



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Di Casual Culture Surabaya**

Aldiansyah Irmawan
161500263

Dosen Pembimbing
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DESAIN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CASUAL
CULTURE SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

ALDIANSYAH IRMAWAN
NIM: 161500263

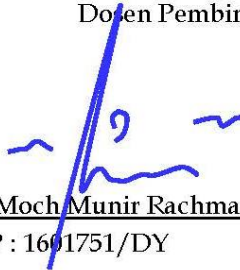
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

Tanggal : 11 September 2020

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large vertical stroke on the left, a loop in the middle, and a horizontal wavy line at the bottom.

Dr. Moch Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si

NPP : 1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Casual Culture Surabaya

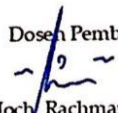
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aldiansyah Irmawan
- b. NIM : 161500263
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : aldiansyahirmawan@gmail.com


Surabaya, 11 September 2020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,


(Dr. Moch Rachman, Drs. Ec., M.Si)
NPP : 1601751/DY


Ketua Program Studi,
(I Made Bagus Uwalana, S.E., M.M.)
NIP : 109598799

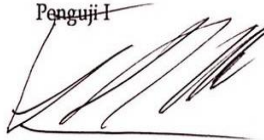

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi,
(Dhuh Purwanto, M.M.)
NIP : 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 27 Januari
Tahun : 2021

Penguji I



Sigit Prihanto U., Drs., SE., M.M
NPP : 8706188 / DY

Penguji II



Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si
NPP : 1504/22 / DY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Casual Culture Surabaya"**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs Teguh Purwanto. M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus D S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. M. Munir Rachman, Drs.Ec.,M.Si. selaku dosen pembimbing dan pendamping yang telah mengarahkan sejak awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Owner dan Manajemen Casual Culture Surabaya, yang telah memberikan telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di outlet tersebut.
7. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Suwadi dan Ibu Irma Wulansari yang telah memberikan do'a, motivasi,

semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.

8. Kedua Saudaraku yaitu Irene Vika dan Angela Rara yang telah memberikan semangat dan doa.
9. Rhesky Dwi dan Ian Firgiawan yang selalu membantu, penumbuh harapan dan pendorong semangat dalam selesainya skripsi.
10. Idris Arwani, Ramadhan, Rizki Rahmatulloh, Abdi pramono, Fairaldy, Adinda Meidyana selaku orang yang memberi motivasi sahabat yang selalu siap dan ada ketika perlu bantuan.
11. Teman-teman satu bimbingan yang kompak
12. Teman-teman sekelas Manajemen B angkatan 2016 yang heboh.
13. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis sehinggalapenulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun akan diterima sebagai masukan. Semoga kebaikan berbagai pihak diatas mendapat berkah Allah SWT, dan penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 11 September 2020

Penulis

HALAMAN MOTTO

Jangan berkecil hati karena revisi.

“ karena penolakan adalah salah satu bagian dari perjuangan, berusahalah lebih gigih, dan berjuanglah lebih kuat. Jangan jadikan sebuah penolakan alasan untukmu menyerah. Jika tidak ada perusahaan yang mau menerima lamaranmu, buat perusahaanmu sendiri. Jika tidak ada label rekaman yang mau menerima lagu-lagumu, pasarkan sendiri musikmu. Jika tidak ada penerbit yang mau menerima naskahmu, terbitkan sendiri bukumu. Jangan mati langkah. Bahkan jika tidak ada orang yang mau menerima cintamu, buktikan bahwa dirinya rugi karena sudah menolakmu. Penolakan adalah hal yang biasa untuk menempa diri kita menjadi manusia luar biasa.”

-Fiersa Besari.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldiansyah Irmawan
NIM : 161500263
Program studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Suraaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Casal Culture Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2019-2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 11 septemer 2020



NIM : 161500263

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pemasaran.....	11
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.1.2 Pemasaran Jasa	17
2.2.1.3 Perilaku Konsumen.....	18
2.2.2. Kualitas Produk	12
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.2.2 Atribut produk	13
2.2.2.3 Tingkatan produk.....	
2.2.2.4 Indikator kualitas produk.....	15
2.2.3. Desain Produk.....	16
2.2.3.1 Desain produk	16
2.2.3.2 Tujuan desain produk.....	16
2.2.3.3 Indikator desain produk.....	18

2.2.4. Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.4.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	19
2.2.4.3 Faktor-FaktoryangMempengaruhi kepuasan konsumen	21
2.2.4.4 Elemen/indikator kepuasan konsumen.....	23
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	26
3.2. Populasi, Sampel, danTeknik Pengambilan Sampel	27
3.2.1. Populasi	27
3.2.2. Sampel.....	28
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1. Jenis Data	28
3.3.2. Sumber Data	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data	29
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.3. Skala Pengukuran	30
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel...	31
3.5.1. Variabel Penelitian.....	31
3.5.2. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6. Teknik Analisis Data	33
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.6.2. Uji Normalitas	35
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	35
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	35

3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas	36
3.6.3.3 Uji Autokorelasi.....	36
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.6.5. Pengujian Hipotesis	37
3.6.5.1 Uji Parsial (Uji T)	37
3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	38
3.6.5.3 Uji Koefisien Determiansi (R^2).....	39
3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	39
3.7.2. Waktu Penelitian.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1. Sejarah casual culture surabaya	41
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.2.1. Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
4.2.2. Identifikasi responden berdasarkan umur.....	42
4.2.3. Distriusi frekuensi variabel penelitian	43
4.3. Data persiapan analisis regresi	48
4.3.1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	58
4.4. Pembuktian Hipotesis Penelitian	67
4.4.1. Pembuktian Hipotesis 1.....	67
4.4.2. Pembuktian hipotesis 2.....	68
4.4.3. Pembuktian hipotesis 3.....	69
4.5. Pembahasan hasil penelitian.....	71

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 Umur Responden.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1)	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Desain Produk (X2)	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	49
Tabel 4.6 Uji Validitas	51
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.10 Uji Autokorlasi	57
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.12 Uji-T Hipotesis 1.....	60
Tabel 4.13 Uji-T Hipotesis 2.....	62
Tabel 4.14 Uji-F Hipotesis 3.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Format Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Kuisisioner
- Lampiran 6 : Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 7 : Tabulasi Variabel Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 8 : Tabulasi Variabel Desain Produk (X2)
- Lampiran 9 : Tabulasi Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel
Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Variabel Desain Produk (X2)
- Lampiran 12 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan
Konsumen (Y)
- Lampiran 13 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 14 : Hasil Uji Multikolinearitas, Uji T Hasil Analisis
Regresi Linier Berganda
- Lampiran 15 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 16 : Hasil Uji Auto Korelasi
- Lampiran 17 : Hasil Uji F