

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN DESAIN
PRODUK SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY FI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Study Manajemen**



Diajukan Oleh :

NURUR ROCHMAN

NPM : 16420059

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN DESAIN PRODUK SEPEDA
MOTOR HONDA SCOOPY FI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA
KUSUMA SURABAYA**

Diajukan oleh:
NURUR ROCHMAN
NPM : 16420059

TELAH DISETUJI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



TRI TJAHJO POERNOMO, SE,MM.

Tanggal, 12-08-2020

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si

Tanggal, 14-08-2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN DESAIN PRODUK SEPEDA
MOTOR HONDA SCOOPY FI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA
KUSUMA SURABAYA**

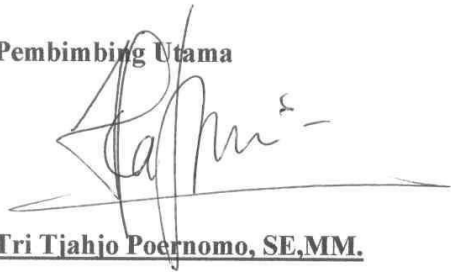
Diajukan oleh:

NURUR ROCHMAN

NPM : 16420059

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Tri Tjahjo Poernomo, SE,MM.

Anggota Dewan Penguji



Drs. Redy Eko H. S.,Ec,MM.



Dr. Siti Djamilah, SE.,M.Si

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen**

Tanggal 14-08-2020



**Dr. Siti Djamilah, SE.,M.Si
Kepala Program Studi**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurur Rochman
NPM : 16420059
Alamat : Jl. Lempung Perdana IA/15 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN DESAIN PRODUK SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY FI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



(NURUR ROCHMAN)
NPM: 16420059

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Junjungan kita Nabi Muhamad SAW semoga kita semua mendapatkan safa'atnya di akhir zaman nanti Aamiin.

Skripsi ini disusun dan disajikan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk meraih gelar Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dengan judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN DESAIN PRODUK SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY FI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA”** Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu maka pada kesempatan ini dengan rasa tulus dan syukur guna menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Martiamun dan Ibu Antayah tercinta, serta kakak-kakaku tercinta Ita Mafruchah dan M. Fachrur Rozi, yang telah memberi dukungan moral dan material selama hidupku.
2. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (k), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM.,M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya serta Dosen Wali yang sudah memberikan dukungan dan motivasi guna menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Tri Thahjo Poernomo, SE,MM. selaku Dosen Pembimbing dengan sabar dan ikhlas berkenan meluangkan waktu demi memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Kedua Orang tua dan Kakak yang selalu memberi semangat dukungan, doa dan sudah membiayai selama perkuliahan.
8. Kepada Big Bos (NAS) terima kasih banyak atas dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi.
9. Samua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan.

Mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah di lakukan, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang saya miliki. Oleh karena itu mengharap kritik, saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat berbagai pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2020

NURUR ROCHMAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan desain produk sepeda motor Honda Scoopy FI terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Sampel yang digunakan sebagai responden pada penelitian ini adalah 100 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang memiliki sepeda motor Honda Scoopy FI dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dipilih dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan menggunakan bantuan software SPSS 20, diketahui bahwa kualitas produk, harga dan desain sepeda motor Honda Scoopy FI berpengaruh terhadap secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, sehingga seluruh hipotesis yang diajukan pada penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 10,5% kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar kualitas produk, harga dan desain sepeda motor Honda Scoopy FI. Selanjutnya, saran bagi pihak-pihak terkait juga disajikan pada penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, Desain, Kepuasan Konsumen, Honda

ABSTRACT

This study is conducted to determine the effect of product quality, price and product design of Honda Scoopy FI motorcycles on consumer satisfaction among students of the Faculty of Economics and Business, University of Wijaya Kusuma Surabaya. The research design used in this study is quantitative research with a survey approach. The sample used as respondents in this study were 100 students of the Faculty of Economics and Business, University of Wijaya Kusuma Surabaya who have a Honda Scoopy FI motorcycle with a total sample of 100 students who were selected using a purposive sampling approach. Based on the results of multiple linear regression analyzes conducted using SPSS 20 software, the study showed that product quality, price and design of Honda Scoopy FI motorcycles have a partial and simultaneous effect on consumer satisfaction with students of the Faculty of Economics and Business, University of Wijaya Kusuma Surabaya, so that all hypotheses proposed in this study were accepted. The results of this study indicate that 10.5% of the satisfaction of students of the Faculty of Economics and Business, University of Wijaya Kusuma Surabaya can be explained by other variables beyond product quality, price and design of Honda Scoopy FI motorcycles. Further sugestionare included in the research.

Keywords:*Product Quality, Price, Design, Consumer Satisfaction, Honda*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Harga	10
2.1.3 Desain Produk.....	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	14

2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Model Penelitian.....	19
2.4	Hubungan Antar Variabel	19
2.4.1	Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	19
2.4.2	Hubungan Harga dan Kepuasan Konsumen	20
2.4.3	Hubungan Desain Produk dan Kepuasan Konsumen	21
2.5	Hipotesis Penelitian	21
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Pendekatan Penelitian	23
3.2	Populasi dan Sampel	23
3.3	Identifikasi Variabel	25
3.4	Definisi Operasional Variabel	25
3.5	Jenis, Sumber dan Prosedur Pengumpulan Data	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	33
4.2	Hasil Penelitian	34
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	34
4.2.2	Karakteristik Responden Penelitian	35
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	38
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	43
4.5	Uji Hipotesis.....	45
4.6	Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	47
4.7	Uji Asumsi Klasik	48

4.8.	Pembahasan.....	50
4.8.1	Pengaruh Kualitas Produk Honda Scoopy FI terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	50
4.8.2	Pengaruh Harga Honda Scoopy FI terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	52
4.8.3	Pengaruh Desain Produk Honda Scoopy FI terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	53
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1	Simpulan	56
5.2	Saran	57
	DAFTAR PUSTAKA	58
	LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	34
Tabel 4.2	Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk Honda Scoopy FI	39
Tabel 4.3	Persepsi Konsumen terhadap Harga Honda Scoopy FI	40
Tabel 4.4	Persepsi Konsumen terhadap Desain Produk Honda Scoopy FI.	41
Tabel 4.5	Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4.6	Tabel Koefisien	43
Tabel 4.7	Tabel Anova	45
Tabel 4.8	Model Summary	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Glejser	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Kosmologrof Smirnov	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	19
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4.2	Usia Responden	36
Gambar 4.3	Tahun Penggunaan	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2	Distribusi Jawaban Responden	64
Lampiran 3	Output SPSS	73

