

**“PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, DESAIN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA UD KVN KERIPIK TAPE BONDOWOSO”**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh: TRI RESA FEBRIAN

19.1041.1034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

“PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD KVN KERIPIK TAPE BONDOWOSO”

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh: TRI RESA FEBRIAN

19.1041.1034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Resa Febrian

NIM : 1910411034

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD KVN KERIPIK TAPE BONDOWOSO** ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

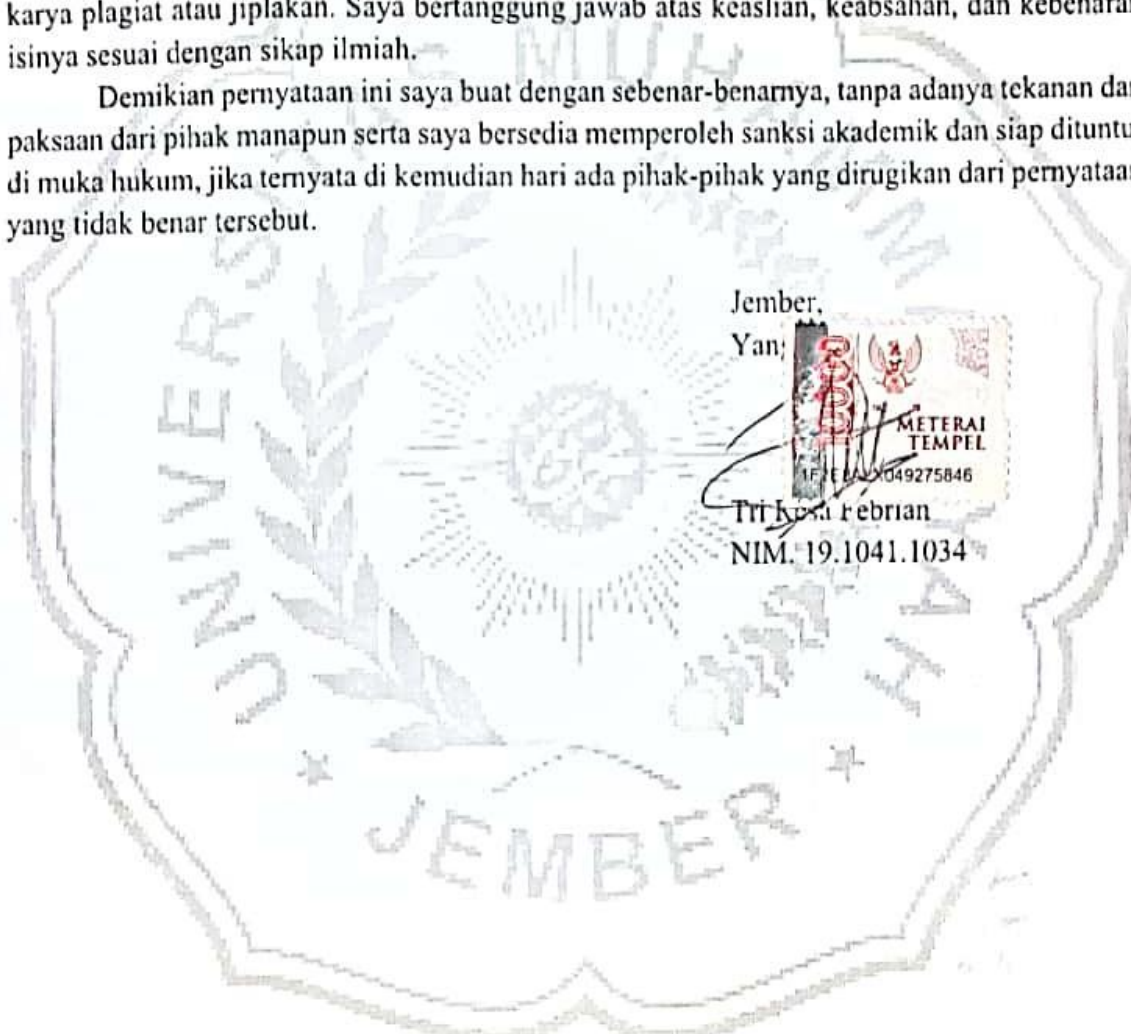
Jember,

Yan;



Tri Resa Febrian

NIM. 19.1041.1034



SKRIPSI

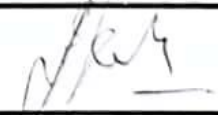
PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD KVN KERIPIK TAPE BONDOWOSO

Oleh : TRI RESA FEBRIAN
NIM. 19.1041.1034

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Budi Santoso,SE,MM,M.Akun



Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winalhyu,S.Psi.,MM



PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kepercayaan Merek, Desain Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Kvn Keripik Tape Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari :Kamis
Tanggal :13 Juni 2024
Tempat :Ruang 2.13

Tim Penguji,

Dr. Haris Hermawan MM.,
NPK. 1968101011503640

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Budi Santoso, SE, MM, M. Akun
NPK. 1973100911139340

Pawestri Winahyu, S. Psi., MM
NPK. 1982052611703800

Mengesahkan

Dekan,

Ketua Program Studi,

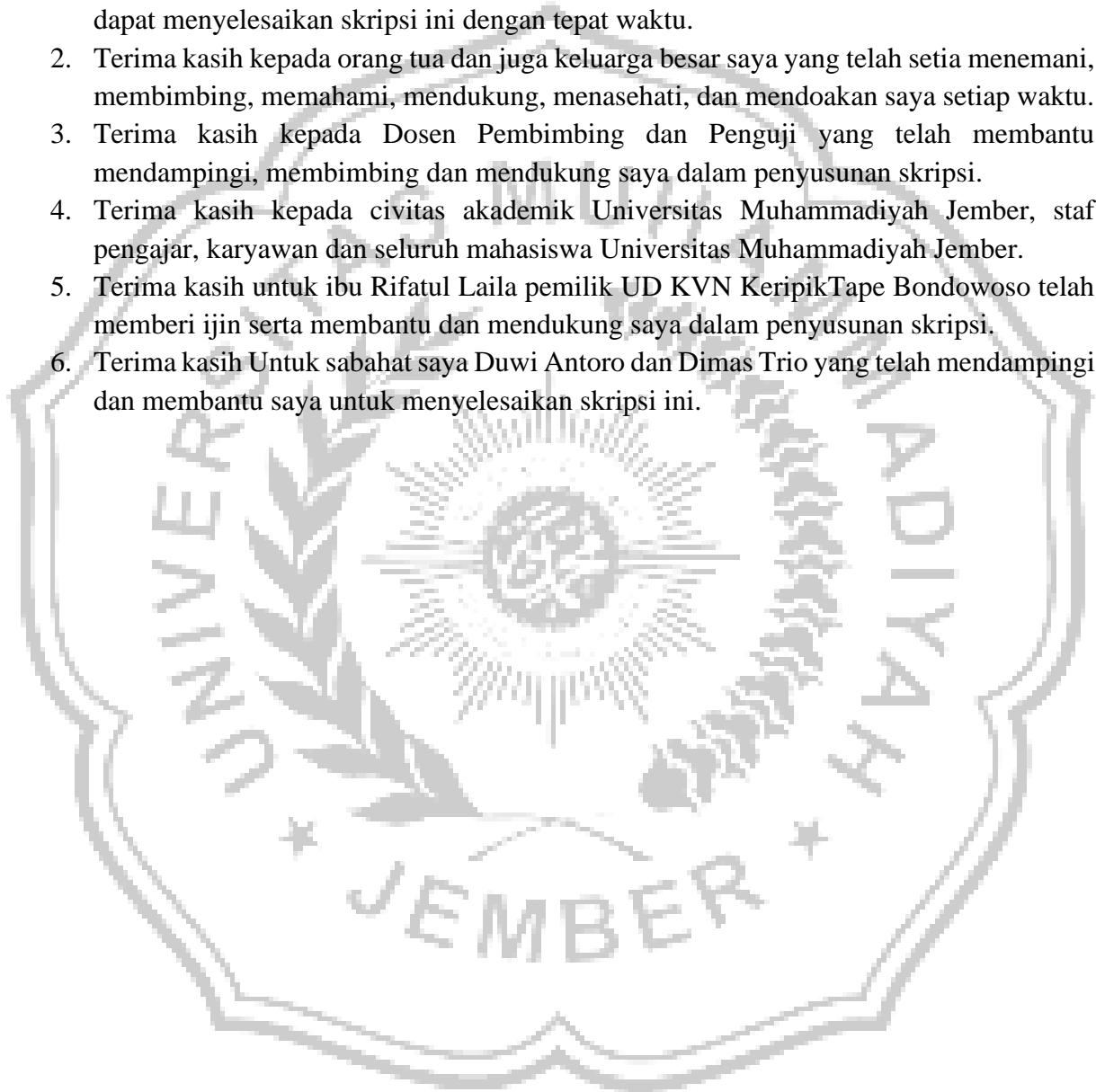
Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada orang tua dan juga keluarga besar saya yang telah setia menemani, membimbing, memahami, mendukung, menasehati, dan mendoakan saya setiap waktu.
3. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah membantu mendampingi, membimbing dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi.
4. Terima kasih kepada civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih untuk ibu Rifatul Laila pemilik UD KVN KeripikTape Bondowoso telah memberi ijin serta membantu dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi.
6. Terima kasih Untuk sahabat saya Duwi Antoro dan Dimas Trio yang telah mendampingi dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.



MOTTO

“Banyak kegagalan dalam hidup terjadi pada orang-orang yang tidak menyadari seberapa dekat mereka dengan kesuksesan saat mereka memilih menyerah”

Thomas Alva Edison

“Berbuatlah baik kepada siapapun tanpa harus memandang siapa mereka, kerana sebaik manusia adalah yang bermanfaat kepada orang lain”

Ustad Saiful



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kepercayaan Merek, Desain Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Kvn Keripik Tape Bondowoso.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Bapak Dr. Haris Hermawan MM., selaku dosen penguji utama
5. selaku dosen pembimbing I Dr. Budi Santoso Se, MM, M.Akun
6. Ibu Pawestri Winahyu S.Psi.MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal
9. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 2024

Penulis

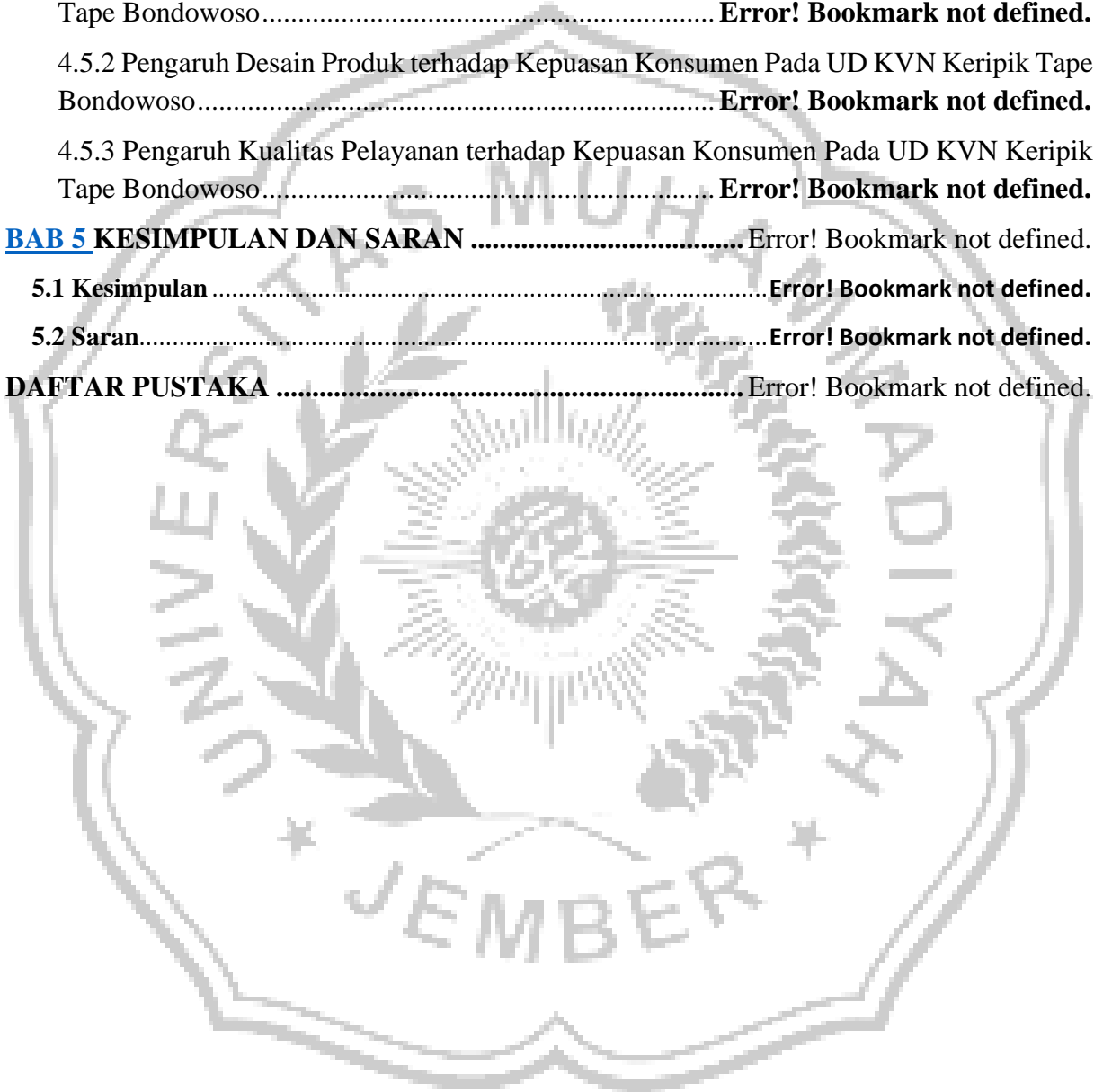
DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------------------------------|
| COVER | ii |
| PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRAK | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRACT | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| <u>BAB 1</u> PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB 2</u> TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Tinjauan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Perilaku Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Kerangka Konseptual | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.1 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.2 Pengaruh Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB 3</u> METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Rancangan / Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 3.2. Identifikasi Variabel dan Definisi Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1 Identifikasi Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2 Definisi Operasional Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1 Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2 Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Jenis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1 Data Primer | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2 Data Sekunder | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 Teknik Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1. Uji Instrumen Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7 Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.1 Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.2 Uji Multikolonieritas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8 Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.2 Uji t | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | Error! Bookmark not defined. |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Deskripsi Statistik Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 Statistik Deskripsi | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3 Analisis Deskriptif Hasil Pernyataan Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1 Pernyataan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Merek Pada UMKM KVN Keripik Tape Bondowoso | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2 Pernyataan Responden Mengenai Variabel Desain produk Pada UMKM KVN Keripik Tape Bondowoso | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.3 Pernyataan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada UMKM KVN Keripik Tape Bondowoso | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.4 Pernyataan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen Pada UMKM KVN Keripik Tape Bondowoso | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4 Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 4.4.1 Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.4 Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5 Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.1 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD KVN Keripik Tape Bondowoso..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.2 Pengaruh Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD KVN Keripik Tape Bondowoso..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD KVN Keripik Tape Bondowoso..... | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB 5</u> KESIMPULAN DAN SARAN | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |



DAFTAR TABEL

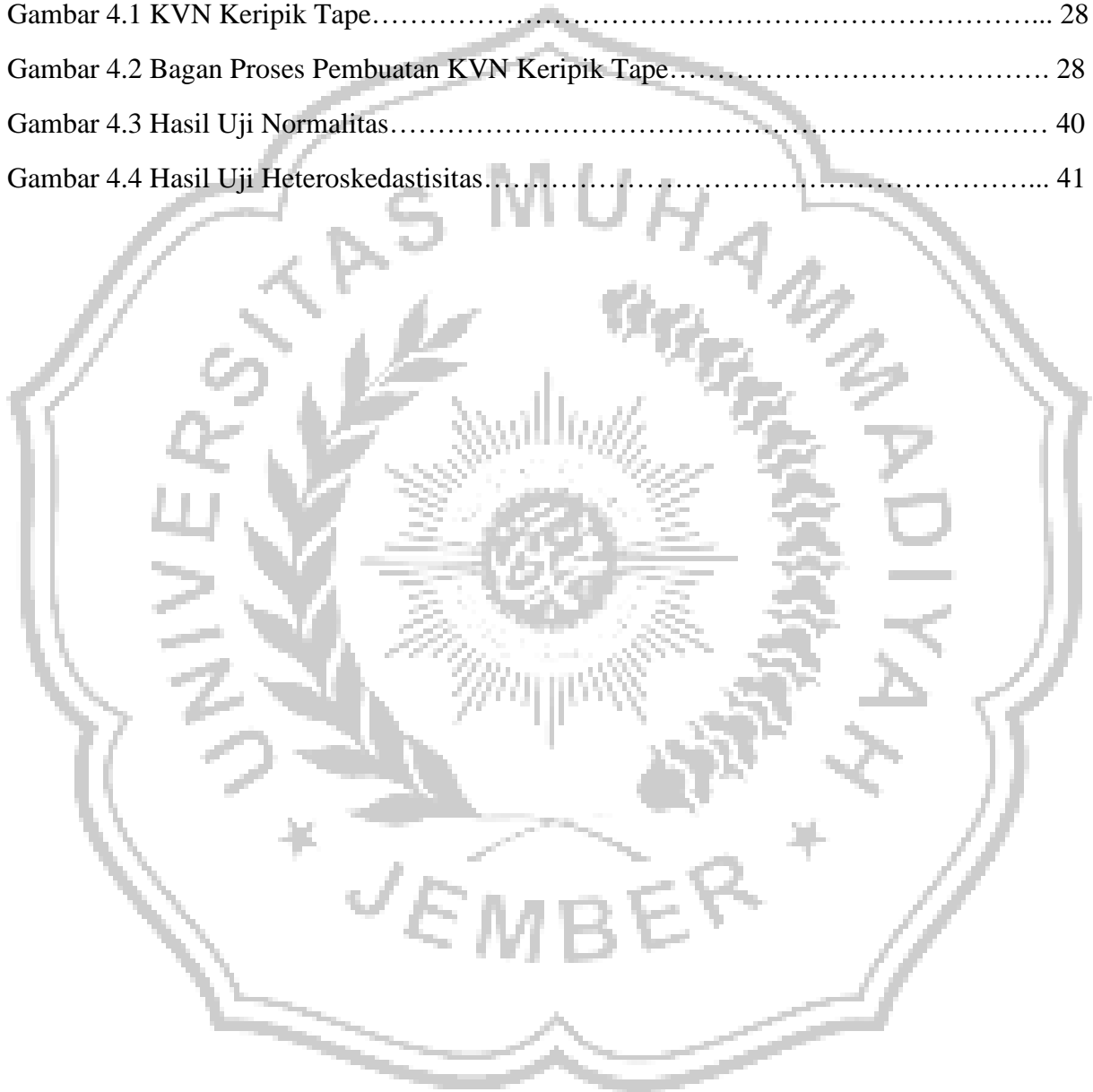
| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Penjualan UD KVN Keripik Tape 5 (lima) Tahun Terakhir | 4 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 15 |
| Tabel 3.1 Tingkat Reliabilitas | 25 |
| Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 29 |
| Tabel 4.2 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Usia..... | 30 |
| Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 30 |
| Tabel 4.4 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan dalam pembelian 3 bulan terakhir | 30 |
| Tabel 4.5 Kepercayaan Merek (X1.1)..... | 31 |
| Tabel 4.6 Kepercayaan Merek (X1.2)..... | 32 |
| Tabel 4.7 Kepercayaan Merek (X1.3)..... | 32 |
| Tabel 4.8 Desain Produk (X2.1)..... | 33 |
| Tabel 4.9 Desain Produk (X2.2)..... | 33 |
| Tabel 4.10 Desain Produk (X2.3)..... | 34 |
| Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan (X3.1)..... | 34 |
| Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan (X3.2)..... | 35 |
| Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan (X3.3)..... | 35 |
| Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan (X3.4)..... | 35 |
| Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan (X3.5)..... | 36 |
| Tabel 4.16 Kepuasan Konsumen (Y1.1)..... | 36 |
| Tabel 4.17 Kepuasan Konsumen (Y1.2)..... | 37 |
| Tabel 4.18 Kepuasan Konsumen (Y1.3)..... | 37 |
| Tabel 4.19 Kepuasan Konsumen (Y1.4)..... | 37 |
| Tabel 4.20 Kepuasan Konsumen (Y1.5)..... | 38 |
| Tabel 4.21 Tabel Data Uji Validitas..... | 39 |
| Tabel 4.22 Tabel Data Hasil Uji Reliabilitas..... | 40 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.23 Tabel Data Hasil Uji Multikolonieritas..... | 41 |
| Tabel 4.24 Tabel Data Hasil Analisis Linier Berganda..... | 42 |
| Tabel 4.25 Data Hasil Uji t..... | 43 |
| Tabel 4.26 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 44 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan UMKM Jawa Timur Tahun 2011-2021..... | 1 |
| Gambar 1.2 Stiker KVN Keripik Tape..... | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 17 |
| Gambar 4.1 KVN Keripik Tape..... | 28 |
| Gambar 4.2 Bagan Proses Pembuatan KVN Keripik Tape..... | 28 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas..... | 40 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 41 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Lampiran Kuisisioner..... | 53 |
| Lampiran 2 Bukti Penyebaran Kuesioner..... | 56 |
| Lampiran 3 Bukti Membeli Produk KVN Keripik Tape Bondowoso Pada 3 Bulan Terakhir | 57 |
| Lampiran 4 Data Tabulasi Kuesioner..... | 58 |
| Lampiran 5 Tabel Frekuensi..... | 65 |
| Lampiran 6 Uji Validitas..... | 72 |
| Lampiran 7 Uji Reliabilitas..... | 74 |
| Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik..... | 75 |
| Lampiran 9 Uji Hipotesis..... | 76 |
| Lampiran 10 Tabel r untuk $df = (N-2)$ | 77 |
| Lampiran 11 Tabel t..... | 82 |
| Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian..... | 87 |

