

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE PADA GEN Z**

(Studi Pada Mahasiswa di Kabupaten Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh Sarjana Manajemen



Oleh

**Moh Fajar
21.1041.1053**

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

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nam : Moh Fajar

Nim : 2110411053

Fakultas / Prodi : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE PADA GEN Z (Studi Pada Mahasiswa di Kabupaten Jember); 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 kebenarannya sesuai dengan sikap ilmiah.

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

Jember, 10 Juli 2025

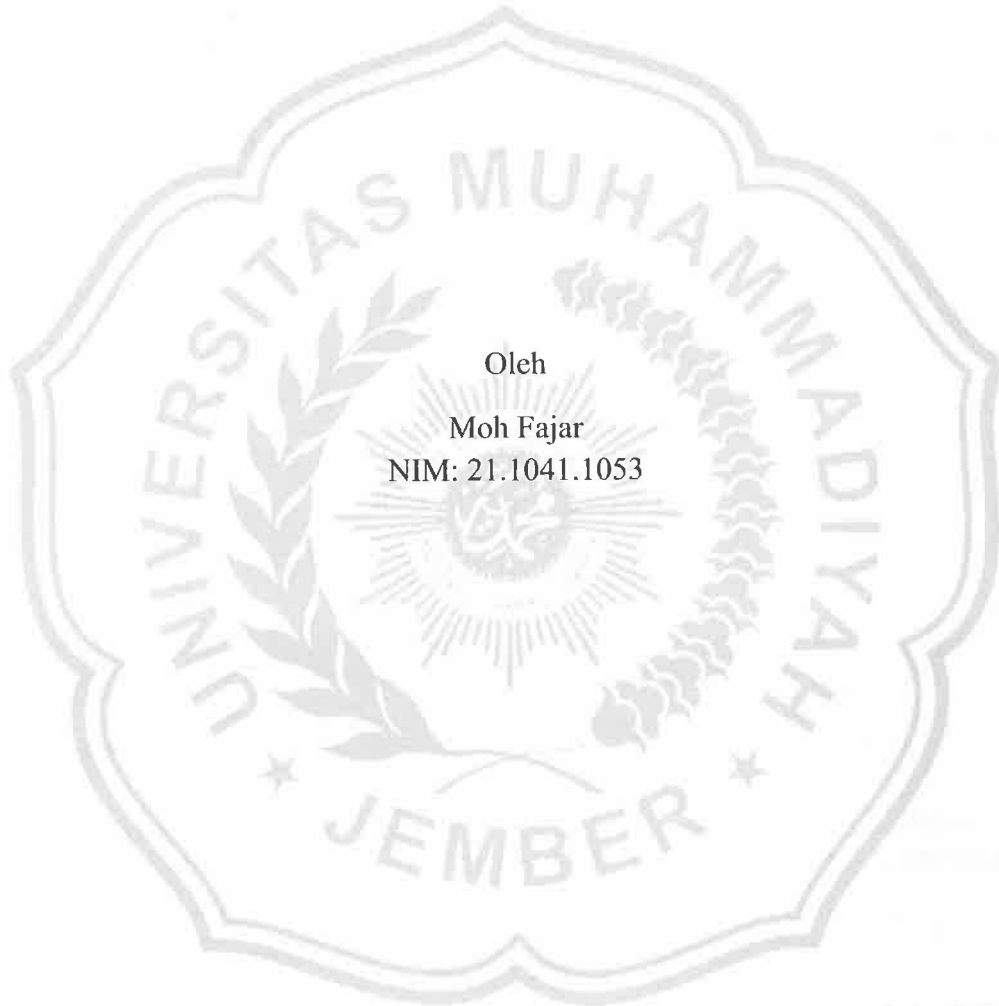


Moh Fajar

NIM: 2110411053

PERSETUJUAN SEKRIPI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE PADA GEN Z (Studi pada Mahasiswa di Kabupaten Jember)



Oleh
Moh Fajar
NIM: 21.1041.1053

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utaman : Haris Hermawan SE, MM, Dr

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri SE, MM

PENGESAHAN

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember telah menguji dan mengesahkan tugas akhir skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE PADA GEN Z (Studi Pada Mahasiswa di Kabupaten Jember); telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Moh Fajar
Nim : 21.1041.1053
Hari/Tanggal : 10 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Retno Endah Supeni. MM

NPK.19670522119510256

Anggota 1,


Haris Hermawan SE, MM, Dr
NPK.1968101011503640

Anggota 2,

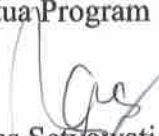

Tatit Diansari Reskiputri SE, MM
NPK.1990032111703804

Mengesahkan

Dekan,


Maheni Ika Sari. SE., M.M.
NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi,


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 kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu/terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik mungkin.
2. Kedua Saya persembahkan skripsi ini kepada ayah dan ibu saya yang bernama Mohammad Juaris dan Juariah yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya. Kedua orang tua sangat berarti bagi saya.
3. Nama Haris Hermawan SE, MM, Dr selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan skripsi saya hingga saya dinyatakan lulus.
4. Nama Tatit Diansari Reskiputri SE, MM selaku Pembimbing 2 yang telah sabar dan bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesuksesan dan kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajaran/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen
6. Para responden mahasiswa di kabupaten jember, yang telah membantu penelitian skripsi ini terima kasih untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Untuk Kekasih Saya tercinta Bernama Tika Ratsiyah yang selalu menemani, merangkul, dan berjuang bersama dalam suka maupun duka menyusun skripsi dari awal sampai akhir. Terimakasih telah menjadi tempat keluh kesahku dan mewarnai hidupku.
8. Peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini kepada seluruh teman-teman angkatan Ekonomi Manajemen 2021 yang selalu bersedia untuk bertukar pikiran dan memberi motivasi tiada henti.
9. Semua pihak yang sudah membantu penulis selama penyelesaian tugas akhir ini. Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat yang saya bisa. Tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra’d: 11)

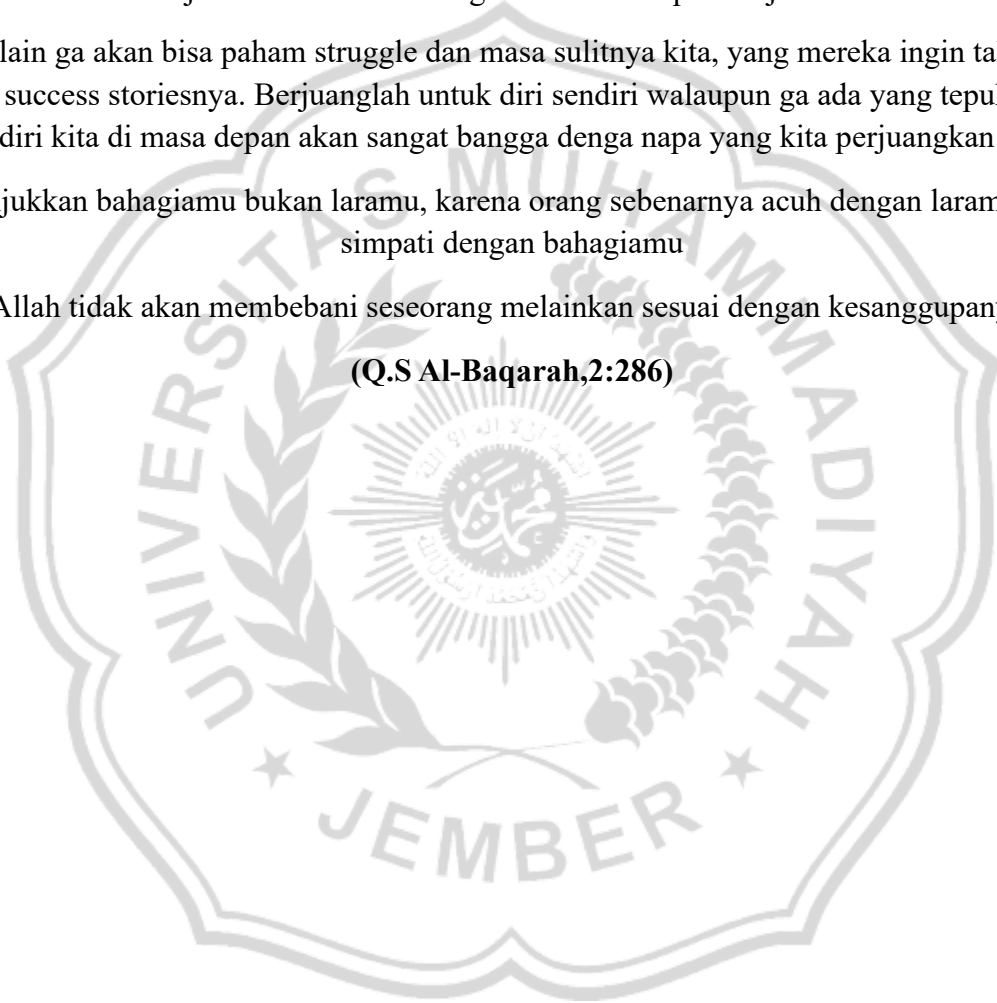
“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini.

Tunjukkan bahagiamu bukan laramu, karena orang sebenarnya acuh dengan laramu dan simpati dengan bahagiamu

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah,2:286)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahhmad dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE PADA GEN Z (Studi Pada Mahasiswa di Kabupaten Jember) Maksud dan tujuan dari penulis skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Haris Hermawan SE. MM, Dr, selaku pebimbing utama dan, Tatit Diansari Reskiputri SE, MM selaku pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang telah mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini

Jember, 10 Juli 2025.

Moh Fajar

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SEKRIPI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian	10
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pemasaran	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Bauran Pemasaran	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen	14
2.1.4 Pengertian Kualitas Produk	15
2.1.5 Pengertian Desain	16
2.1.6 Pengertian Fitur	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	23
2.4.2 Pengaruh desain terhadap kepuasan konsumen	23
2.4.3 Pengaruh fitur smarphone terhadap kepuasan konsumen	23
BAB 3	25
METODE PENELITIAN	25

3.1 Identifikasi Produk	25
3.1.1 Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>)	25
3.1.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	25
3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.3 Rancangan Penelitian	27
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	27
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5 Jenis dan Sumber Data	29
3.5.1 Jenis Data	29
3.5.2 Sumber Data	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Pengukuran	29
3.8 Teknik Analisis Data	30
3.9 Uji Asumsi Klasik	30
3.9.1 Uji Normalitas	30
3.9.2 Uji Multikolinearitas	31
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.9.4 Uji Autokorelasi	31
3.10 Analisis Regresi Berganda	31
3.11 Uji Hipotesis	32
BAB 4	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Perusahaan	33
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Gambaran Umum Responden	36
4.2.2 Data Responden	36
4.2.3 Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.5 Responden Berdasarkan Universitas	37
4.2.6 Responden Berdasarkan Smartphone yang digunakan	37
4.3 Analisis Index Jawaban Responden	37
4.3.1 Deskripsi Kualitas Produk (X1)	38
4.3.2 Deskripsi Desain (X2)	38

4.3.3 Deskripsi Fitur (X3)	39
4.3.4 Deskripsi Kepuasan Konsumen (Y)	39
4.4 Uji Instrumen Data	40
4.4.1 Uji Validitas	40
4.4.2 Uji Reabilitas	40
4.5 Uji Asumsi Klasik	41
4.5.1 Uji multikolinearitas	41
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	42
4.5.3 Uji Norma P-Plot	42
4.6 Uji Regresi Linier Berganda	43
4.7 Hasil Uji Hipotesis	44
4.7.1 Uji t (Uji Persial)	44
4.7.2 Uji Determinasi (R^2)	45
4.8 Pembahasan Penelitian	45
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	46
4.8.2 Pengaruh Desain Terhadap Kepuasan Konsumen	46
4.8.3 Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan Konsumen	46
BAB 5	48
PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data penjualan smartphone pada tahun 2020	7
Tabel 1. 2 Data penjualan smartphone di kabupaten jember pada tahun 2024.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Devinisi Oprasional Variabel	25
Tabel 3. 2 Jumlah mahasiswa di 5 Universitas Kabupaten Jember	28
Tabel 3. 3 Teknik Pengukuran	30
Tabel 4. 1 responden berdasarkan usia	36
Tabel 4. 2 responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4. 3 responden berdasarkan universitas	37
Tabel 4. 4 responden berdasarkan smartphone yang digunakan	37
Tabel 4. 5 Jumlah responden berdasarkan kualitas produk	38
Tabel 4. 6 Jumlah responden berdasarkan desain	38
Tabel 4. 7 Jumlah responden berdasarkan fitur	39
Tabel 4. 8 Jumlah responden bersadarkan kepuasan konsumen.....	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinertas	41
Tabel 4. 12 Uji Regresi Liner Berganda	43
Tabel 4. 13 Uji t (Uji Persial)	44
Tabel 4. 14 Uji Determinasi (R2)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Uji Norma P-Plot.....	42

