



**PENGARUH HARGA, DESAIN, SERTA KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMAH BATIK SAYU WIWIT DI
BANYUWANGI**

SKRIPSI

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

Oleh :

Arini Isfahila

14.1041.1137

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

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arini Isfahila

NIM : 1410411137

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH HARGA, DESAIN, SERTA KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMAH SAYU WIWIT DI BANYUWANGI**; 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 sebenarnya, 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, 17 Juli 2018

Yang menyatakan,

Arini Isfahila

NIM. 1410411137

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, DESAIN SERTA KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMAH BATIK SAYU
WIWIT DI BANYUWANGI



Oleh:

Arini Isfahila

NIM. 14.1041.1137

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko Setianingsih SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Umah Batik Sayu Wiwit Di Banyuwangi* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 9 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

DR. Nurul Qomariah, MM

NPK 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Feti Fatimah SE,MM.

NPK 07 09 622

Wahyu Eko Setianingsih, SE.MM

NPK 15 09 633

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Dan bahwa seorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang telah diusahakannya sendiri.”

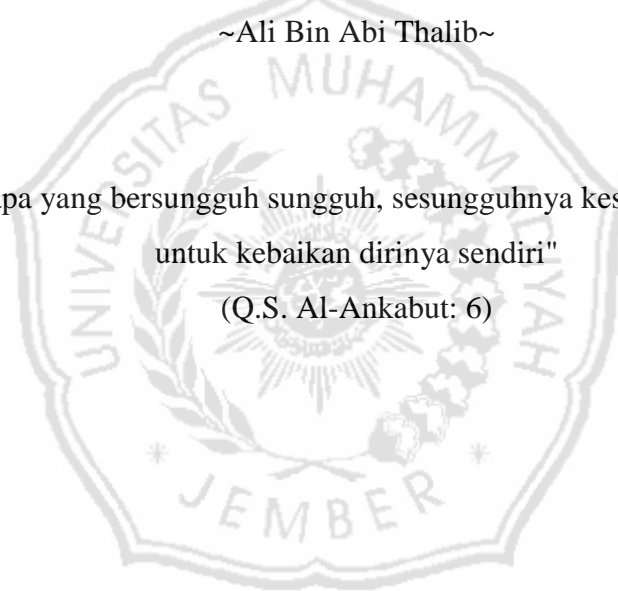
(Q.S. an-Najm : 39)

“Yang berdoa tanpa usaha, bagaikan pemanah tanpa busur.”

~Ali Bin Abi Thalib~

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"

(Q.S. Al-Ankabut: 6)



PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-Nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Untuk kedua malaikatku ibu (Hj. Warningsih) dan Ayah (Drs. H. Ahmad mujtahid), yang selalu mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini, Love you.
3. Untuk kakakku tersayang Miftahul Ainayah amd.keb dan Indra Wisnu Wardana yang selalu memberi semangat.
4. Untuk sahabat-sahabatku Vony, Siska, Finda, Tata dan Mita yang selalu memberikan support, motivasi, semangat dan dukungan serta doanya juga sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Untuk teman-teman Manajemen Kelas C'2014 dan teman KKN juga yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2014 FE UNMUH JEMBER.
7. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi, termasuk teman ngelembur terimakasih ya.
8. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Umah Batik Sayu Wiwit Di Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, desain, dan kualitas produk Umah Sayu Wiwit Banyuwangi. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 95 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis (uji t koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel harga, desain dan kualitas produk, semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari uji t diperoleh hasil harga, desain dan kualitas produk, semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: harga, desain, kualitas produk dan kepuasan konsumen



ABSTRACT

This research was conducted on customer of Umah Sayu Wiwit Banyuwangi. This study aims to determine the effect of price, design, and to product quality Umah Sayu Wiwit Banyuwangi. In this research the data collected by means of aids in the form of observation, interview and questionnaire to 95 respondents with purposive sampling technique, which aims to know the perception of respondents to each variable. The analysis used included data instrument test (validity test and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, and hypothesis test (t test, coefficient of determination). From the results of analysis using regression can be seen that price variables, design and product quality, all have a significant effect on customer satisfaction. From t test, price, design and product quality, all have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: price, design, product quality and customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Umah Batik Sayu Wiwit Di Banyuwangi”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ibu selaku dosen penguji Dr. Nurul Qomariah, M.M, Ibu Feti Fatimah, SE,M.M selaku pembimbing I dan Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE,M.M selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta memberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2014 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin.

Jember, 17 Juli 2018



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Harga	12
2.1.2 Desain.....	15
2.1.3 Kualitas Produk	18
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis	30

BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Variabel Penelitian	35
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.5 Jenis dan Sumber Data	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.7 Metode Analisa Data	40
3.8 Pengujian Hipotesis.....	44
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.2 Analisis Deskriptif	52
4.3 Hasil Analisis Data.....	63
4.4 Pembahasan.....	72
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Motif Umah Batik Sayu Wiwit.....	5
Tabel 1.2 Volume Penjualan Umah Batik Sayu Wiwit Tahun 2013.....	6
Tabel 1.3 Volume Penjualan Umah Batik Sayu Wiwit Tahun 2014.....	6
Tabel 1.4 Volume Penjualan Umah Batik Sayu Wiwit Tahun 2015.....	7
Tabel 1.5 Volume Penjualan Umah Batik Sayu Wiwit Tahun 2016.....	7
Tabel 1.6 Volume Penjualan Umah Batik Sayu Wiwit Tahun 2016.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	51
Tabel 4.3 Responden terhadap Masa Berlangganan	51
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga.....	53
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Desain	55
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Umah Batik Sayu Wiwit Banyuwangi	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Pengisian Kuesioner

Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 Frekuensi Pertanyaan Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Tabel R Product Moment, Distribusi F dan Distribusi T

Lampiran 10 Dokumentasi

Lampiran 11 Persetujuan Penelitian

Lampiran 12 Riset Terdahulu

