

## ABSTRAK

**Mahirrotun Khasanah NIM: 1950210202, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Desain terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture Kaliwungu. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Kudus.**

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan desain produk terhadap kepuasan pelanggan di Kudus Interior Furniture. Latar belakang penelitian ini adalah dimana kepuasan pelanggan diutamakan karena persaingan bisnis di era modern ini menyebabkan perusahaan berkembang sangat pesat dan persaingan semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan berkomitmen untuk membuat produk yang mempunyai keunggulan. Selain itu perusahaan juga harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan harga yang pantas.

Penelitian ini menggunakan jenis kerja lapangan (*field reseach*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang ada dalam penelitian ini seluruh customer Kudus Interior Furniture dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 64 orang. Teknik penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, dengan pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji prasyarat menggunakan uji normalitas, multikoloneoritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Selanjutnya untuk analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) nilai hitung  $t_{hitung}$  sebesar 0,918 kurang dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ) dengan taraf signifikansi sebesar  $0,362 > 0,05$ . Dengan demikian kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga (X2) nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,518 lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) dengan taraf signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Desain produk (X3) nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,339 lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 106,633 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,755 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) taraf signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga dan desain produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kudus Interior Furniture.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Desain Produk dan Kepuasan Pelanggan.**