

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis di era modern ini menyebabkan suatu perusahaan berkembang sangat pesat dan persaingan semakin ketat, suatu perusahaan dituntut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dan juga berkomitmen membuat produk yang memiliki keunggulan. Keberhasilan persaingan suatu perusahaan ditentukan seberapa besar perusahaan dapat mencapai tujuan dalam mempertahankan dan menciptakan suatu pelanggan. Guna mencapai tujuan tersebut, perusahaan dituntut untuk menciptakan dan memberikan produk dan jasa perusahaan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dengan price produk yang wajar. Hal tersebut disebabkan dengan adanya konsumen yang memiliki akses terhadap keberadaan suatu produk di pasaran, maka perusahaan berupaya untuk dapat memposisikan produknya supaya bisa diterima oleh pelanggan. Adanya keberadaan (eksistensi) kebutuhan yang mempunyai sifat heterogen dan menjadi landasan bagi pelanggan dalam menentukan pilihan atas tersedianya berbagai alternatif produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Kegiatan yang dilakukan oleh konsumen adalah suatu cerminan dari suatu rangkaian proses atau tahapan dalam kegiatan pembelian dimana penerapan dari tindakan tersebut dapat menimbulkan suatu penilaian bahwa produk bisa di terima oleh pasar atau bahkan ditolak oleh pasar sasaran.¹

Sekarang semakin banyak usaha furniture yang berkembang, salah satu industri di Indonesia yang terus berkembang setiap tahunnya adalah industri furniture. Pada saat ini, furniture kayu sudah menjadi kebutuhan yang dibutuhkan untuk memberikan desain interior rumah yang baik dan juga dapat memberikan kenyamanan sehingga dapat menunjang berbagai aktivitas yang dilakukan.² Meski sudah tumbuh sejak lama, tetapi kini pertumbuhannya semakin pesat dibandingkan sebelumnya. Hal ini menyebabkan persaingan dalam dunia bisnis

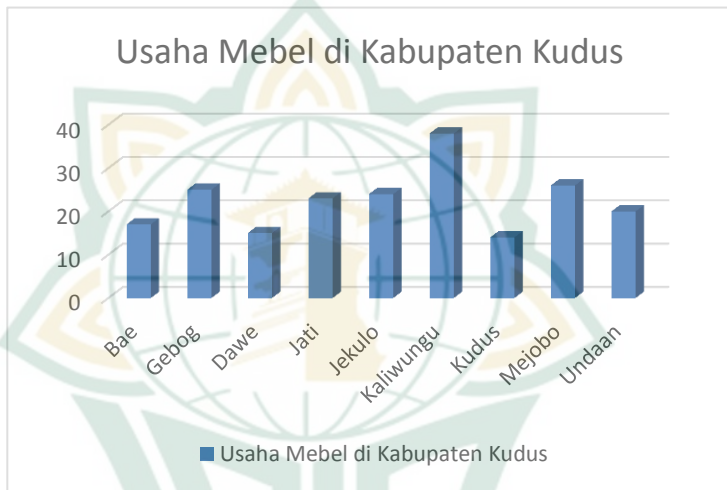
¹ Winda Wahyu Rimania, “Pengaruh Desain Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Mandiri Furniture Desa Karangmalang Gebog Kudus)” (Kudus: IAIN KUDUS, 2020), 1.

² Heriawan Prastyo Adi Dan D. L. Wuryaningsih, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Industri Meubel Didesa Manggung, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali” (Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018), 20.

semakin meningkat, persaingan bisnis adalah sebuah usaha dari dua atau lebih perusahaan, yang masing-masing bekerja keras untuk mendapatkan pesanan dengan menawarkan harga atau ketentuan yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.³

Adapun usaha mebel di kabupaten kudus pada tahun 2022 dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini:

Gambar 1 1
Usaha Mebel di Kabupaten Kudus 2022



Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kecamatan kaliwungu merupakan kecamatan yang memiliki ± 38 usaha mebel lebih banyak di bandingkan dengan kecamatan-kecamatan lain di kabupaten kudus. Karena lokasi kecamatan kaliwungu relatif lebih mudah dijangkau dari berbagai daerah, baik urusan bahan baku, pemasaran, transportasi dan sebagainya. Para pelaku usaha yang ada di kecamatan kaliwungu melihat situasi dan menjadi peluang buat mereka untuk menjalankan bisnisnya.

Sebuah bisnis tidak terlepas dari keberadaan seorang pelanggan, pelanggan merupakan salah satu asset penting yang dimiliki sebuah bisnis. Oleh karena itu membuat pelanggan setia dan ingin kembali membeli produk yaitu dengan memberikan perasaan puas terhadap pelanggan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat diukur apabila seorang konsumen tersebut merasa senang dan memiliki perilaku yang kuat untuk

³ Andiana Moedasir "Persaingan Bisnis: Teori, Contoh, Dan Jenisnya." 4 Juni, 2022, <https://Majoo.Id/Solusi/Detail/Persaingan-Bisnis>.

menggunakan atau membeli kembali suatu produk atau jasa. Bagaimana membentuk kepuasan pelanggan, yaitu dengan memberikan produk atau jasa yang terbaik atau unggul kualitasnya, sehingga pelanggan merasa puas dengan pengalaman dalam mengkonsumsinya.

Kepuasan pelanggan dimulai dengan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas produk atau layanan yang diterimanya berdasarkan keinginan konsumen. Keinginan tersebut muncul dari produk atau layanan yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) maupun word of mouth yang telah sampai ke pelanggan. Penilaian tersebut akan menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan suatu konsumen. Kepuasan pada konsumen dapat diukur apabila kualitas suatu produk yang diberikan sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, pelanggan dapat kecewa atau tidak puas terhadap kualitas barang atau layanan yang diberikan dari perusahaan tersebut kurang atau tidak memenuhi harapan konsumen.⁴ Kotler dan Keller menjelaskan bahwa “kualitas produk dan layanan, profitabilitas perusahaan dan kepuasan pelanggan merupakan tiga hal yang saling berkaitan. Semakin tinggi suatu kualitas barang, semakin tinggi juga tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan.

Kualitas produk adalah factor yang bisa menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli suatu barang. Kualitas produk ditentukan melalui serangkaian manfaat serta fungsi, termasuk ketahanan, kemandirian, eksklusivitas, kenyamanan dan bentuk luar (warna, desain, kemasan, dan lainnya).⁵ Kualitas produk adalah suatu teknik yang strategis dan potensial dalam mengalahkan pesaing. Suatu perusahaan yang mempunyai kualitas produk terbaik yang nantinya tumbuh dengan cepat dan juga pesat dalam jangka waktu yang panjang, perusahaan ini bakal menjadi tambah maju dan berkembang dibandingkan perusahaan lainnya. Ketika suatu produk mempunyai kualitas baik, maka keinginan dan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan tersebut akan terpenuhi dan pelanggan merasa puas, hal tersebut perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dan berkualitas.⁶

⁴ Afnina Dan Yulia Hastuti, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9, No. 1 (2018): 21.

⁵ Afnina Dan Yulia Hastuti, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9, No. 1 (2018): 22.

⁶ Tri Widyastuti, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe” 1, No. 2 (2017): 234.

Konsumen dikatakan puas jika hasil dari evaluasinya menunjukkan bahwa produk yang gunakannya memiliki kualitas tinggi, kualitas produk yaitu faktor utama dalam menentukan barang yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Konsumen akan melakukan transaksi pembelian produk apabila mereka cocok terhadap produk yang ditawarkan. Agar pemasaran produk berhasil, produk kudu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, produksi suatu produk tersebut lebih baik berorientasi pada selera atau keinginan pelanggan.⁷ Kualitas produk sangat berhubungan dengan harga, karena adanya kualitas yang terbaik dan dapat diandalkan, untuk mendapatkan produk yang berkualitas tinggi pelanggan bersedia membayar sejumlah tertentu.

Banyak cara bagaimana perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan memperhatikan faktor harga. Faktor harga adalah faktor utama sebagai bahan pertimbangan seorang pelanggan dalam mengambil keputusan sebelum melakukan pembelian pada produk.⁸ Penetapan harga dilakukan oleh perusahaan wajib menyesuaikan dengan lingkungan dan perubahan yang sedang terjadi disekitar. Hal ini akan mempengaruhi pelanggan dalam membuat suatu keputusan dalam membeli produk, karena konsumen lebih jeli terhadap harga yang sesuai dengan kemampuan pelanggan dalam melakukan pembelian.⁹

Kotler dan Armstrong mendefinisikan harga yaitu jumlah uang yang dibayarkan atas suatu barang dan jasa, kata lain sejumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk mendapat keuntungan dalam membeli dalam menggunakan suatu barang atau layanan tersebut.¹⁰ Harga berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan karena produk yang memiliki produk dengan harga lebih rendah dapat membuat pelanggan lebih puas. Harga merupakan factor penting yang perlu diperhatikan, karena dalam kegiatan pemasaran tidak hanya

⁷ Nelli Rizayanti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya" (Banda Aceh: Uin Ar-Raniry, 2021), 2.

⁸ Prastyo Adi Dan Wuryaningsih, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Industri Meubel Didesa Manggung, Kecamatan Ngeplak, Kabupaten Boyolali," (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018), 3.

⁹ Rizayanti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya," (Banda Aceh: UIN AR-RANIRY, 2021), 3.

¹⁰ Kotler Dan Gary Armstrong, *Marketing Managemen* (Jakarta: Erlangga, 2016), 177.

kualitas produk saja tetapi harga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena mayoritas konsumen lebih tertarik dengan price yang terjangkau, hal ini sangat kuat dan sering dijumpai di masyarakat dimana tampaknya sebagian besar orang lebih tertarik dengan price yang lebih rendah daripada memperhatikan suatu kualitas produk yang akan mereka gunakan. Maka harga yang murah dapat meningkatkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.¹¹

Demikian pula, desain produk berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Perancangan pada produk adalah sesuatu hal yang memperoleh perhatian dari suatu bisnis, karena banyaknya konsumen yang mulai memasalahkan soal desain pada produk yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan klien.

Desain produk merupakan sebuah kegiatan yang dapat diawali dengan menganalisis suatu persepsi dan peluang pasar, setelah itu di akhiri dengan suatu tahap pembuatan produk, penjualan sampai dengan pengiriman suatu produk kepada pelanggan. Hal ini perusahaan harus lebih memperhatikan desain produk agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan klien perusahaan wajib menggunakan berbagai strategi dan perencanaan yang cermat untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi agar dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien. Desain produk yang baik yaitu desain produk yang berpusat pada kualitas suatu produk, karena kualitas produk bisa dimanfaatkan dalam menurunkan dan meningkatkan harga pasar.¹² Apabila kualitas yang dimiliki suatu produk itu baik tentu menjadi daya tarik bagi pelanggan melakukan pembelian suatu produk karena pelanggan mengharapkan produk yang memiliki kualitas tinggi.

Desain produk merupakan suatu dimensi yang dapat membentuk persepsi secara emosional untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.¹³ Desain produk merupakan suatu alat

¹¹ Rizayanti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya," (Banda Aceh: UIN AR-RANIRY, 2021), 3–4.

¹² Gusviany Ayu Murti, "Analisis Pengaruh Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Di Rasa Lokal Denpasar, Bali," 14 Mei 2018, 2, <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/9461>.

¹³ Arini Isfahila, Feti Fatimah, Dan Wahyu Eko S, "Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 8, No. 2 (28 Desember 2018): 214, <https://Doi.Org/10.32528/Jsmbi.V8i2.1790>.

dalam menginterpretasikan hasil kegiatan penelitian yang dilakukan dalam bentuk desain nyata yang akan diproduksi dan dijual perusahaan.¹⁴ Kudus Interior Furniture menentukan desain produknya sesuai keinginan konsumen, namun demikian perusahaan harus tetap inovatif dalam memberikan referensi desain kepada pelanggan. Desain produk di produk furniture berupa desain interior dan exterior. Desain interior bisa berupa bentuk furniture. Sedangkan desain exterior berupa warna dan corak atau gambar pada furniture.

Tabel 1. 1
Harga Produk yang paling diminati Konsumen Kudus
Interior Furniture Tahun 2022

No	Nama Barang	Harga	Kualitas
1	Kitchen set	4.000.000 - 15.000.000	Multipleks
2	Kamar set	5.000.000 - 30.000.000	Multipleks
3	Office set	5.000.000 - 40.000.000	Multipleks
4	Living room	2.500.000 – 8.000.000	Multipleks

Sumber : Kudus Interior Furniture 2022

Mebel yang diproduksi oleh Kudus Interior Furniture tergolong mebel dengan kualitas premium yang bergaya minimalis dan modern dengan lebih mengutamakan bahan baku yang sesuai dengan kualitas dan manfaatnya. Kudus Interior Furniture memproduksi produk furniture yang berbahan dasar multipleks, karena proses produksinya yang cepat dan desain sesuai keinginan dengan harga yang relatif terjangkau. Multipleks (plywood) merupakan material yang terbuat dari lembaran-lembaran kayu tipis yang direkatkan dengan lem secara bersamaan. Material ini memiliki beberapa jenis sesuai ketebalannya, diantaranya 4 mm, 6 mm, 9mm, 12mm, 15mm, dan 18mm.¹⁵ Bahan multipleks memiliki kelebihan yaitu

¹⁴ Dani Haris, “Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta),” *At-Tasyri’: Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 2019, 23.

¹⁵ Admin, “Fungsi, Kelebihan Dan Kekurangan Multiplek | Lapisan Cat Kucing,” 24 Mei 2022, <https://Hargacat.Com/Fungsi-Kelebihan-Dan-Kekurangannya-Multiplek.Html>, <https://Hargacat.Com/Fungsi-Kelebihan-Dan-Kekurangannya-Multiplek.Html>.

ketahanan yang tinggi dan tingkat penyusutan yang rendah sehingga tidak mudah merubah bentuk, bersifat anti-air, dan memiliki karangka yang kokoh sehingga cocok digunakan sebagai material utama furniture.

Dengan adanya kualitas produk yang ditawarkan oleh Kudus Interior Furniture mengalami kenaikan pada penjualan setiap tahunnya. Berdasarkan data penjualan Kudus Interior Furniture pada tahun 2017-2021 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Penjualan Mebel Kudus Interior Furniture Tahun 2017-2021

Tahun	Penjualan (Rp)	Peningkatan (%)
2017	600.000.000	-
2018	720.000.000	20%
2019	900.000.000	25%
2020	660.000.000	-27%
2021	960.000.000	44%
Rata-rata	768.000.000	16%

Sumber : Kudus Interior Furniture 2021

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata penjualan interior pada Kudus Interior Furniture meningkat 16% dikarenakan banyaknya konsumen atau pembeli produk interior Kudus Interior Furniture. Tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan penjualan dikarenakan dampak dari Covid-19 yang sedang marak pada tahun tersebut. Pada tahun 2017 merupakan tahun pertama sehingga peningkatannya belum terlihat, tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 20% dan pada tahun 2019 peningkatan penjualan sebesar 25% cukup tinggi dibandingkan tahun sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan yang bernama Kudus Interior Furniture yang merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa interior. Usaha mebel yaitu industri yang mengolah bahan mentah atau bahan setengah jadi seperti multiplek, rotan, kayu serta bahan alami lain menjadi barang jadi dan memiliki nilai plus serta keunggulan yang lebih tinggi.¹⁶ Mebel yaitu suatu kebutuhan yang digunakan untuk membantu kebutuhan sehari-hari, selain itu pada era modern ini hampir setiap rumah menggunakan interior sebagai memperindah

¹⁶ Muhammad Ridwan Dan Sintia Desi, “Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mebel Pada Collection Furniture Di Pondok Bambu,” *Kinerja* 3, No. 02 (2021): 245.

interior dalam rumah, dan juga untuk menjadikan rumah menjadi aesthetic.¹⁷

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh research gep pada penelitian-penelitian terdahulu. Hasil penelitian Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil menghasilkan sebuah kesimpulan bahwasannya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹⁸ Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Alvin Mariansyah dan Amirudin Syarif menunjukkan bahwasannya kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.¹⁹

Hasil penelitian Abdul Gofur menunjukkan bahwasanya harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.²⁰ Sedangkan hasil penelitian Tyas Kurniawati, Bambang Irawan dan Adi Prasodjo menyatakan bahwasannya harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.²¹ Hasil penelitian Rochim Sidik menyatakan bahwasannya desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.²² Tetapi, berbeda dengan hasil penelitian Dani Haris menyatakan bahwasannya Desain Produk tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.²³

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini penting dilakukan, karena dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini perusahaan layak di teliti untuk mengetahui

¹⁷ Hariyanto, "Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan" (Kediri, Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2016), 5, [Http://Simki.Unpkediri.Ac.Id/Mahasiswa/File_Artikel/2016/12.1.02.02.0538.Pdf](http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file_artikel/2016/12.1.02.02.0538.pdf).

¹⁸ Malik Ibrahim Dan Sitti Marijam Thawil, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Journal Of Communication Education* 15, No. 1 (24 Februari 2021), <https://doi.org/10.58217/joce-1p.v15i1.226>.

¹⁹ Alvin Mariansyah Dan Universitas Bina Darma, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu" 3, No. 2 (2020).

²⁰ Abdul Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, No. 1 (24 Februari 2019) DOI: 10.36226/jrmb.v4i1.240.

²¹ Tyas Kurniawati, Bambang Irawan, Dan Adi Prasodjo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember," *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 6, No. 2 (2019): 147-51.

²² Rochim Sidik, "Analisis Kualitas Dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Sofa Di Gresik," *Jurnal Manajemen Bisnis - MEBIS* Vol 1 No.2 (2016).

²³ Haris, "Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *Upajiw Dewantara* (2018) 2(2) 125-139 DOI: 10.26460/mmud.v2i2.3265"

seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga dan desain terhadap kepuasan pelanggan pada Kudus Interior Furniture. Sebelum terjadi ketidakpuasan yang lebih tinggi dan dapat merugikan perusahaan. Maka penelitian skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KUDUS INTERIOR FURNITURE KALIWUNGU”**.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture kaliwungu?
2. Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture kaliwungu?
3. Bagaimana Pengaruh Desain Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture kaliwungu?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Desain Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture kaliwungu?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang diajukan, maka penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk menganalisis pengaruh desain terhadap kepuasan pelanggan
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan desain terhadap kepuasan pelanggan

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan ilmu pengetahuan ekonomi mengenai kepuasan konsumen.
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan hal yang sama.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan kesempatan baik untuk menerapkan teori khususnya dibidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen.

- b. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan juga masukan dalam mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, harga dan desain terhadap kepuasan pelanggan di Kudus Interior Furniture.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi bertujuan untuk mengetahui gambaran dari isi penelitian ilmiah dan sistematis. Penulis menyusun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian awal terdiri dari halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman keaslian skripsi, halaman abstrak, halaman motto, halaman persembahan, halaman pengantar dan halaman daftar isi.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini terdiri atas 5 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari Latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka terdiri dari Deskripsi teori yang meliputi pengertian kualitas produk, harga, desain produk dan kepuasan pelanggan beserta indikator-indikatornya, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian populasi dan sampel, tata variabel, definisi operasional, uji validitas dan reliabilitas Instrumen, teknik pengumpulan data, uji asumsi klasik, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi statistik angket responden, uji validitas dan reliabilitas instrument, hasil uji asumsi klasik, hasil uji analisis data dan pembahasan serta analisis.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir meliputi daftar pusaka, lampiran-lampiran, olah data analisis statistik, daftar riwayat hidup penulis dan dokumen yang mendukung dari penelitian.

