

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN DESAIN  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SOFA DI PT. VALLIAN LESTARI BERSAMA**

**S K R I P S I**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS – TUGAS DAN  
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA EKONOMI**

**O L E H :**

**DESI ROHTIANI  
S1-0218.172**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA  
2022**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL : PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN DESAIN  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SOFA DI  
PT. VALLIAN LESTARI BERSAMA  
OLEH : DESI ROHTIANI  
NPM : S1-0218.172

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M)

(KAMILAH SA'DIAH, S.E., M.Ak)

PENGUJI I

PENGUJI II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M)

(SYARIEF GERALD P, SE., MM., M.Si., M.Ak)

BOGOR, 24 SEPTEMBER 2022

REKTOR  
UNIVERSITAS BINANIAGA

(Dr. Ismulyana Djan, SE., MM)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SOFA DI PT. VALLIAN LESTARI BERSAMA”**. Penyusunan proposal skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis sampai dengan selesainya proposal skripsi ini.
5. Ibu Kamilah Sa'diah, S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis sampai dengan selesainya proposal skripsi ini.
6. Dosen-Dosen dan staff Universitas Binaniaga Indonesia.
7. Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia yang telah melalui perkuliahan bersama dan Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia kelas manajemen

malam dan rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan saling mendukung satu sama lain.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan proposal skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, 26 Maret 2022

**Penulis**

## DAFTAR ISI

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR.....            | iii  |
| DAFTAR ISI.....                | v    |
| DAFTAR GAMBAR.....             | viii |
| DAFTAR TABEL.....              | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....           | xi   |
| BAB I PENDAHULUAN.....         | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1    |
| B. Identifikasi Masalah.....   | 9    |
| C. Pembatasan Masalah.....     | 9    |
| D. Rumusan Masalah.....        | 10   |
| E. Tujuan Penelitian.....      | 10   |
| F. Manfaat Penelitian.....     | 11   |
| G. Sistematika Penulisan.....  | 13   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....   | 15   |
| A. Kepuasan Pelanggan.....     | 15   |
| B. Desain Produk.....          | 20   |
| C. Keputusan Pembelian.....    | 25   |
| D. Penelitian Terdahulu.....   | 30   |

|   |           |
|---|-----------|
| E. Kerangka Pemikiran.....                | 37        |
| F. Hipotesis Penelitian.....              | 39        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b> | <b>41</b> |
| A. Metode Penelitian.....                 | 41        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....      | 41        |
| C. Populasi dan Sampel.....               | 42        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....          | 43        |
| E. Operasional Variabel .....             | 44        |
| F. Metode Pengambilan Data .....          | 47        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>57</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....   | 57        |
| B. Karakteristik Responden .....          | 63        |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....    | 67        |
| D. Analisis Statistik Deskriptif.....     | 74        |
| E. Uji Asumsi Klasik.....                 | 79        |
| F. Uji Korelasi .....                     | 85        |
| G. Analisis Regresi Berganda .....        | 87        |
| H. Uji Hipotesis.....                     | 88        |
| I. Uji Koefisien Determinasi .....        | 90        |
| J. Pembahasan .....                       | 91        |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 98  |
| A. Kesimpulan.....              | 98  |
| B. Saran .....                  | 98  |
| DAFTAR PUSTAKA.....             | 101 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. Hasil Penjualan Sofa PT. Vallian Lestari Bersama.....  | 4  |
| Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....                                | 38 |
| Gambar 3. Produk dan Logo Brand PT. Vallian Lestari Bersama..... | 57 |
| Gambar 4. Struktur Organisasi PT. Vallian Lestari Bersama .....  | 58 |
| Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 64 |
| Gambar 6. Grafik Responden Berdasarkan Usia .....                | 64 |
| Gambar 7. Diagram responden berdasarkan pekerjaan .....          | 65 |
| Gambar 8. Diagram responden berdasarkan penghasilan .....        | 66 |
| Gambar 9. Grafik Normal P-P Plot.....                            | 80 |
| Gambar 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                   | 83 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Hasil Penjualan 2019-2021 berdasarkan Desain Produk .....             | 5  |
| Tabel 2. Data Keluhan Pelanggan PT. Vallian Lestari Bersama .....              | 8  |
| Tabel 3. Hasil Penelitian Terdahulu .....                                      | 30 |
| Tabel 4. Operasional Variabel .....  | 44 |
| Tabel 5. Tabel Skala Likert Penelitian .....                                   | 47 |
| Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ ) .....                | 67 |
| Tabel 7. Hasil Uji Validitas Desain Produk ( $X_2$ ) .....                     | 68 |
| Tabel 8. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....                     | 69 |
| Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ ) .....    | 71 |
| Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Desain Produk ( $X_2$ ) .....        | 72 |
| Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....        | 73 |
| Tabel 12. Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ ) ..... | 76 |
| Tabel 13. Indeks Jawaban Responden Variabel Desain Produk ( $X_2$ ) .....      | 77 |
| Tabel 14. Indeks Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....      | 78 |
| Tabel 15. Hasil Uji Normalitas Data .....                                      | 81 |
| Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas .....                                    | 82 |
| Tabel 17. Uji Linearitas $X_1$ terhadap Y .....                                | 84 |
| Tabel 18. Uji Linearitas $X_2$ terhadap Y .....                                | 85 |
| Tabel 19. Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                | 86 |
| Tabel 20. Hasil Uji korelasi .....   | 86 |
| Tabel 21. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....                            | 87 |
| Table 22. Hasil Uji t .....  | 89 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 23. Hasil Uji F.....           | 90 |
| Tabel 24. Koefisien Determinasi..... | 91 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. KUISIONER PENELITIAN .....                      | 105 |
| Lampiran 2. HASIL UJI SPSS UJI VALIDITAS & REABILITAS ..... | 112 |
| Lampiran 3. HASIL SELURUH PENGUJIAN SPSS STATISTIK .....    | 127 |
| Lampiran 4. T TABEL DAN F TABEL .....                       | 159 |