

## ABSTRAK

Wilian Bima Saputra. Manajemen (2021), “Pengaruh Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening (study kasus Umkm Konveksi Tiga Putra)” dibawah bimbingan bapak Dr. Fitrizal, S.E., M.M dan Yamashita, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar, Pengaruh Desain produk & kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner, dengan Sampel 96 responden yang didapat dengan rumus Wibisono pada populasi pada pelanggan yang loyal di UMKM Konveksi Tiga Putra yang tidak diketahui jumlah pastinya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan analisis jalur (*path analysis*)

Hasil penelitian ini yaitu (1) Terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) antara Desain Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Konveksi Tiga Putra. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Konveksi Tiga Putra. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,003 < 0,05$ ) antara Desain Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Konveksi Tiga Putra. (4) Terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,028 < 0,05$ ) antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Konveksi Tiga Putra. (5) Terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,031 < 0,05$ ) antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Konveksi Tiga Putra. (6) Kepuasan Pelanggan (Z) tidak memediasi Pengaruh Desain Produk ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). (7) Kepuasan Pelanggan (Z) tidak memediasi Pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

Akhirnya penulis menyarankan kepada Umkm Konveksi Tiga Putra untuk dapat memperhatikan Desain Produk, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan karena terbukti memberikan pengaruh yang besar terhadap Loyalitas Pelanggan tanpa mengabaikan variabel yang tidak di teliti.

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

## **ABSTRACT**

*William Bima Saputra. Management (2021), "The Influence of Product Design and Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an intervening variable (case study of the Three Putra Convection Small and Medium Enterprises)" under the guidance of Mr. Dr. Fitrizal, S.E., M.M and Yamashita, S.E., M.M.*

*This study aims to examine how big the influence of product design & product quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. The method of collecting data is through surveys and distributing questionnaires, with a sample of 96 respondents obtained by the Wibisono formula on the population of loyal customers at the Tiga Putra Convection MSME whose exact number is not known. The analytical method used is multiple linear regression analysis and path analysis.*

*The results of this study are (1) There is a significant influence ( $0.000 < 0.05$ ) between Product Design on Customer Satisfaction at the Tiga Putra Convection SMEs. (2) There is a significant influence ( $0.000 < 0.05$ ) between Product Quality on Customer Satisfaction at the Tiga Putra Convection SMEs. (3) There is a significant effect ( $0.003 < 0.05$ ) between Product Design on Customer Loyalty at the Tiga Putra Convection SMEs. (4) There is a significant effect ( $0.028 < 0.05$ ) between Product Quality and Customer Loyalty at the Tiga Putra Convection SMEs. (5) There is a significant effect ( $0.031 < 0.05$ ) between Customer Satisfaction on Customer Loyalty at the Tiga Putra Convection MSME. (6) Customer Satisfaction (Z) does not mediate the Effect of Product Design (X1) on Customer Loyalty (Y). (7) Customer Satisfaction (Z) does not mediate the Effect of Product Quality (X2) on Customer Loyalty (Y).*

*Finally, the author suggests to the Three Putra Convection SMEs to be able to pay attention to Product Design, Product Quality, and Customer Satisfaction because it has been proven to have a major influence on Customer Loyalty without ignoring variables that are not examined.*

**Keywords:** *Product Design, Product Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction..*