



**ANALISIS PENGARUH DESAIN PRODUK, *DIGITAL MARKETING*,  
*ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ABATA PRINTING  
PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**WAPIQ NUR AZIZAH**

**41219100**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2024**



**ANALISIS PENGARUH DESAIN PRODUK, *DIGITAL MARKETING*,  
*ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ABATA PRINTING  
PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**WAPIQ NUR AZIZAH**

**41219100**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH DESAIN PRODUK, DIGITAL MARKETING, ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ABATA PRINTING PURWOKERTO** Oleh :

Nama : WAPIQ NUR AZIZAH

NIM : 41219100

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Proposal Skripsi pada tanggal 15 Agustus 2024

## DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

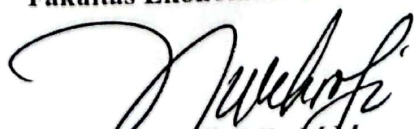
Mukhroji, S.E., M.M  
NIDN. 0621058902

**Dosen Penelaah/Penguji I**  
Sarah Dien Hawa., S.E., M.Si  
NIDN. 0622059001

**Dosen Penelaah/Penguji II**  
Dr. Subarna, S.E., M.M  
NIDN. 0621097401

**Diterima dan disahkan**  
Pada tanggal.....

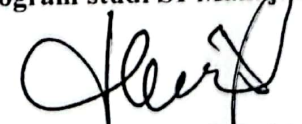
**Dekan  
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis**

  
Mukhroji, S.E., M.M  
NIPY. 0621058902

**Tanda Tangan**

  
.....  
  
.....  
  
.....

**Ketua  
Program studi SI Manajemen**

  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIPY. 0622059001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wapiq Nur Azizah

NIM : 41219100

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Bumiayu, 08 September 2024

Yang membuat pernyataan



Wapiq Nur Azizah

NIM.41219100

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Alhamdulillah Alhamdulillah Alhamdulillah puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, kekuatan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa berkat dan rahmat-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam tidak lupa tucurahkan kepada Nabi Agung Muhammad *Shollallahu 'Alaihi Wasallam* yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Desain Produk, *Digital Marketing, Electronic Word Of Mouth (e-WOM)* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban

Dalam penyelesaian skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, masukan, kritik serta saran telah penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Kadarisman , S.H., M.Si selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban, sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis yang sudah dengan sabar dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E.M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban, sekaligus dosen penguji I.
4. Bapak Dr. Sutarmin, S.Si., M.M selaku dosen penguji II.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada penulis. Segenap staf Universitas Peradaban yang telah memberi pelayanan terbaik untuk penulis.
6. Bapak Mustafid dan Ibu Nur Khasanah yang telah menjadi orang tua terhebat. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tidak pernah terputus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, pengorbanan, semangat serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah penulis dan merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
7. Abah Imam Subiyakto, S.E., M.Pdi, Ibu Eva Lestari, S.Pdi selaku guru juga orangtua yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta arahan kepada penulis.
8. Mba Ida Listiawati, Mas Mulya, Mas Rifai, Mba Istiqomah selaku saudara kandung dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi semangat pada penulis
9. Moh Nur Subhan, S.Kom yang tidak kalah penting kehadirannya, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi S1 Manajemen yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas kebersamaan dan keceriaannya selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
11. Manajer beserta karyawan Abata Printing
12. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

13. Semua pihak yang dengan tulus ikhlas membantu penulis selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

14. Almamater tercinta Universitas Peradaban Bumiayu.

Semoga semua bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dan menjadi amal jariyah di sisi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perubahan karya ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri, pembaca pada masa yang akan datang dan bidang pendidikan umumnya.

*Billahi taufiq wal hidayah, Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Bumiayu, 08 September 2024

Wapiq Nur Azizah

NIM.41219100

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menguji analisis pengaruh desain produk, *digital marketing*, *electronic word of mouth* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Abata Printing. Persaingan dalam bisnis di dunia digital semakin ketat, baik bisnis baru maupun perusahaan besar mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Bisnis digital memiliki potensi yang besar dan merupakan bisnis menjanjikan yang diharapkan akan terus berkembang di masa mendatang. Rencana yang seharusnya direalisasikan dalam waktu 2 hingga 5 tahun ke depan secara mendadak harus selesai dalam hitungan bulan jika bisnis ingin terus bertahan. Hal tersebut menjadi tanda pentingnya membangun bisnis digital untuk segala macam produk, termasuk produk konvensional. Kemajuan zaman dan teknologi telah membawa masa depan yang cerah bagi industri percetakan digital. Tantangan teknologi memungkinkan orang membuat desain yang menarik. Hal ini membuat bisnis *digital printing* semakin diminati. Penelitian ini menggunakan 4 variabel independen yaitu desain produk, *digital marketing*, *electronic word of mouth* dan kualitas produk. Populasi penelitian adalah 120 pelanggan yang pernah menggunakan produk/jasa Abata Printing, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *confidence level*. Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden secara online dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel desain produk dan *electronic word of mouth (e-wom)* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *digital marketing* dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** desain produk, *digital marketing*, *electronic word of mouth (e-wom)*, kualitas produk, kepuasan pelanggan.



## **ABSTRACT**

*This research is a quantitative study that aims to determine and test the analysis of the effect of product design, digital marketing, electronic word of mouth and product quality on Abata Printing customer satisfaction. Competition in business in the digital world is getting tighter, both new businesses and large companies are competing to provide the best service for customers. Digital business has great potential and is a promising business that is expected to continue to grow in the future. Plans that should be realized within the next 2 to 5 years suddenly have to be completed in a matter of months if the business wants to survive. This is a sign of the importance of building a digital business for all kinds of products, including conventional products. The advancement of time and technology has brought a bright future for the digital printing industry. Technological challenges allow people to create attractive designs. This makes the digital printing business increasingly in demand. This study uses 4 independent variables, namely product design, digital marketing, electronic word of mouth and product quality. The research population is 120 customers who have used Abata Printing products / services, with a sample size of 96 respondents. The sampling technique used non probability sampling technique using the confidence level method. The research data was collected by distributing questionnaires to 96 respondents online with data analysis techniques using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 24. The results showed that the variables of product design and electronic word of mouth (e-wom) had no positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, digital marketing and product quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *product design, digital marketing, electronic word of mouth (e-wom), product quality, customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN... 15	
A. Telaah Pustaka .....	15
1. Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Desain Produk .....	31
3. <i>Digital Marketing</i> .....	36
4. <i>Electronic Word Of Mouth (e-WOM)</i> .....	43
5. Kualitas Produk .....	48
B. Perumusan Model Penelitian.....	55
1. Penelitian Terdahulu.....	55
2. Perumusan Hipotesis .....	58
3. Kerangka Pemikiran .....	63
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA..... 65	
A. Metode Penelitian.....	65
1. Jenis Penelitian .....	65
2. Lokasi Penelitian .....	65
3. Waktu Penelitian .....	65
4. Populasi dan Sampel .....	65

5.	Sumber Data .....	68
6.	Teknik Pengumpulan Data .....	69
7.	Definisi Konsep Operasional Variabel .....	69
B.	Teknik Analisis Data .....	77
1.	Uji Instrumen .....	78
2.	Analisis Deskriptif .....	80
3.	Uji Asumsi Klasik .....	83
4.	Analisis Regresi Berganda .....	86
5.	Uji Hipotesis .....	88
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	92
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	92
1.	Sejarah Singkat Abata Printing .....	92
2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	92
B.	Gambaran Umum Responden .....	93
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	94
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	94
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	95
C.	Analisis Data dan Pembahasan .....	96
1.	Uji Instrumen .....	96
2.	Analisis Deskriptif .....	100
3.	Uji Asumsi Klasik .....	119
4.	Analisis Regresi Berganda .....	126
5.	Uji Hipotesis .....	128
D.	Pembahasan .....	133
1.	Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	133
2.	Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	134
3.	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth (e-WOM)</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	135
4.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	136
BAB V	PENUTUP .....	137
A.	Kesimpulan .....	137
B.	Saran .....	138

DAFTAR PUSTAKA .....	141
DAFTAR LAMPIRAN.....	145

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset Penjualan Abata Situmpur 2021-2023.....	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	74
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia .....	94
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan .....	95
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	97
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	99
Tabel 4. 6 Jawaban responden untuk variabel kepuasan pelanggan (Y).....	101
Tabel 4. 7 Jawaban responden untuk variabel desain produk (X1) .....	102
Tabel 4. 8 Jawaban responden untuk variabel digital marketing (X2) .....	105
Tabel 4. 9 Jawaban responden untuk variabel electronic word of mouth (X3) ..	109
Tabel 4. 10 Jawaban responden untuk variabel kualitas produk (X4).....	113
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Metode Skewness dan Kurtosis .....	119
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	123
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	125
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Berganda.....	126
Tabel 4. 15 Hasil Uji F .....	132
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi (R-Square) .....	133

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-Plot.....	122
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot.....	124

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	145
Lampiran 2 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan .....	148
Lampiran 3 Tabulasi Data Desain Produk .....	151
Lampiran 4 Tabulasi Data Digital Marketing .....	153
Lampiran 5 Tabulasi Data Electronic Word Of Mouth (e-WOM) .....	155
Lampiran 6 Tabulasi Data Kualitas Produk.....	158
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	160
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Desain Produk (X1) .....	161
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Digital Marketing (X2).....	161
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Electronic Word Of Mouth (X3) .....	162
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X4).....	163
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	165
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas aliditas Variabel Desain Produk (X1).....	165
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Digital Marketing (X2) .....	165
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Electronic Word Of Mouth (X3)..	166
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X4) .....	166
Lampiran 17 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..	166
Lampiran 18 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Desain Produk (X1) .....	167
Lampiran 19 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Digital Marketing (X2) ....	168
Lampiran 20 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Electronic Word Of Mouth (X3).....	170
Lampiran 21 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X4) .....	171
Lampiran 22 Hasil Uji Normalitas Metode Skewness & Kurtosis .....	173
Lampiran 23 Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot.....	174
Lampiran 24 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	174
Lampiran 25 Riwayat Hidup .....	176