

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN UD. FANINDA JAYA MEUBEL GORONTALO**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**DEISY PRATAMA PUTRI ABDUL**  
**NIM : 931-412-146**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

**Pembimbing I**



**Supardi Nani, SE., M.Si**  
**NIP. 19760717 200501 1 002**

**Pembimbing II**



**Andi Juanna, S.Pd., M.Sc**  
**NIP. 19841126 201012 1 004**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Manajemen**



**Hais Dama SE, M.Si**  
**NIP : 19730305 200212 1 003**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD. FANINDA JAYA  
MEUBEL GORONTALO

Oleh  
**DEISY PRATAMA PUTRI ABDUL**  
NIM. 931412146

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 05 April 2018  
Waktu : 13.00-14.00

Penguji

1. **RAFLIN HINELO, S.Pd., M.Si**  
NIP. 197306181999031001
2. **YULINDA L ISMAIL, M.Si**  
NIP. 197607042005012002
3. **SUPARDI NANI, SE., M.Si**  
NIP. 197607172005011002
4. **ANDI JUANNA, S.Pd., M.Sc**  
NIP. 198411262010121004

1. 

2. 

3. 

4. 

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

  


**IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA**  
NIP.197008231999031005

## ABSTRAK

**Deisy Pratama Putri Abdul. Nim 931412146.** “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD.Faninda Jaya Meubel Kota Gorontalo”. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Dibawah Bimbingan Bapak Supardi Nani, SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Andi Juanna, S.Pd, M.Sc selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD.Faninda Jaya Meubel Kota Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan pada konsumen pengguna produk dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan regresi sederhana. Responden berjumlah 1.144 orang dan yang menjadi sampel 92 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Atribut Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini terlihat dari hasil regresi yang menjelaskan bahwa Atribut Produk memiliki nilai 0, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 7.738, ini dilihat dari nilai koefisien regresi  $\hat{Y} = 14.633 + 0.412X$ , yang menunjukkan bahwa setiap terjadi perubahan satu-satuan pada variabel Atribut Produk(X) maka akan diikuti oleh perubahan rata-rata variabel Kepuasan Pelanggan(Y), yang artinya setiap komponen variabel X akan mempengaruhi setiap komponen variabel Y. hal ini dipertegas dengan nilai  $t_{hitung} 7,738$  dan  $t_{tabel} 1,661$ , dari hasil tersebut maka kriteria pengujiannya yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kesimpulannya bahwa Atribut Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. R square atau koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan besarnya kontribusi 0.400 atau 40% variabilitas mengenai Kepuasan Pelanggan dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam model Atribut Produk, sedangkan sisanya sebesar 0,600 atau 60% dipengaruhi oleh variabel lain seperti Inovasi produk, Kualitas pelayanan, harga dan lain-lain yang tidak terdapat pada model.

**Kata Kunci: Atribut Produk, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

**Deisy Pratama Putri Abdul. Student ID 931412146.** The Influence of Product Attributes on Customer Satisfaction at UD. Faninda Jaya Meubel, Gorontalo City". Bachelor Study Program of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Supardi Nani, SE, M.Si, and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd, M.Sc.

This research aims to know to what extent The Influence of Product Attributes on Customer Satisfaction at UD. Faninda Jaya Meubel, Gorontalo City. The research is conducted at the consumer of the product through distributing respondents who have met the determined standard. Thus the data are primary data. The research data are collected from interview, observation, questionnaire, and documentation. Then, data analysis employs simple regression. Research respondents are 1.144 people while its samples are 92 people.

Research finding reveals that product attributes have a significant influence on customer satisfaction as result of regression obtains score 0 for product attribute, thus customer satisfaction will increase for 7.738 and its regression coefficient value is  $\hat{Y} = 14.633 + 0.412X$  which explains every one unit change of Product Attribute (X) variable will be followed by change of average Customer Satisfaction (Y) variable. It indicates that every component of variable X will influence every component of variable Y. Also, it is supported by the value of  $t_{count}$  for 7,738 that is higher than  $t_{table}$  for 1,661 which means that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. To conclude, Product Attributes influence Customer Satisfaction positively. The R square or R<sup>2</sup> determination coefficient shows contribution for 0.400 or 40% of variability on Customer Satisfaction can be explained by independent variable in Product Attributes model, while the remaining 0,600 or 60% is influenced by other variables such as product innovation, service quality, price and others that are not in the model.

**Keywords: Product Attributes, Customer Satisfaction**

