

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan studi empiris dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Desain Produk terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Konsumen *Custom Furniture* di Nenta’s Furniture”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan desain produk terhadap variabel kepuasan pelanggan yang menyebabkan minat beli ulang.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang berumur ≥ 20 tahun, yang pernah membeli produk *custom furniture* di Nenta’s Furniture Purwokerto dan bertempat tinggal di Kota Purwokerto. Sampel penelitian ini sebanyak 78 responden diambil menggunakan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diolah dengan *software* SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas produk dan desain produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan lalu variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

Variabel kualitas layanan dinilai responden menarik dan dapat menyampaikan informasi dengan jelas, tetapi kualitas layanan di Nenta’s Furniture tidak mempengaruhi responden atau konsumen untuk memperoleh kepuasan pada pelanggan, hal ini terkadang kualitas layanan yang ada di Nenta’s Furniture sudah biasa dirasakan atau dialami pelanggan sehingga pelanggan akan mengutamakan hal yang lain selain kualitas layanan.

Variabel kualitas produk *custom furniture* karya Nenta’s Furniture dinilai oleh responden dapat membuat puas, kualitas produk yang telah diberikan oleh Nenta’s Furniture membuat konsumen merasa cocok dengan produk tersebut dikarenakan fungsi produk *custom furniture* yang telah diberikan Nenta’s Furniture dapat menepati keinginannya.

Variabel desain produk *custom furniture* karya Nenta’s Furniture dinilai oleh responden dapat memenuhi harapannya, hal ini dapat terjadi dikarenakan desain produk *custom furniture* yang telah diberikan oleh Nenta’s Furniture bentuk desainnya dapat sesuai dengan apa yang diminta oleh pelanggan sehingga dengan adanya desain yang sesuai permintaan dapat membuat pelanggan merasa puas dengan desain yang telah diberikan.

Variabel kepuasan pelanggan dinilai oleh responden dapat membuat responden merasa puas, karena pelayanan yang telah diberikan oleh Nenta’s Furniture sudah sesuai dengan harapannya, sehingga dengan adanya perasaan puas pada pelanggan, pelanggan tersebut dapat tertarik untuk melakukan pembelian ulang di Nenta’s Furniture.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Desain Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Beli Ulang.

SUMMARY

This research is an empirical study with the title “The Effect of Service Quality, and Product Design on Repurchase Interest with Customer Satisfaction as Mediation Variables on Custom Furniture Consumers in Nenta’s Furniture”. This study aims to analyze the influence of service quality, product quality, and product design variables on customer satisfaction variables that cause repurchase interest.

The population in this study were respondents aged > 20 years, who had bought custom furniture products in Nenta’s Furniture Purwokerto and lived in Purwokerto City. This research sample of 78 respondents was taken using a purposive sampling method.

Based on the results of research using multiple linear regression analysis processed with SPSS software shows that service quality variables have no effect on customer satisfaction, while product quality and product design variables have a positive effect on customer satisfaction then customer satisfaction variables have a positive effect on repurchase interest.

Service quality variables are considered attractive by respondents and can convey information clearly, but service quality at Nenta’s Furniture does not affect respondents or consumers to obtain satisfaction with customers, this is sometimes the quality of existing services at Nenta’s Furniture is commonly felt or experienced by customers so that customers will prioritize other things besides quality of services.

Variable quality of custom furniture products by Nenta’s Furniture is judged by respondents to make satisfaction, the quality of the products that have been given by Nenta’s Furniture makes consumers feel comfortable with the product because the function of custom furniture products that have been given by Nenta’s Furniture can fulfill their desires.

Variable design of custom furniture product by Nenta’s Furniture is assessed by respondents to meet their expectations, this can occur because the design of custom furniture products that have been provided by Nenta’s Furniture can be in accordance with what is requested by the customer so that with the appropriate design the request can make customers satisfied with the design that has been given.

The customer satisfaction variable assessed by respondents can make respondents feel satisfied because the services provided by Nenta’s Furniture are in accordance with their expectations, so that with a feeling of satisfaction to the customer, the customer can be interested in making a repeat purchase at Nenta’s Furniture.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Product Design, Customer Satisfaction, and Repurchase Interest*