

ABSTRAK

Melkin Adelin, 181010034, 2022, Pengaruh *Design* Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dindinsteel, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing 1: Ihdina Gustina, S.E., M.M., Pembimbing II: Irvan Rolyesh Situmorang S.E., M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Design* Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dindinsteel.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen di Dindinsteel, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Dindinsteel yang berjumlah 136 konsumen. Dengan menggunakan simple random sampling, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 102 responden. Data di analisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Kepuasan Konsumen = 3.467 + 0.751 Design + 0.422 Inovasi + e**

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa *Design* memiliki pengaruh signifikan dan positif pada Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} (7.437) > t_{tabel} (1.660)$. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Inovasi memiliki pengaruh signifikan dan positif pada Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} (5.640) > t_{tabel} (1.660)$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Design* dan Inovasi berpengaruh signifikan dan positif pada terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan yaitu sebesar $F_{hitung} (47.003) > F_{tabel} (2.70)$. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R square (R^2) = 0.477 atau 47.7% yang artinya variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Design* dan Inovasi sebesar 47.7% sedangkan sisanya 52.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti citra merek, kualitas pelayanan, hubungan pelanggan, promosi dan berbagai variabel lainnya.

Kata Kunci : Design, Inovasi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Melkin Adelin, 181010034, 2022, *The Influence of Design and Innovation on Consumer Satisfaction in Dindinsteel, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Supervisor I: Ihdina Gustina, S.E., M.M., Supervisor II: Irvan Rolyesh Situmorang S.E., M. Si*

This study aims to determine the influence of Design and Innovation on Consumer Satisfaction in Dindinsteel.

*The research methodology used is a quantitative descriptive method. The type of data used in this study is quantitative data, which is data obtained in the form of numbers or numbers. Data sources are primary data and secondary data. Primary data were obtained from the results of distributing questionnaires to consumers in Dindinsteel, secondary data were obtained from data and literature related to the problems discussed. The population in this study was consumers in Dindinsteel which amounted to 136 consumers. Using simple random sampling, a total sample of 102 respondents was obtained. The data were analyzed using multiple linear regression analysis methods. The results of the analysis provide the equation **Consumer Satisfaction = 3.467 + 0.751 Design + 0.422 Innovation + e***

The results of the research analysis showed that Design had a significant and positive influence on Consumer Satisfaction in Dindinsteel based on the results of a partial hypothesis test, namely $t_{count} (7,437) > t_{table} (1,660)$. The results of the research analysis showed that innovation had a significant and positive influence on Consumer Satisfaction in Dindinsteel based on the results of a partial hypothesis test, namely $t_{count} (5,640) > t_{table} (1,660)$. The results showed that Design and Innovation had a significant and positive effect on Consumer Satisfaction in Dindinsteel based on the results of simultaneous hypothesis tests, namely $F_{count} (47,003) > F_{table} (2.70)$. The results of this study are supported by the value of R square (R^2) = 0. 477 or 47.7% which means that the Consumer Satisfaction variable can be explained by the Design and Innovation variable of 47.7% while the remaining 52.3% is influenced by other factors that come from outside this research model such as brand image, quality of service, customer relationships , promotion and various other variables.

Keywords : Design, Innovation and Customer Satisfaction