

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KNIEL SPORT INDONESIA)



Oleh :

1. Rosita Dewi Permata Sari (312021018)
2. Sultan Bhagaskara (312021021)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2024**

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KNIEL SPORT INDONESIA)

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik NSC Surabaya**



Oleh :

1. Rosita Dewi Permata Sari (312021018)
2. Sultan Bhagaskara (312021021)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2024**

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KNIEL SPORT INDONESIA)

Oleh :

1. Rosita Dewi Permata Sari (312021018)
2. Sultan Bhagaskara (312021021)

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 3 Agustus 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Kepala Program Studi Administrasi Bisnis



Agusna Dianova, S.Ak., M.Ak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kniel Sport Indonesia)” ini dengan baik.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan syarat memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III di Politeknik NSC Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas produk, desain produk, dan *brand imange* terhadap kepuasan pelanggan, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran serta memberikan manfaat praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir
2. Ibu Agustina Dianova, S.Ak., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik NSC Surabaya
3. Para Dosen dan Tenaga Akademik Politeknik NSC Surabaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
4. Orang Tua dan Keluarga, yang telah memberikan doa, dan dukungan moral, dan material selama masa studi hingga tugas akhir ini.

5. Teman-teman dan Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan Kerjasama selama proses penelitian dan penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya 3 Agustus 2024

Penulis



Rosita Dewi Permata Sari
NIM. 312021018



Sultan Bhagaskara
NIM. 312021021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, Rosita Dewi Permata Sari (312021018) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar benar hasil karya kami sendiri bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan kami, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Politeknik NSC Surabaya, maupun diperguan tinggi lainnya
2. Dalam Tugas Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka kami bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena hasil karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya. 3 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Rosita Dewi Permata Sari

NIM. 312021018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, Sultah Bhagaskara (312021021) menyatakan bahwa :

4. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar benar hasil karya kami sendiri bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan kami, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Politeknik NSC Surabaya, maupun diperguan tinggi lainnya
5. Dalam Tugas Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
6. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka kami bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena hasil karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya. 3 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Sultan Bhagaskara

NIM. 312021021