

## **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas desain, inovasi produk, kompetensi sosial, kompetensi teknis, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mengembangkan sebuah model penelitian dan 6 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 200 responden, yaitu pengguna kendaraan Honda di Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dari software AMOS 22 dalam model dan pengkajian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa model tersebut dapat diterima dengan baik dan selanjutnya hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis bahwa pengaruh variabel kualitas desain, variabel kompetensi sosial, variabel kualitas produk, variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen adalah positif dan signifikan, sedangkan variabel inovasi produk dan kompetensi teknis tidak signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Desain; Inovasi Produk; Kompetensi sosial; Kompetensi Teknis, Kualitas Produk; Kualitas Layanan; Kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of design quality, product innovation, social competence, technical competence, product quality, service quality to customer satisfaction by developing a research model and 6 hypotheses proposed in this research. The number of samples in this study is 200 respondents, namely users of Honda vehicles in Yogyakarta. Data analysis techniques use Structural Equation Modeling (SEM) of AMOS 22 software in model and hypothesis assessment. Based on the results of data analysis, it can be concluded that the model is well received and the results of this study provide theoretical implication that the influence of design quality variable, social competence variable, product quality variable, service quality variable to consumer satisfaction variable is positive and significant, product innovation and technical competence are insignificant.*

*Keywords: Design Quality; Product Innovation; Social competence; Technical Competence, Product Quality; Quality of Service; Customer satisfaction.*