



LEMBAR PENGESAHAN  
Nomor: 109/LP-LPBK/V/2026

Judul : -

Nama : Mutia Anggraini

Menerangkan bahwa abstrak dengan judul di atas telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Pekalongan, 13 Mei 2026

Disahkan oleh,  
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)



Aida Rusmariana, S.Kep., Ns., MAN *as*

**Program Studi Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan**

**ABSTRAK**

Mutia Anggraini<sup>1</sup>, M. Arifiyanto<sup>2</sup>

**Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Desain Produk, Digital Marketing, dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan di Percetakan Gunung Berlian Offset**

Hasil penelitian ini mengevaluasi pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Desain Produk, Digital Marketing, Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Gunung Berlian Offset, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang percetakan yang terletak di Kota Pekalongan, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan waktu pengiriman, desain produk, digital marketing dan word of mouth terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan menggunakan metode purposive sampling. Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden secara online dengan teknik analisis data menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Pengiriman dan Word of Mouth berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan, Desain Produk dan Digital Marketing tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi akademisi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran. Secara praktis hasil penelitian dapat digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal ketepatan waktu pengiriman dan penguatan komunikasi word of mouth positif.

**Kata Kunci:** *Ketepatan Waktu Pengiriman, Desain Produk, Digital Marketing, Word of Mouth, Kepuasan Pelanggan*

**Undergraduate Program in Management  
Faculty of Economics and Business  
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan**

**ABSTRACT**

Mutia Anggraini<sup>1</sup>, M. Arifiyanto<sup>2</sup>

**Analysis of the Impact of On-Time Delivery, Product Design, Digital Marketing, and Word of Mouth on Customer Satisfaction at Gunung Berlian Offset Printing**

This study evaluates the impact of On-Time Delivery, Product Design, Digital Marketing, and Word of Mouth on Customer Satisfaction. The research was conducted at Gunung Berlian Offset, a printing company located in Pekalongan City. A quantitative research method was employed for this study. The objective is to assess how on-time delivery, product design, digital marketing, and word of mouth influence customer satisfaction. The sample collection used a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling.

Data for the research was collected by distributing questionnaires to 100 respondents online. The analysis was conducted using SmartPLS 4.0 software. The findings indicate that both Timely Delivery and Word of Mouth have a significant positive effect on Customer Satisfaction. In contrast, Product Design and Digital Marketing do not appear to influence Customer Satisfaction. This research offers valuable contributions to the academic field, particularly in the development of marketing management science. Practically, the results can serve as an evaluation tool for company management to enhance service quality, especially regarding timely delivery and the promotion of positive word-of-mouth communication.

**Kata Kunci:** *On-Time Delivery, Product Design, Digital Marketing, Word of Mouth, Customer Satisfaction*