



**PENGARUH KUALITAS, PENGEMASAN, PELABELAN DAN  
GARANSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Tape 82 Bondowoso)**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**Mega Sugiarti  
NIM 12.10.411.229**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
JULI, 2016**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Sugiarti

NIM : 12.10.411.229

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas, Pengemasan, Pelabelan dan Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Tape 82 Bondowoso); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. 27 Juli 2016

Yang menyatakan,

Materai  
6000

Mega Sugiarti  
NIM. 12.10.411.229

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS, PENGEMASAN, PELABELAN DAN GARANSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Pelanggan Tape 82 Bondowoso)

Oleh:

Mega Sugiarti  
NIM. 12.10.411.229

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dra. Retno Endah Supeni. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Feti Fatimah. SE., MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas, Pengemasan, Pelabelan dan Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Tape 82 Bondowoso), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27 juli 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Dr. Toni Herlambang, MM**

**NPK 06 03 425**

Anggota 1,

Anggota 2,

**Dra. Retno Endah Supeni, MM**

**NPK 95 10 256**

**Feti Fatimah, SE, MM**

**NPK 07 09 622**

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

**Dr. Arik Susbiyani, MSi**  
**NIP 28041 970 1997 021 001**

**Maheni Ika Sari, SE., MM**  
**NIP 19770 811 2005 01 2001**

## MOTTO

*"Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"*

**(QS. At Taubah: 105)**

*"Barangsiapa yang bekerja keras mencari nafkah untuk keluarganya, maka sama dengan pejuang di jalan Allah 'azza wa jalla".*

**(HR. Ahmad)**

## **PERSEMBAHAN**

**Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:**

- 1. Bapakku H. Sugianto dan Ibukku Hj. Umi Hanim yang selama ini mendidik, membimbing, yang tiada henti-hentinya menyayangi, yang telah membesarkanku dan selalu menuntunku ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini. Terima kasih atas segala yang telah kalian berikan kepadaku mulai sejak kecil hingga dewasa seperti sekarang ini.**
- 2. Mas-ku Hendri Antonias Syola yang selalu mendukungku sampai selesainya skripsi ini.**
- 3. Buat seseorang yang selalu mendukung dan menyemangatiku, Budi Pratama maksih sudah menjadi yang terbaik dalam hidupku.**
- 4. Untuk sahabatku Risma, Ecky, Putri dan Yuniar yang ada di dimana saja, akan selalu ku ingat kenangan saat bersama kalian kenangan itu takkan kulupakan seumur hidup sampai akhir nafasku.**
- 5. Semua dosen di Prodi Manajemen yang telah membimbingku selama aku menjadi mahasiswa UNMUH Jember, semoga ilmu yang telah kalian berikan menjadi ilmu yang bermanfaat.**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Tape 82 Bondowoso. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas, pengemasan, pelabelan dan garansi terhadap kepuasan pelanggan Tape 82 Bondowoso. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 100 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas (0,230), pengemasan (0,285), pelabelan (0,262) dan garansi (0,190), semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas, pengemasan, pelabelan dan garansi, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas (0,001) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji pengemasan (0,000) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan pelabelan (0,000) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta garansi (0,006), semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas, pengemasan, pelabelan, garansi dan kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research is conducted to customer of Tape 82 Bondowoso. The aim from this research is to know the effect from quality, packaging, labelling and waranthy toward the customer satisfaction Tape 82 Bondowoso. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 100 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicolinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that quality (0,230), packaging (0,285), labelling (0,262), and waranthy (0,190) have the positive effect for the customer satisfaction. From F test resulting quality, packaging, labelling and waranthy, that mean all of six variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the customer satisfaction. From t test resulting quality (0,001) have significance influential toward customer satisfaction. Test from packaging (0,000) resulting significance influential toward customer satisfaction. And the labelling (0,000), have significance influential toward customer satisfaction. And then waranthy (0,006) have significance influential toward customer satisfaction to.*

**Key words:** *quality, packaging, labelling, waranthy, and customer satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Pengaruh Kualitas, Pengemasan, Pelabelan Dan Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Tape 82 Bondowoso)”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Dra. Retno Endah Supeni. MM, selaku dosen pembimbing I dan Feti Fatimah. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Toni Herlambang, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2016

Penyusun

Mega Sugiarti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.1.2 Konsep Pemasaran .....	12
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	13
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	13
2.1.2.2 Keputusan Pembelian .....	14
2.1.3 Barang .....	14
2.1.3.1 Pengertian Barang .....	16
2.1.3.2 Klasifikasi Barang .....	16
2.1.3.3 Kualitas Barang .....	19
2.1.4 Produk .....	21
2.1.4.1 Pengertian Produk .....	21
2.1.4.2 Atribut Produk .....	21
2.1.4.3 Pengemasan .....	28
2.1.4.4 Pelabelan .....	33
2.1.4.5 Garansi .....	37
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	41

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	41
2.1.5.2 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan .....	41
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	43
2.3 Kerangka Konseptual .....	45
2.4 Hipotesis Penelitian .....	46
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	48
3.1.1 Variabel Independen/Bebas .....	48
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat .....	48
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	48
3.2.1 Kualitas (X <sub>1</sub> ) .....	48
3.2.2 Pengemasan (X <sub>2</sub> ) .....	49
3.2.3 Pelabelan(X <sub>3</sub> ) .....	49
3.2.4 Garansi (X <sub>4</sub> ) .....	49
3.2.5 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	50
3.3 Desain Penelitian .....	50
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	50
3.4.1 Populasi .....	50
3.4.2 Sampel .....	51
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.5 Jenis Data .....	52
3.5.1 Data Sekunder .....	52
3.5.2 Data Primer .....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.7 Teknik Analisis Data .....	54
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	54
3.7.1.1 Uji Validitas .....	54
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.7.2.1 Uji Normalitas ( <i>Normality</i> ) .....	55
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas .....	56
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	56
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
3.7.4 Uji Hipotesis .....	57
3.7.4.1 Uji F .....	57
3.7.4.2 Uji t .....	58
3.7.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	58
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	60

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Tape 82 Bondowoso ..	60
4.1.2 Struktur Organisasi .....	61
4.1.3 Tenaga Kerja .....	62
4.1.4 Jam Kerja Karyawan .....	63
4.1.5 Sistem Upah .....	63
4.1.6 Aspek Produksi .....	64
4.1.6.1 Bahan Baku dan Bahan Penolong .....	64
4.1.6.2 Peralatan Produksi .....	64
4.1.6.3 Proses Produksi .....	64
4.1.7 Aspek Pemasaran .....	66
4.1.7.1 Daerah Pemasaran .....	66
4.1.7.2 Saluran Distribusi .....	66
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	66
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	66
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	68
4.2.2.1 Kualitas .....	68
4.2.2.2 Pengemasan .....	69
4.2.2.3 Pelabelan .....	70
4.2.2.4 Garansi .....	71
4.2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....	73
4.3 Analisis Data .....	74
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	74
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data .....	74
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	75
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	76
4.3.2.1 Pengujian Normalitas .....	76
4.3.2.2 Pengujian Multikolinearitas .....	77
4.3.2.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	77
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	80
4.3.4.1 Uji F .....	80
4.3.4.2 Uji t .....	81
4.3.4.3 Koefisien Determinasi .....	82
4.4 Pembahasan .....	83
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Produksi Ubi Kayu di Jawa pada Tahun 2011 - 2015 (ton) .....	2
Tabel 1.2: Jumlah Kapasitas Produksi Tape di Kota Bondowoso ..	6
Tabel 1.3: Daftar Penjualan Tape 82 Periode Februari 2014 – Januari 2016 .....	7
Tabel 1.4: Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Tape 82 .....	9
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Perusahaan Tape 82 Bondowoso .....	62
Tabel 4.2: Responden Menurut Usia .....	66
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	67
Tabel 4.4: Responden Menurut Masa Berlangganan .....	67
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas ...	68
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pengemasan .....	69
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pelabelan .	70
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Garansi ....	72
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Validitas .....	75
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	76
Tabel 4.12: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	77
Tabel 4.13: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
Tabel 4.14: Hasil Uji F .....	80
Tabel 4.15: Hasil Uji t .....	81
Tabel 4.16: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Label Tape 82 .....	8
Gambar 2.1: Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	15
Gambar 2.2: Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Perusahaan Tape 82 Bondowoso	61
Gambar 4.2: Skema Proses Produksi Tape 82 Bondowoso .....	65
Gambar 4.3: Hasil Uji Normalitas .....	76
Gambar 4.4: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel  $r$  Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi  $t$
- LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian