

# SKRIPSI

**Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk, Kemasan,  
Pelabelan, Dan Cita Rasa (Studi Kasus Pada Konsumen Tape 82  
Handayani Bondowoso)**



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

**Oleh:**

**Ghaly Rakha Fill Alan**

**1710411107**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghaly Rakha Fill Alan  
NIM : 17.10.411.107  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk, Kemasan, Pelabelan, Dan Cita Rasa (Studi Kasus Pada Konsumen Tape 82 Handayani 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, 7 Januari 2022  
Yang menyatakan,



Ghaly Rakha Fill Alan  
NIM. 17.10.411.107

# SKRIPSI

**Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk, Kemasan,  
Pelabelan, Dan Cita Rasa (Studi Kasus Pada Konsumen Tape 82  
Handayani Bondowoso)**



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

**Oleh:**

**Ghaly Rakha Fill Alan  
1710411107**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Dr. H. Toni Herlambang, MM**



**Dosen Pembimbing Pendamping: Jekti Rahayu. S.E., M.Si**

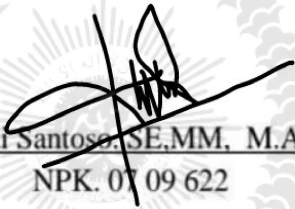


## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk, Kemasan, Pelabelan, Dan Cita Cita rasa (Studi Kasus Pada Konsumen Tape 82 Handayani Bondowoso), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Ghaly Rakha Fill Alan  
NIM : 17.10.411.107  
Hari : Jum"at  
Tanggal : 7 Januari 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Budi Santoso, SE, MM, M.Ak  
NPK. 07 09 622

Anggota 1,

  
Dr. Toni Herlambang, SE., M.M  
NPK 196902010603425

Anggota 2,

  
Jekti Rahayu., SE, M.Si  
NPK 198107271703793

Mengesahkan:



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



**Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM**  
**NPK 0714058604**

## MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

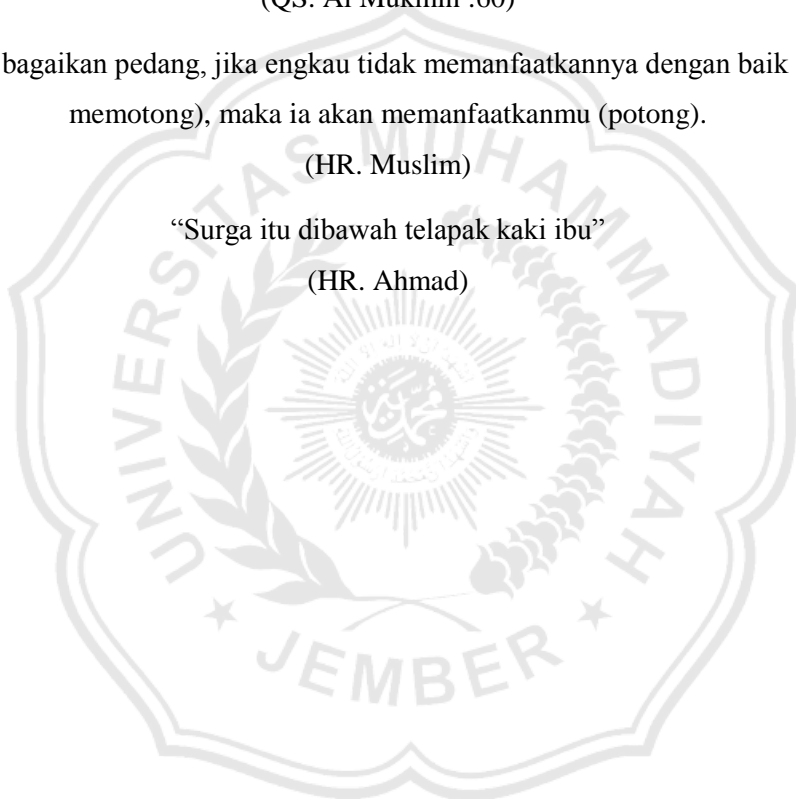
(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



## PERSEMBAHAN

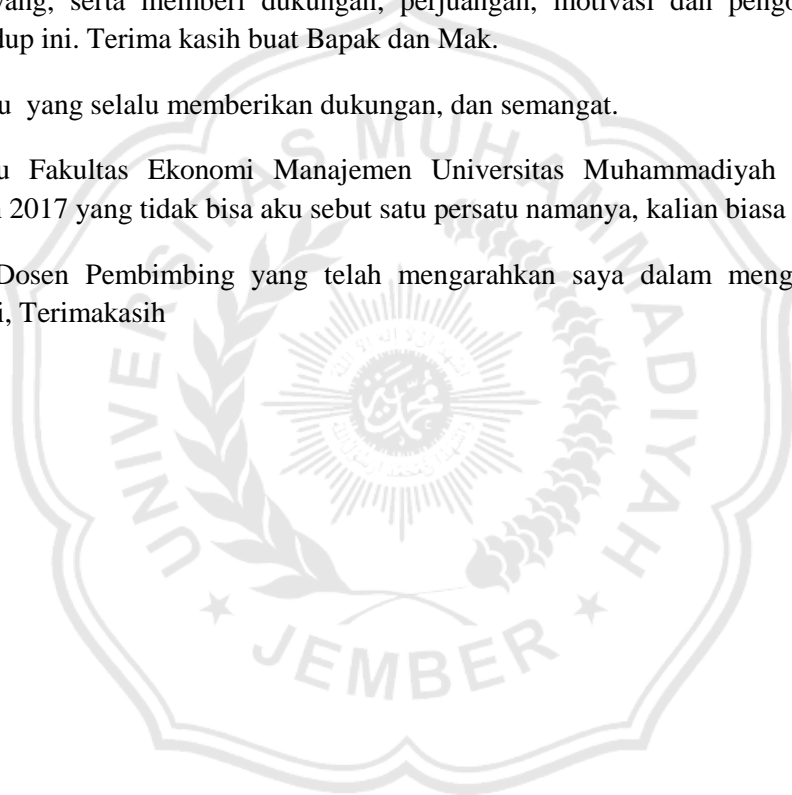
Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH SWT yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

Kedua orang tuaku Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Bapak dan Mak.

Saudaraku yang selalu memberikan dukungan, dan semangat.

Sahabatku Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2017 yang tidak bisa aku sebut satu persatu namanya, kalian biasa diluar

Kepada Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini, Terimakasih



## 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 ”Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk, Kemasan, Pelabelan, Dan Cita Rasa (Studi Kasus Pada Konsumen Tape 82 Handayani 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:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Toni Herlambang, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Jekti Rahayu, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Budi Santoso. SE, MM, M.Ak, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. 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.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. 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, 7 Januari 2022  
Penyusun

Ghaly Rakha Fill Alan





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
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 .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.1.2 Konsep Pemasaran .....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	8
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	8
2.1.2.2 Keputusan Pembelian .....	9
2.1.3 Barang .....	10
2.1.3.1 Pengertian Barang .....	10
2.1.3.2 Klasifikasi Barang .....	10
2.1.3.3 Kualitas Barang .....	12
2.1.4 Produk .....	13
2.1.4.1 Pengertian Produk .....	13
2.1.4.2 Atribut Produk .....	14
2.1.4.3 Kemasan .....	18
2.1.4.4 Pelabelan .....	22
2.1.4.5 Cita cita rasa .....	
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	28

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.5.2 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Konseptual .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	35
3.1.1 Variabel Independen/Bebas .....	35
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat .....	35
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.2.1 Kualitas ( $X_1$ ) .....	35
3.2.2 Pengemasan ( $X_2$ ) .....	35
3.2.3 Pelabelan( $X_3$ ) .....	36
3.2.4 Cita cita rasa ( $X_4$ ) .....	36
3.2.5 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	36
3.3 Desain Penelitian .....	36
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.4.1 Populasi .....	37
3.4.2 Sampel .....	37
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.5 Jenis Data .....	38
3.5.1 Data Sekunder .....	38
3.5.2 Data Primer .....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	39
3.7.1.1 Uji Validitas .....	39
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.7.2.1 Uji Normalitas ( <i>Normality</i> ) .....	40
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas .....	40
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.4 Uji Hipotesis .....	41
3.7.4.1 Uji t .....	42
3.7.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	44

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Tape 82 Bondowoso ..	44
4.1.2 Struktur Organisasi .....	44
4.1.3 Tenaga Kerja .....	45
4.1.4 Jam Kerja Karyawan .....	46
4.1.5 Sistem Upah .....	47
4.1.6 Aspek Produksi .....	47
4.1.6.1 Bahan Baku dan Bahan Penolong .....	47
4.1.6.2 Peralatan Produksi .....	47
4.1.6.3 Proses Produksi .....	47
4.1.7 Aspek Pemasaran .....	48
4.1.7.1 Daerah Pemasaran .....	48
4.1.7.2 Saluran Distribusi .....	49
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	49
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	49
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	50
4.2.2.1 Kualitas .....	50
4.2.2.2 Kemasan .....	52
4.2.2.3 Pelabelan .....	53
4.2.2.4 Cita rasa .....	54
4.2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....	55
4.3 Analisis Data .....	56
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	56
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data .....	56
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	57
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	58
4.3.2.1 Pengujian Normalitas .....	58
4.3.2.2 Pengujian Multikolinearitas .....	59
4.3.2.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	59
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	62
4.3.4.1 Uji t .....	62
4.3.4.2 Koefisien Determinasi .....	63
4.4 Pembahasan .....	64
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Jumlah Kapasitas Produksi Tape di Kota Bondowoso ..	3
Tabel 1.3:	Daftar Penjualan Tape 82 Periode Februari 2017 – Januari 2019 .....	4
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1:	Jumlah Tenaga Kerja Perusahaan Tape 82 Bondowoso .....	46
Tabel 4.2:	Skema Proses Produksi Tape 82 Bondowoso .....	48
Tabel 4.3:	Responden Menurut Usia .....	49
Tabel 4.4:	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.5:	Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	50
Tabel 4.6:	Responden Menurut Masa Berlangganan .....	50
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas ...	51
Tabel 4.8:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kemasan .....	52
Tabel 4.9:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pelabelan .	53
Tabel 4.10:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Cita cita rasa ....	54
Tabel 4.11:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4.12:	Hasil Pengujian Validitas .....	57
Tabel 4.13:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	58
Tabel 4.14:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.15:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 4.16:	Hasil Uji t .....	62
Tabel 4.17:	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	9
Gambar 2.2:	Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Perusahaan Tape 82 Bondowoso	45
Gambar 4.2:	Hasil Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60



## 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

