

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, *PACKAGING*,
DIVERSIFIKASI PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. PURNAMA JATI JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh: SALSABILA FARA
2110411065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Fara

NIM : 2110411065

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, *PACKAGING*, DIVERSIFIKASI PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. PURNAMA JATI JEMBER, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan 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 akademis dan siap dituntut dimuka hukum jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, April 2025

menyatakan,



Salsabila Fara

NIM. 2110411065

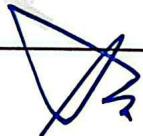
PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, *PACKAGING*, DIVERSIFIKASI PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. PURNAMA JATI JEMBER

Oleh : SALSABILA FARA
NIM : 2110411065

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama: Drs. Akhmad Suharto, M. P.



Dosen Pembimbing Pendamping: Jekti Rahayu SE., M.Si

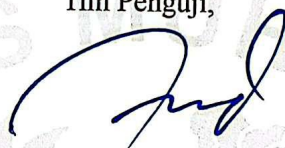


PENGESAHAN

Tugas akhir skripsi berjudul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, PACKAGING, DIVERSIFIKASI PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. PURNAMA JATI JEMBER”**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 22 Mei 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Ahmad Izzudin, SE., MM
NPK : 1990100711605780

Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, MP.
NPK: 1962120118906242

Anggota 2,



Jekti Rahayu, SE., M.Si.
NPK: 1972071111703793

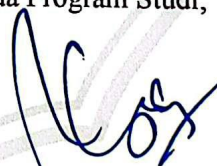
Mengesahkan:

Dekan,



Maheni Wika Sari, SE., M.M.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., M.M.
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (Kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”.

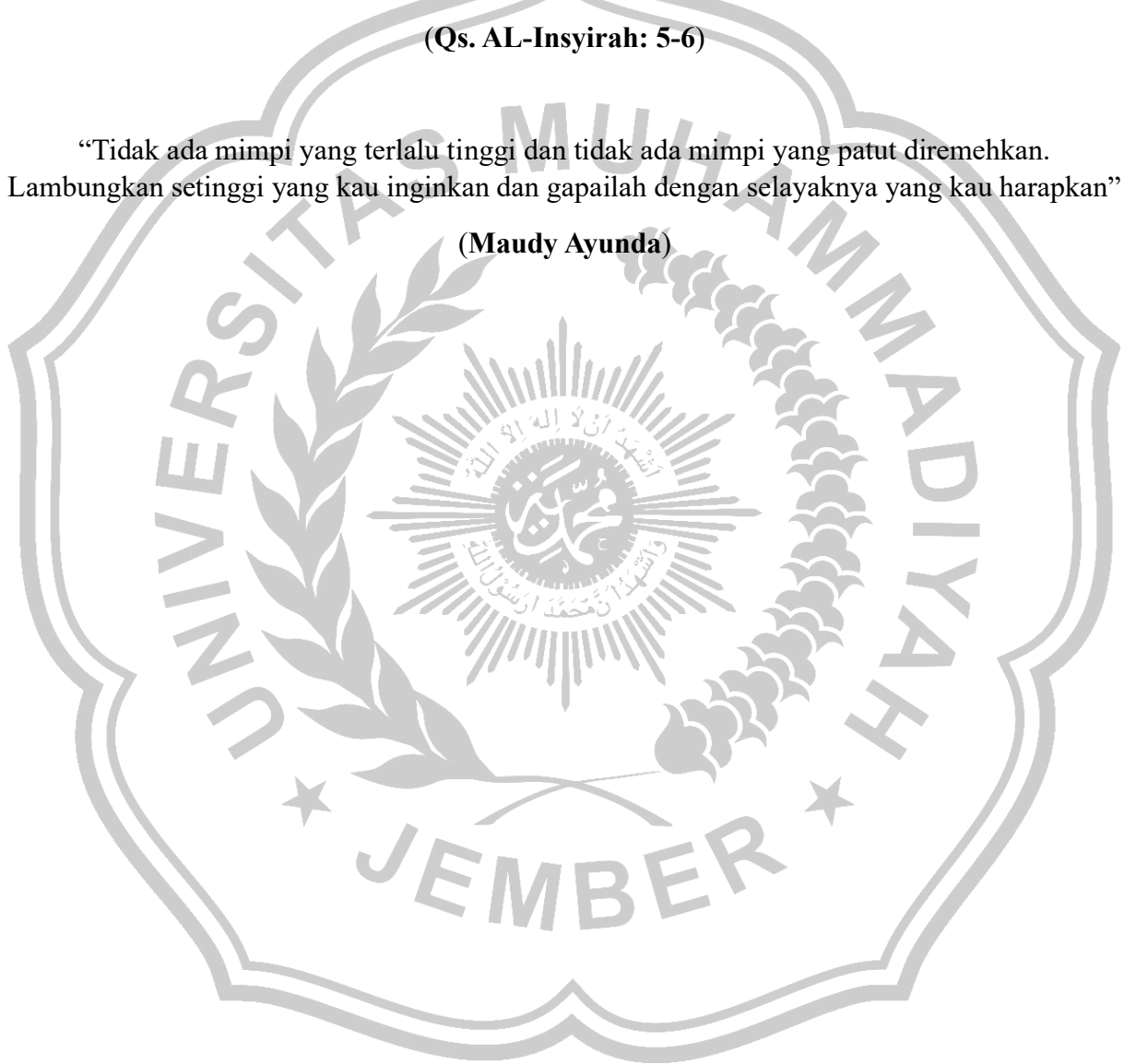
(Qs. AL-Baqarah: 286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”.

(Qs. AL-Insyirah: 5-6)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)



PERSEMBAHAN

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat, nikmat kesehatan, dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah diperkirakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kepada Allah SWT atas nikmat yang tak terhingga dan kemudahan yang telah Engkau berikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik mungkin.
2. Ayah tercinta Subur Wijaya (Alm) rasa sayang kepada beliau tidak pernah berkurang, saat mengingat kejadian itu hingga saat ini pun masih tidak percaya, dan ayah berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini sebagaimana perwujudan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi. Meskipun pada akhirnya harus melewati perjalanan ini tanpa ditemani beliau. Terimakasih untuk selalu mengajarkan hidup ikhlas, kuat dan sabar serta terimakasih atas kehidupan yang ayah berikan.
3. Secara khusus kepada Ibu tercinta SuciAna, SE., perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi anak-anaknya. Terimakasih karena tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang yang tulus, dukungan moral dan materi, selalu memberikan semangat dan motivasi, serta selalu melangitkan doa-doanya untuk keberhasilan saya, Terimakasih ibu.
4. Adik-adikku tersayang Sabita Naura, Shakila Almira, dan Surya Attar terimakasih sudah menjadi penghibur dengan kelakuan lucu kalian membuat saya terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas doa yang selalu diberikan kepada saya. Tumbuh menjadi versi paling hebat, adik-adikku.
5. Kakek Sabari, Nenek (Alm) Suswati dan kakek (Alm) Yakub dan nenek Lasmini, terimakasih telah memberikan dukungan dan selalu mendoakan penulis di perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
6. Sahabat, teman terbaik seperjuangan, Dea Yuniar, Juwita Nur, Indira Chandra, Salsa Chandra, dan warga Main B. Terimakasih sudah kebersamaan saya di bangku perkuliahan dalam suka maupun duka, bertukar pikiran, canda tawa tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama, terimakasih kenangan manis yang telah mewarnai selama masa perkuliahan. Terimakasih sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan tidak pernah lupa untuk selalu mengingatkan dan tak pernah henti saling menyemangati satu sama lain.
7. Sahabatku Powerangers Girl Nisa Puji, Cyntya Putri, Nazila, Puput Adelia, dan Noveli. Terimakasih sudah menjadi tempat terbaik untuk berkeluh kesah, menemani, memberikan hiburan, semangat, tenaga, bantuan, doa, dan dukungan penuh kepada penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir.
8. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. dan Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing serta Bapak Ahmad Izzudin, SE., MM selaku dosen penguji. Terimakasih telah memberikan saran, kritik, dan arahan yang membangun selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih sudah sabar dan meluangkan waktunya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Dan terakhir untuk Salsabila Fara, yaa!!! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena selalu berusaha dan tidak menyerah, serta selalu menikmati setiap prosesnya. Terimakasih untuk selalu percaya bahwa niat baik dan harapan akan selalu diberikan kemudahan.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmaddan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, *Packaging*, Diversifikasi Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Purnama Jati Jember. Maksud dan tujuan penulis skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari banyak pihak yang membantu dalam terselesaikannya penelitian ini. Maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Dr. Trias Setyowati SH., SE., MM., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Ahmad Izzudin SE., MM on. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, M. P. selaku Dosen Pembimbing utama, dan Ibu Jekti Rahayu SE., M.Si selaku Pembimbing Pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Almamater kampus biru Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan banyak pengalaman ceria selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

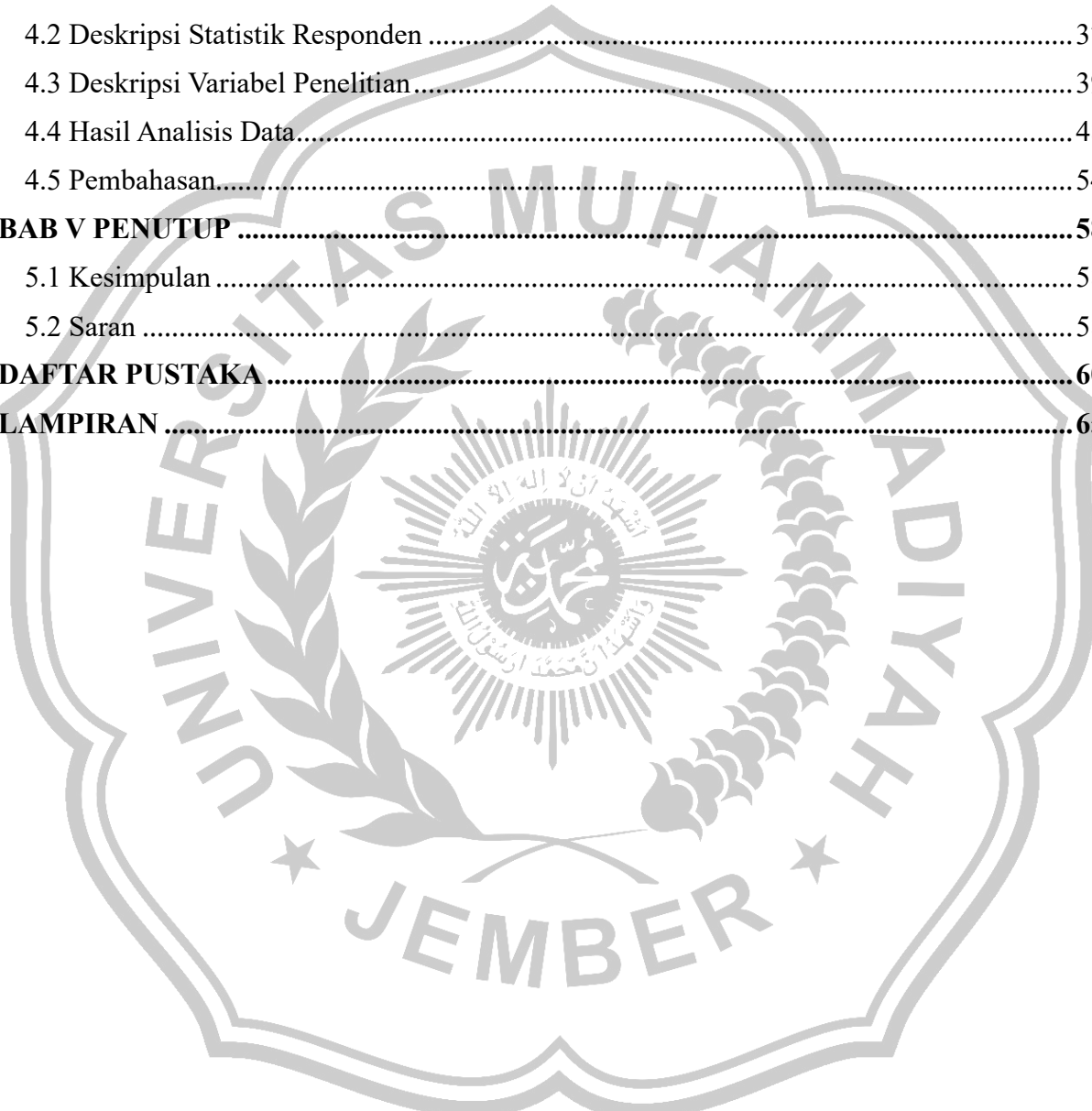
Jember, 15 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Pemasaran	9
2.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.4 Kepercayaan Pelanggan.....	13
2.5 <i>Packaging</i>	15
2.6 Diversifikasi Produk	15
2.7 Kualitas Pelayanan.....	17
2.8 Penelitian Terdahulu	18
2.9 Kerangka Konseptual.....	25
2.10 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Identifikasi Variabel	27
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.3 Metode Penelitian	29

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.2 Deskripsi Statistik Responden	37
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
4.4 Hasil Analisis Data.....	48
4.5 Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Daftar Outlet Oleh-oleh Khas Jember 2024	4
Tabel 1.2 Daftar Outlet Pesaing Purnama Jati	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Produk U.D Purnama Jati.....;	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Cara Pembelian	38
Tabel 4.5 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X1.1	39
Tabel 4.6 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X1.2	39
Tabel 4.7 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X1.3	40
Tabel 4.8 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X2.1	40
Tabel 4.9 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X2.2	41
Tabel 4.10 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X2.3	41
Tabel 4.11 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X3.1	42
Tabel 4.12 frekuensi Penilaian Responden terhadap X3.2	42
Tabel 4.13 frekuensi Penilaian Responden terhadap X3.3	43
Tabel 4.14 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X3.4	43
Tabel 4.15 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X4.1	44
Tabel 4.16 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X4.2	44
Tabel 4.17 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X4.3	45
Tabel 4.18 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X4.4	45
Tabel 4.19 Frekuensi Penilaian Responden terhadap X4.5	46
Tabel 4.20 Frekuensi Penilaian Responden terhadap Y1	46
Tabel 4.21 Frekuensi Penilaian Responden terhadap Y2	47
Tabel 4.22 Frekuensi Penilaian Responden terhadap Y3	47
Tabel 4.23 Frekuensi Penilaian Responden terhadap Y4	48
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.26 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.28 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis.....	53
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rating UD. Purnama Jati	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Logo U.D Purnama Jati.....	34
Gambar 4.2 Lokasi Toko UD. Purnama Jati.....	35
Gambar 4.3 Sosial Media UD. Purnama Jati.....	35
Gambar 4.4 Struktur Organisasi U.D Purnama Jati.....	36
Gambar 4.5 Hasil Uji Normal P-Plot.....	51
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	69
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 4 Jawaban Responden Tabulasi Data	73
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	80
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda	85
Lampiran 7 Uji Koefisien Determinasi.....	85
Lampiran 8 Uji Hipotesis (Uji t)	85
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik	86
Lampiran 10 Produk UD. Purnama Jati.....	87
Lampiran 11 Penyebaran Kuesioner.....	87
Lampiran 12 Akun Media Sosial UD. Purnama Jati.....	88
Lampiran 13 Barcode Kuesioner.....	88

