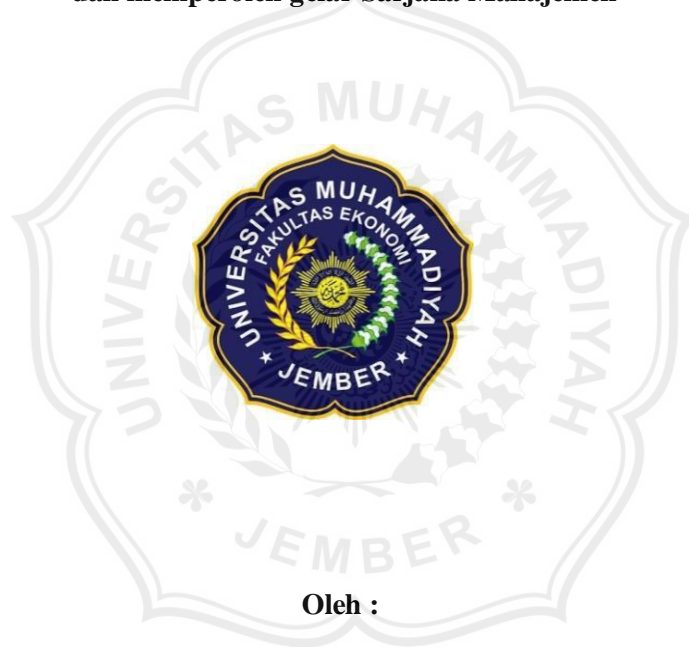


**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KEMASAN, PELABELAN DAN
GARANSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Tape 82 Bondowoso)**

SKRIPSI

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



Oleh :

**SOFIYATUL WULANDARI
NIM. 1510411152**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofiyatul Wulandari
NIM : 15.10.411.152
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Produk, Kemasan, 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, 31 Januari 2020

Yang menyatakan,



Sofiyatul Wulandari
NIM. 15.10.411.152

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KEMASAN, 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:

**SOFIYATUL WULANDARI
NIM. 1510411152**

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Seno Sumowo, SE, MM

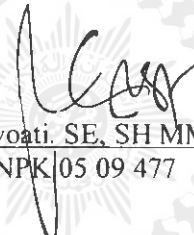
Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM

PENGESAHAN

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

Nama : Sofiyatul Wulandari
NIM : 15.10.411.152
Hari : Jum'at
Tanggal : 31 Januari 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Trias Setyoati, SE, SH MM
NPK 05 09 477

Anggota 1,

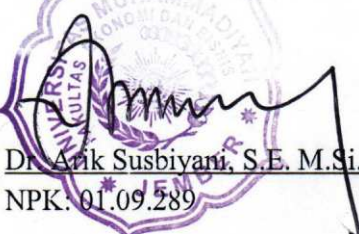

Seno Sumowo, S.E., M.M
NPK 01 09 288

Anggota 2,

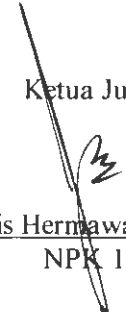

Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan


Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.
NPK: 01.09.289

Ketua Jurusan,


Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(QS. An Nisa' 032)

"Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta'ala akan menolongnya.

(HR. Muslim)

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 hinga 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 2015 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 ” Analisis Kualitas Produk, Kemasan, 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:

- a. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE. MM, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan, SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Trias Setyowati, SE,SH, MM, 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 2015 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, Januari 2020
Penyusun

Sofiyatul Wulandari



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
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
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 Garansi	25
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
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
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 Garansi (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 F	41
3.7.4.2 Uji t	42
3.7.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	44

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	Garansi	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 F	62
4.3.4.2	Uji t	62
4.3.4.3	Koefisien Determinasi	63
4.4	Pembahasan	64
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

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:	Responden Menurut Usia	49
Tabel 4.3:	Responden Menurut Jenis Kelamin	49
Tabel 4.4:	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.5:	Responden Menurut Masa Berlangganan	50
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas ...	51
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kemasan	52
Tabel 4.8:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pelabelan .	53
Tabel 4.9:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Garansi	54
Tabel 4.10:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.11:	Hasil Pengujian Validitas	57
Tabel 4.12:	Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.13:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.14:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.15:	Hasil Uji F	62
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:	Skema Proses Produksi Tape 82 Bondowoso	48
Gambar 4.3:	Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4.4:	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

