

## 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*