

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sherlin Nur Fatimah Putri

NIM : 2017410120

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang (Studi Kasus : Konsumen Teh Botol Sosro Di Wilayah Bekasi Utara), yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian hasil dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, January 2021



7A695AJX063825147
METERAI
TEMPEL

Sherlin Nur Fatimah Putri

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Sherlin Nur Fatimah Putri

Nim : 2017410120

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

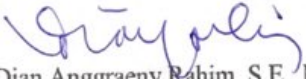
Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi


Jakarta 1 January 2021

Mengetahui,

Menyetujui,


Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen


Drs Fauzi Baisyr, MM

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH DESAIN KEMASAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS :
KONSUMEN TEH BOTOL SOSRO DI WILAYAH BEKASI UTARA)**

***THE EFFECT OF PACKAGING DESIGN ON CUSTOMER SATISFACTION
AND ITS IMPACT ON CONSUMER RE-BUY INTEREST***

***(CASE STUDY : CONSUMER OF SOSRO BOTTLE TEA IN THE NORTH
BEKASI REGION)***

Oleh

Sherlin Nur Fatimah Putri

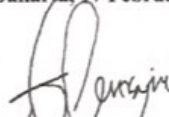
2017410120

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada**

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 17 February 2021



Drs Fauzi Baisyir, MM

Dosen Pembimbing



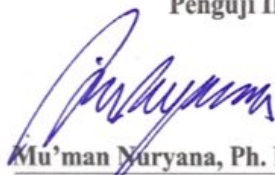
Dr. Firsan Nova, S.E., M.M

Penguji I



Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Penguji II



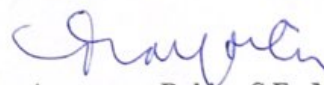
Mu'man Nuryana, Ph. D

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs Fauzi Baisyir, MM

Penguji III



Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi

**PENGARUH DESAIN KEMASAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG**

**(STUDI KASUS : KONSUMEN TEH BOTOL SOSRO DI WILAYAH
BEKASI UTARA)**

***THE EFFECT OF PACKAGING DESIGN ON CUSTOMER SATISFACTION
AND ITS IMPACT ON CONSUMER RE-BUY INTEREST***

***(CASE STUDY : CONSUMER OF SOSRO BOTTLE TEA IN THE NORTH
BEKASI REGION)***

Oleh :

Sherlin Nur Fatimah Putri

2017410120

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

2021

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sherlin Nur Fatimah Putri

NIM : 2017410120

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang (Studi Kasus : Konsumen Teh Botol Sosro Di Wilayah Bekasi Utara), yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian hasil dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, January 2021

Sherlin Nur Fatimah Putri

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Sherlin Nur Fatimah Putri

Nim : 2017410120

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi

Jakarta 1 January 2021

Mengetahui,

Menyetujui,

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.

Drs Fauzi Baisyir, MM

Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH DESAIN KEMASAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS :
KONSUMEN TEH BOTOL SOSRO DI WILAYAH BEKASI UTARA)**

***THE EFFECT OF PACKAGING DESIGN ON CUSTOMER SATISFACTION
AND ITS IMPACT ON CONSUMER RE-BUY INTEREST***

***(CASE STUDY : CONSUMER OF SOSRO BOTTLE TEA IN THE NORTH
BEKASI REGION)***

Oleh

Sherlin Nur Fatimah Putri

2017410120

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada**

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 17 February 2021

Drs Fauzi Baisyir, MM

Dosen Pembimbing

Dr. Firsan Nova, S.E., M.M

Penguji I

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Penguji II

Drs Fauzi Baisyir, MM

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph. D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang (Studi Kasus : Konsumen Teh Botol Sosro di Wilayah Bekasi Utara). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Jumlah kuesioner sebanyak 100 responden yaitu konsumen yang membeli produk teh botol sosro minimal 4 kali dalam 2 bulan terakhir, dan berdomisili di wilayah Bekasi utara. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dan cara pengambilan sampelnya dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Uji F Uji T dan Uji analisis koefisien (R^2). Path analisis diolah menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) desain kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai 0,844, (2) desain kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai 0,266, (3) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang konsumen dengan nilai 0,574, (4) dan desain kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,266 adalah lebih kecil dari pada pengaruh tidak langsung sebesar 0,484.

Kata Kunci : Desain Kemasan, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of packaging design on consumer satisfaction and its impact on repurchase interest (Case Study: Consumers of Sosro Bottled Tea in North Bekasi). This study uses primary data obtained from distributing questionnaires. The number of questionnaires was 100 respondents, namely consumers who purchased bottled sosro tea products at least 4 times in the last 2 months, and live in the North Bekasi area. The sampling technique used was non probability sampling and the sampling method was using purposive sampling. The analysis tool used is Path Analysis. F test T test and coefficient analysis test (R²). Path analysis was processed using SPSS 25. The results showed that (1) packaging design had a positive and significant effect on consumer satisfaction with a value of 0.844, (2) packaging design had a positive and significant effect on repurchase interest with a value of 0.266, (3) customer satisfaction had a significant effect on consumer repurchase interest with a value of 0.574, (4) and packaging design has a positive and significant effect on repurchase interest through customer satisfaction with a direct effect value of 0.266 which is smaller than the indirect effect of 0.484.

Keywords: Packaging Design, Customer Satisfaction, Repurchase Interest

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul “PENGARUH DESAIN KEMASAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS : KONSUMEN TEH BOTOL SOSRO DI WILAYAH BEKASI UTARA)

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna karena banyak kekurangan dalam pembuatannya, sehingga penulis berharap kepada pembaca agar dapat memberi masukan serta sarannya. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.
2. Bapak Drs Fauzi Baisyir, MM selaku dosen pembimbing saya dalam skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mu'man Nuryana Ph.D , S.E., M.A. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
5. Orang tua saya yang telah memberikan do'a dan dukungan yang besar dalam menyusun skripsi ini.
6. Untuk sahabat saya Syopia Mawarni, Rani Dwi dan Salsabila Nadia terimakasih atas support nya dalam menyusun skripsi ini.
7. Untuk sahabat saya Anisa, Wirda, Ray dan Dede terimakasih atas supportnya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Untuk sahabat seperjuanganku Ratu Syarahita Rasiva Vinsky yang telah membantu dan mensupport dalam menyusun skripsi ini.

9. Untuk teman sepekerjaan Geng Piranha: Mita, Inayah, Aini, Rintan, Tina, Wulan, Vera, Pinski, Ella dan terimakasih juga atas dukungannya kepada Melar, Dian, Resti yang sudah membuat penulis semangat dalam menyusun skripsi ini.
10. Teman-teman saya yang sudah membantu dan mensupport saya dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta 1 January 2020

Sherlin Nur Fatimah Putri



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Pemasaran	14
2.2. Desain Kemasan	14
2.2.1. Faktor Dalam Merancang Kemasan	15
2.2.2. Dimensi Desain Kemasan	18
2.2.3. Tujuan Dimensi Kemasan	19

2.3.	Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.1.	Dimensi Kepuasan Konsumen	18
2.3.2.	Komponen Kepuasan Konsumen	20
2.5	Minat Beli Ulang	21
2.5.1	Indikator Minat Beli Ulang	21
2.6	Penelitian Terdahulu	22
2.7	Kerangka Pemikiran	28
2.8	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Metode Yang Digunakan	31
3.2	Waktu Dan Tempat Penelitian	31
3.3	Operasional Variabel	32
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data.....	37
3.4.1	Jenis Dan Sumber Data	37
3.4.2	Populasi Dan Sampel	37
3.4.3	Teknik Sampling	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	42
3.6.1	Uji Keabsahan Data.....	43
3.6.1.1	Uji Validitas	43
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.7	Alat Analisis Data	45
3.7.1	Path Analysis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49

4.1.1	Sejarah Singkat PT Sinar Sosro	49
4.1.2	Visi dan Misi PT Sinar Sosro	52
4.2	Hasil Penelitian dan Karakteristik	52
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3	Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
4.2.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.2.5	Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	55
4.2.6	Responden Berdasarkan Wilayah Bekasi Utara	56
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	58
4.3.1	Variabel Desain Kemasan Teh Botol Sosro	58
4.3.2	Variabel Kepuasan Konsumen Teh Botol Sosro	66
4.3.3	Variabel Minat Beli Ulang Teh Botol Sosro	73
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	84
4.4.1	Hasil Uji Validitas	84
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	85
4.5	Path Analysis	87
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1	87
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2 dan 3	90
4.5.3	Pengujian Hipotesis 4	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	97

DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1.1 Desain Kemasan Teh Botol Sosro	7
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	29
GAMBAR 3.1 Model Analisis Jalur	47
GAMBAR 4.1 Model Hasil Analisis Jalur	94



DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Perusahaan Yang Memproduksi Teh Kemasan	4
TABEL 1.2 Teh Dalam Kemasan Siap Minum 2017-2020.....	5
TABEL 1.3 Penilaian Konsumen Produk Teh Botol Sosro	8
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	22
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	32
TABEL 3.2 Skala Likert	41
TABEL 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	42
TABEL 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
TABEL 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	53
TABEL 4.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
TABEL 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
TABEL 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	55
TABEL 4.6 Profil Responden Berdasarkan Wilayah Bekasi Utara	56
TABEL 4.7 Merasa Produk Lebih Terkenal Dari Pada Produk Competitor ...	58
TABEL 4.8 Warna Kemasan Produk Teh Botol Sosro Sangat Menarik	59
TABEL 4.9 Desain Gambar Produk Teh Botol Sosro Sangat Menarik.....	60
TABEL 4.10 Bentuk Kemasan Teh Botol Sosro Berbeda Dengan Produk Pesaing	61

TABEL 4.11 Ukuran kemasan produk teh botol sosro sangat beragam	62
TABEL 4.12 Saya Merasa Kemasan Produk Teh Botol Sosro Ramah Lingkungan.	63
TABEL 4.13 Komposisi Pada Kemasan Produk Teh Botol Sosro Mudah Dipahami.....	64
TABEL 4.14 Tulisan Kemasan Produk Teh Botol Sosro Dapat Dibaca Dengan Jelas.....	65
TABEL 4.15 Informasi Komposisi Sesuai Dengan Isi Yang Sebenarnya	66
TABEL 4.16 Merasa Puas Setelah Membeli Produk Teh Botol Sosro	67
TABEL 4.17 Rasa Produk Teh Botol Sosro Memberikan Kepuasan Bagi Konsumen	68
TABEL 4.18 Puas Setelah Mengonsumsi Produk Teh Botol Sosro Karena Menggunakan Bahan Baku Alami	69
TABEL 4.19 Varian Rasa Produk Teh Botol Sosro Sesuai Dengan Harapan Konsumen	70
TABEL 4.20 Puas Dengan Desain Kemasan Produk Teh Botol Sosro	71
TABEL 4.21 Kualitas Produk Teh Botol Sosro Sesuai Dengan Harapan Konsumen	72
TABEL 4.22 Puas Dengan Rasa Produk Teh Botol Sosro Dibandingkan Dengan Produk Kompetitor.....	73
TABEL 4.23 Puas Karena Produk Teh Botol Sosro Banyak Memberikan Promosi Dari Pada Produk Kompetitor.....	74

TABEL 4.24 Harga Produk Teh Botol Sosro Sangat Terjangkau	75
TABEL 4.25 Teh Botol Sosro Dapat Menarik Minat Beli Konsumen	76
TABEL 4.26 Produk Teh Botol Sosro Mudah Ditemukan di Supermarket	77
TABEL 4.27 Saya Akan Merekomendasikan Produk Teh Botol Sosro Kepada Orang Lain	78
TABEL 4.28 Produk Teh Botol Sosro Memiliki Kualitas Yang Dapat Direkomendasikan Kepada Orang Lain.....	79
TABEL 4.29 Produk Teh Botol Sosro Merupakan Referensi Utama Dalam Membeli Teh Kemasan.....	80
TABEL 4.30 Saya Selalu Membeli Produk Teh Botol Sosro Karena Memiliki Kualitas Yang Baik.....	80
TABEL 4.31 Saya Akan Membeli Produk Teh Botol Sosro Dalam Waktu Jangka Panjang.....	81
TABEL 4.32 Konsumen Selalu Mencari Informasi Mengenai Produk Teh Botol Sosro	82
TABEL 4.33 Informasi Yang Diberikan Teh Botol Sosro Sangat Menarik Konsumen	83
TABEL 4.34 Hasil Uji Validitas	84
TABEL 4.35 Reliabilitas Variabel Desain Kemasan.....	85
TABEL 4.36 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	86
TABEL 4.37 Reliabilitas Variabel Minat Beli Ulang.....	86

TABEL 4.38 Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
Produk Teh Botol Sosro..... 87

TABEL 4.39 Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Produk
Teh Botol Sosro 90

TABEL 4.40 Pengaruh Desain Kemasan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui
Kepuasan Konsumen 93



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN I Koesioner Penelitian	103
LAMPIRAN II Data Daftar Profil Responden	107
LAMPIRAN III Tabulasi Data	120
LAMPIRAN IV Uji Validitas	129
LAMPIRAN V Tabel R	135
LAMPIRAN VI Tabel T	136
LAMPIRAN VII Tabel F	137
LAMPIRAN VIII Bukti Penyebaran Koesioner	138
LAMPIRAN XI Catatan Kegiatan Konsul	139
LAMPIRAN X Daftar Riwayat Hidup	140

