

**ANALISIS KEMASAN DAN VARIASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAAN KONSUMEN PADA PRODUK YOU C1000**

TUGAS AKHIR

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



TEDI SAPUTRA

1171001129


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tedi Saputra

NIM : 1171001129

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Juli 2024


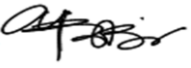

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Tedi Saputra
NIM : 1171001129
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : “Analisis Kemasan dan Variasi Produk
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk
YOU C1000”

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M ()
Penguji I : Ananda Fortunisa, S.E., MSi ()
Penguji II : Holila Hatta, S. Pd., M.M ()
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 7 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Kemasan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk YOU C1000”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nami Muhammad SAW, yang telah memberikan teladan serta petunjuk dalam setiap langkah kehidupan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orangtua, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta semangat dalam setiap langkah penulis menjalani proses perkuliahan hingga penulisan skripsi.
2. Ibu Dominica Arini Widyastuti, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ananda Fortunisa, S.E., MSi dan Ibu Holila Hatta, S. Pd., M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
4. Teman-teman seperjuangan di kampus, yang telah memberikan dukungan, kerjasama, serta pengalaman berharga dalam menyelesaikan pendidikan.
5. Ezha selaku sahabat yang selalu memberikan semangat serta motivasi untuk dapat terus berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang telah turut membantu dan memberikan masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada semua responden yang telah membantu saya dengan meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner pada penelitian saya.
8. Dan kepada semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya hanya bisa mengucapkan terimakasih.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang relevan.

Jakarta, Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tedi Saputra', with a stylized, cursive script.

Tedi Saputra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tedi Saputra
NIM : 1171001129
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya ini yang berjudul :

“Analisis Kemasan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk YOU C1000”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas *royalty Noneksklusif* ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ formatika, mengelola dalam bentuk pengkalan data (databest), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal :

Yang menyatakan



(Tedi Saputra)

Analisis Kemasan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk YOU C1000

Tedi Saputra

ABSTRAK

Pada penelitian ini, untuk mengetahui tingkatan kepuasan konsumen pada produk You C1000. Selain itu untuk mengetahui indikator apa saja yang harus dipertahankan oleh konsumen ketika ingin melakukan pembelian pada produk YOU C1000 berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis*. Dan untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada kemasan dan variasi produk yang diberikan oleh YOU C1000 berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis*. Dari hasil penelitian diketahui, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dengan nilai rata-rata pada kepentingan (harapan) sebesar 4.03. Sedangkan kepuasan (kinerja) dengan nilai rata-rata sebesar 4.10. Kedua hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kemasan dan variasi produk You C1000, karena nilai rata-rata kinerja perusahaan melebihi nilai rata-rata kepentingan (harapan) konsumen. Selain itu indikator yang harus dipertahan oleh perusahaan berada pada kuadran II antara lain, produk YOU C1000 mudah dibuka, kemasan produk YOU C1000 melindungi agar isi kandungan tetap segar, produk YOU C1000 mempunyai berbagai macam variasi rasa, produk You C1000 mempunyai harga yang terjangkau. Sedangkan Indikator yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen berada pada kuadran I dengan 3 item, kuadran III dengan 2 item, dan kuadran IV dengan 5 item.

Kata Kunci : Kemasan Produk, Variasi Produk, Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis (IPA), You C1000.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Pemikiran.....	7
2.1.1 Pengertian Produk.....	7
2.1.2 Kemasan (<i>Packaging</i>).....	7
2.1.3 Variasi Produk (<i>Product Variation</i>).....	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka Terikat Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sample	18

3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sample	18
3.2.3 Teknik Pengambilan Sample	19
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.3.1 Data Primer.....	19
3.3.2 Data Sekunder.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Variable Penelitian.....	21
3.6 Teknik Analisis Data	21
3.6.1 Uji Instrumen.....	22
3.6.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	22
BAB IV Analisis dan Pembahasan.....	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	26
4.2 Hasil Penelitian.....	26
4.2.1 Uji Instrumen.....	26
4.2.2 Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	28
4.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	32
4.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Konsumen YOU C1000	32
4.3.2 Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	33
4.3.3 Diagram Kartesius	34
4.3.4 Analisis GAP	37
4.4 Analisa Kualitatif.....	38
4.5 Pembahasan.....	40
BAB V Kesimpulan, Implikasi Manajerial, Keterbatasan Penelitian dan Saran	46
5.1 Kesimpulan	46

5.2 Implikasi Manajerial	47
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	50
5.4 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
Lampiran.....	56
Lampiran 1 – Kuesioner	56
Lampiran 2 – Data Responden.....	62
Lampiran 3 – Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Lampiran 3 – Transkrip Wawancara	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk You C1000	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index (TBI) Minuman Vitamin C Tahun 2024	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	21
Tabel 3. 2 Indikator Variabel	21
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	27
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 4. 3 Frekuensi Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4. 4 Frekuensi Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. 5 Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4. 6 Deskriptif Tingkat Kepentingan.....	30
Tabel 4. 7 Deskriptif Tingkat Kepuasan (Kinerja)	31
Tabel 4. 8 Tingkat Kesesuaian Responden YOU C1000.....	33
Tabel 4. 9 Rata-Rata (<i>Mean</i>) Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	34
Tabel 4. 10 Letak Indikator Diagram Kartesius	35
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan GAP.....	37
Tabel 4. 12 Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i>	40
Tabel 4. 13 Indikator Kuadran I	41
Tabel 4. 14 Indikator Kuadran II	42
Tabel 4. 15 Indikator Kuadran III.....	43
Tabel 4. 16 Indikator Kuadran IV.....	44
Tabel 4. 17 Indikator Prioritas	44