

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KEMASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPUASAN KONSUMEN PRODUK ROTI BLUDER PRODUKSI
ROYALE CAVALARIE SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

DEWI UNTARI

20032010049

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
KEMASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPUASAN KONSUMEN PRODUK ROTI BLUDER PRODUKSI
ROYALE CAVALARIE SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Diajukan Oleh:

DEWI UNTARI
NPM. 20032010049

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

**JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KEMASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN PRODUK ROTI BLUDER PRODUKSI ROYALE CAVALARIE SURABAYA

Disusun Oleh:

DEWI UNTARI

20032010049

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 16 September 2024**

Tim Penguji :

1.

Ir. Iriani, MMT.

NIP. 196211261988032001

2.

Tranggono, S.T., M.T.

NIP. 17119861222053

Pembimbing

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.

NIP. 196304061989031001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**


Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 196504031991032001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dewi Untari

NPM : 20032010049

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / ~~Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
SKRIPSI / ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode September, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI
HARGA, DAN KEMASAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK ROTI BLUDER PRODUKSI
ROYALE CAVALARIE SURABAYA**

Dosen yang memerintahkan revisi

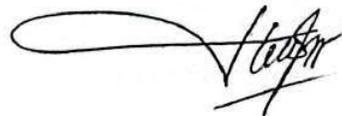
1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.
2. Ir. Iriani, MMT.
3. Tranggono, S.T., M.T

()
()
()

Surabaya, 16 September 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.

NIP. 196304061989031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Untari
NPM : 20032010049
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Ds. Pule RT/RW 002 Kandat Kab. Kediri
No. HP : 0895396133911
Alamat e-mail : dewiuntari142@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KEMASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN PRODUK ROTI BLUDER PRODUKSI ROYALE CAVALARIE SURABAYA

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 September 2024

Mengetahui,
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan



Dewi Untari
NPM. 20032010049

KATA PENGANTAR

Teriring puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. dan Nabi Muhammad SAW atas semua rahmat dan karunia yang telah diberikan selama melakukan proses penulisan skripsi tugas akhir dengan lancar. Skripsi tugas akhir ini disusun demi memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam hal tersebut penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi tugas akhir ini, tidak lepas dari do’a, bantuan, serta dorongan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M. T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T., selaku Dosen Pembimbing skripsi tugas akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama pengerjaan skripsi tugas akhir ini dengan semangat, sabar, dan penuh pengertian.

5. Ibu Ir. Iriani, MMT dan Bapak Tranggono, S.T, M.T. selaku dosen penguji Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu saya dengan saran dan kritikan yang membangun selama mengerjakan skripsi tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan membagikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan ini.
7. Pemilik, pegawai, dan konsumen dari CV Royale Cavalarie yang telah membantu saya dalam pengumpulan data yang saya butuhkan guna pengerjaan skripsi tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua saya Bapak Agus Susanto dan Ibu Wari Widianingsih, serta kedua adik saya Syam Firdaus dan Annisa Qurratu’ain yang tidak lelah memberikan do’a terbaik serta dukungannya kepada saya selama pengerjaan skripsi tugas akhir ini.
9. Nenek saya Almh. Srinatun yang tidak lelah memberikan semangat dan do’a terbaik dalam perjalanan perkuliahan saya hingga pengerjaan skripsi tugas akhir ini.
10. Sahabat kuliah saya, Giga, Gisyah, Rifka, dan Fina yang telah mendukung dan memotivasi saya selama pengerjaan skripsi tugas akhir ini.
11. Sahabta SMA saya Ayun, Annisa, dan Della yang telah mendukung dan memotivasi saya selama pengerjaan skripsi tugas akhir ini.

12. Pasangan saya Achmad Wiranda Styo Nugroho yang selalu sabar dan penuh pengertian dalam mendukung dan menemani saya selama pengerjaan skripsi tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang mendukung dan memberikan semangat dalam kegiatan penelitian dan penyelesaian laporan skripsi tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa sripsi tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, terlepas dari ketidaksempurnaan penyusunan skripsi tugas akhir ini, semoga tetap mampu memberikan manfaat serta tambahan pengetahuan bagi orang lain. Adapaun penulis sangat terbuka akan segala bentuk saran dan kritik yang membangun demi pencapaian yang lebih baik dimasa mendatang.

Surabaya, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Asumsi	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Keputusan Pembelian.....	14
2.2.1 Definisi Keputusan Pembelian	14
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ..	15
2.2.3 Tahapan – Tahapan dalam Proses Keputusan Pembelian.....	16
2.2.4 Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	17
2.3 Kualitas Produk.....	18
2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	18
2.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	19

2.3.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	20
2.4	Persepsi Harga	21
2.4.1	Definisi Persepsi Harga	22
2.4.2	Indikator Harga	23
2.5	Kemasan.....	24
2.5.1	Definisi Kemasan.....	24
2.5.2	Persyaratan Bahan Kemasan.....	25
2.5.3	Faktor – Faktor Dalam Kemasan	25
2.6	Pengaruh Antar Variabel dalam Penelitian.....	26
2.6.1	Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	26
2.6.2	Hubungan Persepsi Harga dengan Keputusan Pembelian	27
2.6.3	Hubungan Kemasan dengan Keputusan Pembelian	27
2.6.4	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	28
2.6.5	Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Konsumen	28
2.6.6	Hubungan Kemasan terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.7	<i>Structural Equation Modelling</i> Berbasis <i>Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	29
2.7.1	Definisi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	29
2.7.2	Definisi <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	29
2.7.3	Komponen Dalam <i>Partial Least Square</i> (PLS)	30
2.7.4	Gambar Model <i>Partial Least Square</i>	32
2.7.5	Perbedaan SEM dengan PLS	33
2.7.6	Langkah – langkah Pemodelan <i>Partial Least Square</i> (PLS)	33
2.8	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	35
2.8.1	Definisi Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	35
2.8.2	Analisis Jalur Dalam Konteks Teknik Analisis Multivariat	36
2.8.3	Model – Model Analisis Jalur.....	36
2.9	Skala Pengukuran.....	39
2.9.1	Definisi Skala Pengukuran	39
2.9.2	Macam – Macam Skala Pengukuran	39
2.9.3	Definisi Skala Likert.....	40

2.10	Penelitian terdahulu	41
2.11	Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI		47
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	47
3.2.1	Variabel Terikat	47
3.2.2	Variabel Bebas.....	48
3.2.3	Indikator Variabel	48
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4	Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	50
3.5	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Penyusunan Kuesioner	59
4.2	Penyebaran Kuesioner	61
4.3	Pengumpulan Data	61
4.4	Pengolahan Dengan PLS.....	65
4.5	Uji Validitas	66
4.5.1	<i>Loading Factor (Outer Loading)</i>	66
4.5.2	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
4.6	Uji Reliabilitas	68
4.6.1	<i>Cross Loading</i>	68
4.6.2	<i>Composite Reliability</i>	69
4.7	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
4.7.1	Uji <i>R-squared</i> (R^2).....	70
4.7.2	Uji <i>Efeect Size</i> ($F2$).....	72
4.7.3	Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	73
4.8	Uji Hipotesis (Uji <i>Bootstrapping</i>).....	74
4.9	Model Persamaan Struktural.....	78
4.10	Analisis dan Pembahasan.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Roti Bluder	3
Gambar 1. 2 Data Volume Penjualan Bulan Januari - April Tahun 2024	4
Gambar 1. 3 Model Konseptual	7
Gambar 2. 1 Variabel Laten dan Variabel Manifes (Indikator).....	31
Gambar 2. 2 Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	32
Gambar 2. 3 Analisis Jalur Model Regresi <i>Linier</i> Berganda	37
Gambar 2. 4 Analisis Jalur Model Moderasi	37
Gambar 2. 5 Analisis Jalur Model Mediasi.....	37
Gambar 2. 6 Analisis Jalur Model Gabungan	38
Gambar 2. 7 Analisis Jalur Model Kompleks	38
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Langkah - Langkah Penelitian.....	53
Gambar 4. 1 Klasifikasi Usia Responden	62
Gambar 4. 2 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	63
Gambar 4. 3 Klasifikasi Pekerjaan Responden	63
Gambar 4. 4 Konversi Model Konseptual	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan CB SEM/SEM dengan PLS-SEM	33
Tabel 2. 2 Komposisi Nilai Pada Skala Likert.....	41
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	48
Tabel 4. 1 Pernyataan Kuesioner Untuk Variabel Dan Indikator	59
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Masing - Masing Indikator Pernyataan	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Loading Factor.....	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Average Vanriance Extracted (AVE).....	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Cross Loading.....	68
Tabel 4. 6 Hasil Uji Composite Reliability.....	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji R-Squared (R^2)	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Size Effect (F^2)	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis (T-Statistic).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	CV. Royale Cavalarie
Lampiran II	Kuesioner
Lampiran III	Hasil Kuesioner
Lampiran IV	Tabel T
Lampiran V	<i>Output Software</i> SmartPLS 3
Lampiran VI	Dokumentasi Survei Dan Wawancara
Lampiran VII	Data Penjualan Mitra

ABSTRAK

CV. Royale Cavalarie adalah perusahaan makanan olahan yang menggunakan sistem produksi make-to-order dan menjual roti sebagai produk utamanya. CV. Royale Cavalarie menghadapi permasalahan terkait dengan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk, persepsi harga, dan kemasan roti bluder serta penurunan jumlah pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas produk, harga yang dirasakan, dan kemasan, serta bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang konsumen dengan teknik sampling *purposive sampling (non-probability sampling)*. Metode dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS dalam pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun kemasan tidak secara signifikan memengaruhi keputusan untuk membeli, persepsi kualitas dan harga produk memiliki dampak besar. Namun, kepuasan pelanggan terhadap roti tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas produk, persepsi harga, atau kemasan. Keputusan pembelian dapat dikatakan sebagai mediator dan menjembatani pengaruh antara kualitas produk, persepsi harga, dan kemasan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kemasan, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen, SEM-PLS.

ABSTRACT

CV. Royale Cavalarie is a processed food company that uses a make-to-order production system and sells bread as its main product. CV. Royale Cavalarie faced problems related to low levels of customer satisfaction with product quality, price perception, and bluder bread packaging, as well as a decrease in the number of purchases made by consumers. This study aims to find out how purchasing decisions are influenced by product quality, perceived price, and packaging, as well as how these factors affect consumer satisfaction. This type of research is cantinative using research instruments in the form of questionnaires with a sample of 100 consumers with a purposive sampling technique (non-probability sampling). The method in this study is Structural Equation Modeling (SEM) analysis based on Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS software in data processing. The results showed that, although packaging does not significantly influence the decision to buy, the perception of product quality and price has a major impact. However, customer satisfaction with bread is not significantly affected by product quality, price perception, or packaging. Purchase decisions can be said to be mediators and bridge the influence between product quality, price perception, and packaging on consumer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Price Perception, Packaging, Purchase Decision, Consumer Satisfaction, SEM-PLS.*