PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMASAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UMKM RUMAH TEMPE MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh :

NORMI

NIM D1061211036

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Normi

NIM : D1061211036

Menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kemasan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Rumah Tempe Menggunakan Metode SEM-PLS" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 7 Juli 2025



Normi

NIM. D10612112036

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 740186, WA: +6282152280907
Email : ft@untan.ac.id Website : http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMASAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UMKM RUMAH TEMPE MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS

Jurusan Teknik Industri

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh :

Normi
NIM. D1061211036

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 7 Juli 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik

Susunan Pembimbing dan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama	: Silvia Uslianti, S.T., M.T. NIP. 197208311998022001
Dosen Pembimbing Kedua	: Tri Wahyudi S.T., M.T. NIP. 198105292010121002
Dosen Penguji Utama	: Ir. H. Riadi Budiman S.T., M.T., M.Pd., IPM, ASEAN Eng. NIP. 197201311998021001
Dosen Penguji Kedua	: Ivan Sujana S.T., M.T., IPM NIP. 197012301999031002

Pontianak, 7 Juli 2025

Dekan,

Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pembimbing Utama,

Silvia Uslianti, S.T., M.T.
NIP. 197208311998022001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Tanjungpura dengan baik. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Pak Andil dan Ibu Yustina yang selalu menjadi sumber kekuatan, motivasi dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, serta segala pengorbanan yang telah kalian berikan sejak awal hingga saat ini.
2. Abang kandung penulis Aryadi Pangestu dan Kak Tiurma Ester, atas segala semangat dan motivasi yang kalian berikan dalam setiap langkah. Tanpa kalian, penulis mungkin tidak akan bisa mencapai tahap ini.
3. Teman-teman kuliah penulis yaitu Umai, Dzakira, Nella, Aminah, Suci dan Laili terimakasih atas suka duka yang telah kita lewati bersama selama masa perkuliahan.
4. Kepada seseorang yang selalu menemani penulis, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Terima kasih atas energi positif dan apresiasi yang selalu diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dukungan dan kesabaran yang telah diberikan membuat perjalanan ini terasa lebih mudah dan penuh makna.
5. *Last but not least*! Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Bangga karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang tidak mudah. Terima kasih telah bertahan, meskipun penuh tantangan. Semoga ini menjadi langkah awal menuju banyak pencapaian lainnya. Seperti yang tercantum dalam Alkitab Ayub 22:18 “Segala usahamu akan berhasil dan terang akan menyinari hidupmu”.

PRAKATA

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kemasan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Rumah Tempe Menggunakan Metode SEM-PLS " yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura. Dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan. Namun, dengan keyakinan akan penyertaan Tuhan Yang Maha Esa, serta dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, penulis akhirnya berhasil menyelesaikan tugas ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Silvia Uslianti, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Tri Wahyudi S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan berharga, sehingga saya dapat memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Ir. H. Riadi Budiman, ST., M.T., M.Pd., IPM, ASEAN Eng. selaku dosen penguji utama yang telah memberikan masukan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat selama pelaksanaan ujian skripsi.
7. Bapak Ivan Sujana S.T., M.T., IPM selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan masukan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat selama pelaksanaan ujian skripsi.

8. Seluruh dosen Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan bimbingan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan, serta berbagi pengalaman berharga sepanjang masa studi.
9. Seluruh staf di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, yang selalu siap memberikan bantuan dalam berbagai urusan administrasi dan keperluan lainnya selama saya menjalani studi.
10. Pihak UMKM Rumah Tempe yang memberikan kesempatan dan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di tempat ini. Saya sangat menghargai dukungan yang telah diberikan oleh Ibu Muhardiana serta seluruh karyawan selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
11. Seluruh responden yang telah memberikan bantuan dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang mendukung penelitian ini.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Teknik Industri Angkatan 2021, terima kasih telah memberikan bantuan dan dukungan selama perjalanan studi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam penyusunan maupun yang membaca. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pontianak, 7 Juli 2025



Normi

NIM. D10612112036

ABSTRAK

UMKM Rumah Tempe merupakan usaha makanan ringan di Kalimantan Barat yang didirikan oleh Ibu Muhardiana pada tahun 2016, dengan produk unggulan berupa keripik tempe. Permasalahan yang ditemukan yaitu keripik tempe memiliki tekstur yang tipis dan mudah pecah, serta kemasan plastik yang digunakan sering mengalami kerusakan sebelum masa kedaluwarsa. Sedangkan, kemasan aluminium lebih tahan namun hanya tersedia dalam ukuran 60 gram dan lebih mahal. Untuk mengatasi masalah tersebut, dilakukan analisis pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,910, *original sample* 0,444, dan *p-value* 0,000. Begitu pula dengan kemasan produk, memberikan berpengaruh signifikan dengan nilai *t-statistic* 3,582, *original sample* 0,448 dan *p-value* 0,000. Beberapa perbaikan yang disarankan yaitu mengganti plastik biasa dengan plastik *food grade*, menerapkan teknik *press* pada ujung kemasan, serta *menggunakan alat continuous band sealer with nitrogen flushing.* Untuk menjaga kualitas produk, disarankan mencantumkan informasi penyimpanan, membuat irisan tempe yang lebih konsisten dan teknik penggorengan yang tepat, serta SOP pengiriman dan tambahan *silica gel*. Lalu, sebaiknya disediakan *contact person* kritik dan saran di kemasan serta merekomendasikan pelanggan memberikan ulasan pada *Google Review*.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kemasan Produk, Kepuasan Pelanggan, Keripik Tempe, PLS-SEM

ABSTRACT

UMKM Rumah Tempe is a small business in West Kalimantan founded by Mrs. Muhardiana in 2016, with its flagship product being tempe chips. A number of issues were identified, such as the chips having a thin and fragile texture, and the plastic packaging often becoming damaged before the expiration date. Meanwhile, the aluminum packaging is more durable but only available in 60-gram sizes and is relatively expensive. To address these problems, this study analyzes the influence of product quality and packaging on customer satisfaction using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method.

The results show that product quality has a significant influence, with a t-statistic value of 3.910, original sample 0.444, and p-value 0.000. Similarly, packaging also shows a significant influence, with a t-statistic of 3.582, original sample 0.448, and p-value 0.000. Several improvements are recommended, including replacing standard plastic with food-grade plastic, applying sealing techniques to the package ends, and using a continuous band sealer with nitrogen flushing. To maintain product quality, it is suggested to include storage instructions, ensure consistent slicing and proper frying techniques, implement a delivery SOP, and add silica gel. Additionally, it is recommended to provide a contact person for feedback on the packaging and encourage customers to leave reviews on Google Review.

Keywords : Product Quality, Product Packaging, Customer Satisfaction, Tempe Chips, PLS-SEM

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi 7
1.5 Sistematikan Penulisan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Kualitas Produk 10
2.2 Kemasan Produk 11
2.3 Kepuasan Pelanggan 13
2.4 Populasi dan Sampel 16
2.5 *Partial Least Square-Sequential Equation Modeling* (PLS-SEM) 17
2.6 Uji Hipotesis 21
2.7 Penelitian Terdahulu 22
2.8 Posisi Penelitian 25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Objek Penelitian 27
3.2 Alat yang digunakan 27
3.3 Diagram Alir Penelitian 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Pengumpulan Data 41
4.1.1 Populasi dan Sampel 41

4.1.2 Rekapitulasi Data Kuesioner.....41
4.2 Pengolahan Data.....44
4.2.1 Analisis PLS-SEM.....45
4.2.2 Pengujian Hipotesis.....51
4.3 Interpretasi dan Analisis Hasil Akhir Analisis PLS-SEM.....51
4.4 Rekomendasi Perbaikan dan Pembahasan.....52
4.4.1 Rekomendasi Perbaikan Kemasan Produk dan Pembahasan.....52
4.4.2 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Produk dan Pembahasan.....55
4.4.3 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Pelanggan dan Pembahasan.59
BAB V PENUTUP.....61
5.1 Kesimpulan.....61
5.2 Saran.....62
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Keripik Tempe 1
Gambar 1.2 Kemasan Produk 2
Gambar 2.1 Model SEM 19
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....28
Gambar 3.2 *Software Smart*PLS 4.0 32
Gambar 3.3 Lembar Kerja *Software Smart*PLS 4.0.....32
Gambar 3.4 Tampilan Pembuatan *Folder* 32
Gambar 3.5 Tampilan *Input* Data dan Pembuatan Model.....33
Gambar 3.6 Tampilan Data Kuesioner dalam *Software Smart*PLS 4.0 33
Gambar 3.7 Tampilan Model Penelitian 34
Gambar 3.8 Tampilan PLS-SEM *Algorithm* 34
Gambar 3.9 Validitas Konvergen. 35
Gambar 3.10 Nilai AVE 35
Gambar 3.11 Validitas Diskiminan 36
Gambar 3.12 Nilai Korelasi 36
Gambar 3.13 Nilai Realibitas.....36
Gambar 3.14 Nilai *R-square* 37
Gambar 3.15 Nilai *Effect Size* (f^2).....37
Gambar 3.16 Tampilan *Bootstrapping*.....37
Gambar 3.17 Tampilan Nilai *Bootstrapping*.....38
Gambar 3.18 Tampilan Hasil Hipotesis 38
Gambar 3.17 Model Stuktural.....39
Gambar 3.18 *Full Model*.....39
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Rentang Usia Usia 43
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Produk yang dibeli.....44
Gambar 4.4 Rancangan Model Penelitian.....45
Gambar 4.5 Hasil *Path analysis*.....46
Gambar 4.6 Hasil *Bootstrapping* 50
Gambar 4.7 Perbaikan Bahan Kemasan dan Penerapan Teknik *Press* pada Ujung Kemasan.....54

Gambar 4.8 Alat *Continuous Band Sealer With Nitrogen Flushing Attachment*...55
Gambar 4.9 Penambahan Informasi Kemasan.....56
Gambar 4.10 Penambahan Stiker dan *Buble Wrap* pada Kardus.....58
Gambar 4.11 *Silica Gel*.....59
Gambar 4.12 Tampilan *Google Riview*.....60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Produk UMKM Rumah Tempe 2
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Tahun 2024.....3
Tabel 2.1 Panduan Menentukan Ukuran Sampel Model SEM-PLS 16
Tabel 2.2 *Rule of Thumb Evaluasi Outer Model*.....20
Tabel 2.3 *Rule of Thumb Evaluasi Inner Model* 21
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....22
Tabel 2.5 Posisi Penelitian 26
Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian 30
Tabel 3.2 Hipotesis Penelitian.....40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Rentang Usia 43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Produk yang dibeli.....43
Tabel 4.4 Nilai *Loading Factor*.....46
Tabel 4.5 Nilai *Average Vatiance Extracted* (AVE) 47
Tabel 4.6 Nilai *Cross Loading* 48
Tabel 4.7 Korelasi *fornell-larcker*.....48
Tabel 4.8 Nilai *Composite Reliability*.....49
Tabel 4.9 Nilai *R-square* 49
Tabel 4.10 Nilai f^2 50
Tabel 4.11 Rekapitulasi Uji Hipotesis.....51
Tabel 4.12 SOP Pengiriman Produk Keripik Tempe.....57

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UMKM Rumah Tempe merupakan salah satu usaha makanan ringan di Kalimantan Barat yang didirikan oleh Ibu Muhardiana pada tahun 2016, beralamat di Jl. Urai Bawadi G.g Suditrisno Komp. Griya Suditrisno no A2 Kel. Sei Bangkong Pontianak Kota. UMKM Rumah Tempe mendapatkan izin usaha pada Maret tahun 2019 dan sertifikat halal pada September tahun 2019. Produk UMKM Rumah Tempe berupa keripik tempe dan keripik kulit lumpia yang tersedia dalam dua varian rasa, yaitu rasa original dan rasa balado. Keripik tempe merupakan produk unggulan pada UMKM ini karena jumlah peminat nya paling besar. Berikut gambaran produk keripik tempe yang ditunjukan pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Produk Keripik Tempe

(Sumber : UMKM Rumah Tempe)

UMKM Rumah Tempe menjual keripik tempe yang terbuat dari kedelai dengan perpaduan tepung dan rempah-rempah. Keripik tempe pada UMKM Rumah Tempe memiliki tekstur tipis dan mudah pecah terlihat pada gambar 1.1, yang menjadi kelemahan produk selama proses pengemasan dan pengiriman. Sistem produksi yang ditetapkan pada UMKM rumah adalah *make to stock* yang mana produk selalu tersedia secara *offline*, namun jika *stock* tidak memenuhi permintaan pelanggan maka akan dilakukan sistem *make to order*. Produksi keripik tempe dilakukan 3 atau 4 kali dalam seminggu. UMKM Rumah Tempe memiliki 5 orang karyawan dengan kapasitas produksi 8 kg perhari. Produk UMKM Rumah Tempe di

distribusikan kepada *reseller,* toko kue, toko oleh-oleh, pembeli eceran serta menjalin kerja sama dengan perpustakaan Universitas Tanjungpura, Bank Indonesia (BI) dan Bank Negara Indonesia (BNI).

UMKM Rumah Tempe memiliki dua jenis kemasan, yaitu kemasan berbahan plastik dan aluminium. Kedua jenis kemasan ini menggunakan sistem *ziplock*, namun kemasan aluminium dilengkapi dengan tambahan proses *press* pada ujung kemasan. Keripik tempe memiliki masa kedaluwarsa yang berbeda sesuai dengan jenis kemasannya, 3 bulan pada kemasan plastik dan 6 bulan pada kemasan aluminium. Berikut ini kemasan produk pada UMKM Rumah Tempe.



Gambar 1.2 Kemasan Produk

(Sumber : UMKM Rumah Tempe)

UMKM Rumah Tempe menyediakan pilihan kemasan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, dimana produk dengan kemasan plastik lebih diminati oleh *reseller*, toko kue, toko oleh-oleh dan pembeli eceran karena harganya lebih terjangkau. Sementara itu, produk dengan kemasan aluminium banyak digunakan untuk acara khusus, seperti *event* dan *expo*, serta pembuatan *hampers*, karena kemasannya yang lebih premium. Produk pada UMKM Rumah tempe dijual dengan harga bervariasi sesuai dengan *netto* dan jenis kemasan yang digunakan, adapun daftar harga produk dan jenis kemasan sebagai berikut.

Tabel 1.1 Harga Produk UMKM Rumah Tempe

No	Nama Produk	Harga	Kemasan
1	Keripik Tempe Krispi (60 Gram)	Rp.15.000	Alumunium
2	Keripik Tempe Krispi (90 Gram)	Rp.10.000	Plastik
3	Keripik Tempe Krispi (180 Gram)	Rp.20.000	Plastik

Tabel 1.1 Harga Produk UMKM Rumah Tempe (Lanjutan)

No	Nama Produk	Harga	Kemasan
4	Keripik Tempe Krispi (250 Gram)	Rp.25.000	Plastik
5	Keripik Tempe Krispi (500 Gram)	Rp.50.000	Plastik

(Sumber : UMKM Keripik Rumah Tempe)

Berdasarkan pemaparan diatas minat beli keripik tempe dipengaruhi oleh kebutuhan pelanggan dan harga yang ditawarkan. Berikut ini adalah perbandingan jumlah penjualan keripik tempe selama satu tahun terakhir berdasarkan *netto* dan jenis kemasannya.

Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Keripik Tempe Tahun 2024

Waktu Penjualan	Nama Produk	Jumlah Penjualan	Total Penjualan
Januari 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	6 kg	87 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	45 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	9 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	12 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	15 kg	
Februari 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	30 kg	122 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	63 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	9 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	5 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	15 kg	
Maret 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	24 kg	102 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	54 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	15 kg	
April 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	25 kg	355 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	58 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	19 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	11 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	242 kg	
Mei 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	18 kg	94 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	54 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	2,5 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	15 kg	

Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Keripik Tempe Tahun 2024 (Lanjutan)

Waktu Penjualan	Nama Produk	Jumlah Penjualan	Total Penjualan
Juni 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	12 kg	88 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	45 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	3,5 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	23 kg	
Juli 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	12 kg	85 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	45 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	9 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	4 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	15 kg	
Agustus 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	15 kg	91 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	54 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	2,5 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	15 kg	
September 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	15 kg	89 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	63 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	1,5 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	5 kg	
Oktober 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	18 kg	84 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	49,5 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	4,5 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	2 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	10 kg	
November 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	18 kg	103 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	63 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	9 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	3 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	10 kg	
Desember 2024	Keripik 60 Gram Kemasan Aluminium	15 kg	128 kg
	Keripik 90 Gram Kemasan Plastik	72 kg	
	Keripik 180 Gram Kemasan Plastik	1 kg	
	Keripik 250 Gram Kemasan Plastik	2 kg	
	Keripik 500 Gram Kemasan Plastik	38 kg	

(Sumber : UMKM Keripik Rumah Tempe)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 jumlah pembelian terbanyak adalah keripik tempe 90 gram dengan kemasan plastik. Hal ini disebabkan karena kemasan plastik memiliki harga yang lebih murah dibandingkan kemasan aluminium, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1. Selain itu, kemasan plastik juga memiliki keunggulan dalam *netto* yang lebih besar. Namun, kemasan plastik memiliki kekurangan umur simpan produk yang lebih singkat. Produk menjadi lebih cepat rusak sebelum mencapai masa kedaluwarsa yang telah ditetapkan, ditandai dengan perubahan tekstur, warna dan aroma akibat paparan udara dan sinar matahari. Sedangkan pada kemasan aluminium memiliki keungggulan tampilan yang lebih premium dan umur simpan produk yang lebih lama, namun hanya tersedia untuk ukuran 60 gram. Selain itu permasalahan yang ditemukan berdasarkan gambar 1.1, keripik tempe memiliki tekstur yang tipis dan mudah pecah, yang menjadi kelemahan utama produk. Kondisi ini menyebabkan keripik sering rusak selama proses pengemasan dan pengiriman kepada pelanggan.

Permasalahan pada kualitas dan kemasan produk ini tentunya berdampak pada kepuasan pelanggan. Terutama pelanggan yang membeli produk dalam jumlah besar dan menjual kembali produk tersebut, seperti *reseller*. Beberapa pelanggan memberikan komplain produk yang datang pecah dan tidak berbentuk sempurna, selain itu untuk produk yang dititipkan pada toko kue dan toko oleh-oleh pun dikembalikan saat produk rusak sebelum masa kadaluwarsa nya. Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti berfokus pada **"Pengaruh Kualitas Produk dan Kemasan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Umkm Rumah Tempe Menggunakan Metode SEM-PLS".** Sehingga, dengan memperoleh indikator-indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, UMKM Rumah Tempe dapat lebih memahami keinginan pelanggan terkait kualitas produk dan kemasan produk, serta mengidentifikasi bagian produk yang perlu diperbaiki atau dipertahankan ke depannya. Produk yang berkualitas merupakan kunci dalam bersaing dan menarik pelanggan. Pelanggan yang merasa puas cenderung membeli produk secara berulang, bahkan meningkatkan jumlah pembeliannya.

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan menjadi dasar pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini dalam mengukur dan memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani dkk tentang

pengaruh citra merek, promosi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar konsumen berjenis kelamin perempuan, berusia 17-25 tahun, bertempat tinggal di Surabaya, pendidikan sarjana dan SMA/SMK, berpenghasilan Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000 dan frekuensi pembelian 1-2 kali. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa citra merek, promosi, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen [1].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Purwoko dkk meneliti tentang pengaruh kemasan, kualitas dan harga produk susu terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan yang mana informasi tersebut digunakan untuk meningkatkan penjualan produk dan dapat bersaing dipasaran. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan analisis data menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0 PLS. Hasil penelitian menunjukkan Kemasan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tapi tidak terhadap loyalitas pelanggan, kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas [2].

Dwiputra dkk membahas pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan dengan metode SEM-PLS dengan menggunakan *software Smart*PLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen, setelah itu harga dan promosi memiliki pengaruh paling kecil [3].

Penelitian lainnya yang membahas tentang pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh Ferawati dkk. Data penelitian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif dan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan [4].

Penelitian yang dilakukan oleh Septianingrum membahas tentang pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS diolah menggunakan *software Smart*PLS versi 3.0. Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat mempertimbangkan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berkontribusi dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Kedua Coffee & Space [5].

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel penelitian, indikator penelitian, objek dan subjek penelitian yang akan digunakan. Penelitian ini menerapkan metode SEM-PLS (*Structural Equation Modeling Partial Squares*) yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh variabel kualitas dan kemasan produk terhadap variabel kepuasan pelanggan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada UMKM Rumah Tempe. SEM-PLS digunakan untuk memperoleh indikator-indikator kepuasan pelangggan yang menjadi masukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas dan kemasan produk agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, kualitas keripik yang tipis dan mudah pecah saat pengemasan dan pengiriman, produk dengan kemasan plastik sering mengalami kerusakan sebelum masa kadaluwarsa sedangkan kemasan alumunium mahal dan hanya tersedia dengan *netto* 60 gram. Sehingga perlu dilakukan pengukuran apakah permasalahan diatas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh indikator-indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui variabel kualitas dan kemasan produk, sehingga dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi pada UMKM Rumah Tempe dalam meningkatkan kualitas dan kemasan produk agar sesuai dengan keinginan pelanggan menggunakan metode SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Squares*).

1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Adapun batasan-batasan masalah yang dapat diberikan berdasarkan proposal

penelitian ini, berikut uraian nya.

1. Penelitian ini dilakukan mulai 12 November 2024 – 7 Juli 2025.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas produk dan kemasan produk keripik tempe terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Rumah Tempe.
3. Responden penelitian merupakan pelanggan UMKM Rumah Tempe yang berusia minimal 17 tahun dan telah membeli produk tempe minimal 2 kali.

Adapun asumsi penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian ini, berikut uraian nya.

1. Tidak terdapat perubahan pada kualitas produk dan kemasan produk di UMKM Rumah Tempe selama penelitian berlangsung.
2. Responden penelitian memahami langkah pengisian dan maksud pertanyaan yang diberikan pada kuesioner.
3. Responden mengisi kuesioner tanpa paksaan dari pihak mana pun.

1.5 Sistematikan Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan kemasan produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Rumah tempe sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan, meliputi latar belakang mengenai alasan dilakukannya penelitian di UMKM Rumah Tempe, rumusan masalah, tujuan dan sasaran dilakukannya penelitian. Bab ini pun berisi batasan dan asumsi yang digunakan peneliti untuk membantu penelitian serta sistematika penulisan yang bermanfaat sebagai acuan dalam penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi studi literatur yang di digunakan untuk medukung penelitian. Dasar-dasar teori yang digunakan seperti kualitas produk, kemasan produk, kepuasan pelanggan, populasi dan sampel, SEM-PLS, uji hipotesis, penelitian terdahulu dan posisi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai objek yang akan diteliti dan subjeknya,

terdapat peralatan yang digunakan dalam membantu proses penelitian. Diagram Alir penelitian menjelaskan tahapan kerja selama penelitian berlangsung.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dilakukan beserta analisisnya. Proses pengolahan data dalam penelitian menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Squares* (SEM-PLS). Hasil pengolahan data tersebut kemudian di analisis untuk memperoleh indikator-indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pelangggan di UMKM Rumah Tempe.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, dimana kesimpulan berisi jawaban dari rumusan masalah serta tujuan penelitian. Selain itu, bab ini pun memberikan saran yang dapat dijadikan rekomendasi untuk perbaikan agar penelitian berikutnya dapat lebih baik.