

**PENGARUH *PACKAGING* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Suatu Studi pada Perusahaan Mekar Sari Crispy Tasikmalaya)**

**DRAFT SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh,

**RISMAN FIRMANSYAH**  
**NIM 3402170260**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH  
2022**

## ABSTRAK

**Risman Firmansyah, NIM. 3402170260. “Pengaruh *Packaging* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada Perusahaan Mekar Sari Crispy Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan Dr.H. Sukomo,Drs.,M.M. (Pembimbing I), dan Enjang Nursolih, S.H.,M.M (pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh *packaging* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (suatu studi pada perusahaan mekar sari crispy tasikmalaya). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1] Seberapa besar pengaruh *packaging* terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan makanan ringan Mekar Sary Crispy Tasikmalaya?; 2]Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan makanan ringan Mekar Sary Crispy Tasikmalaya?; 3] Seberapa besar pengaruh *packaging* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan makanan ringan Mekar Sary Crispy Tasikmalaya?. Adapun tujuannya yaitu : 1] Besarnya pengaruh *packaging* terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan makanan ringan Mekar Sary Crispy Tasikmalaya?; 2]Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan makanan ringan Mekar Sary Crispy Tasikmalaya; 3] Besarnya pengaruh *packaging* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan makanan ringan Mekar Sary Crispy Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *total sampling*. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, determinasi, regresi sederhana dan uji Hipotesis menggunakan Uji signifikansi (Uji t dan Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1) *Packaging* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Mekar sari Crispy Tasikmalaya sebesar 77,25%; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Mekar sari Crispy Tasikmalaya sebesar 44,89%; 3) *Packaging* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya sebesar 77,40%.

**Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan *Packaging***

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Manajemen .....	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	14

2.1.1.2 Prinsip-prinsip Manajemen.....	15
2.1.1.3 Fungsi-fungsi Manajemen .....	16
2.1.1.4 Tingkatan Manajemen .....	17
2.1.1.5 Bidang Manajemen.....	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	20
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.2.3 Lingkup Pemasaran.....	23
2.1.2.4 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	24
2.1.3 <i>Packaging</i> atau Kemasan .....	26
2.1.3.1 Pengertian <i>Packaging</i> atau kemasan.....	26
2.1.3.2 Indikator Kemasan.....	27
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	29
2.1.4.1 Pengertian <i>Service</i> (Pelayanan) .....	29
2.1.4.2 Karakteristik Pelayanan .....	30
2.1.4.3 Pengertian <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	31
2.1.4.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....	31
2.1.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	32
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	33
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	34
2.1.5.3 Faktor dalam Mengevaluasi Kepuasan .....	36
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	36

2.1.6 Pengaruh <i>Packaging</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	37
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.8 Pengaruh <i>Packaging</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
2.1.9 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Metode Penelitian yang digunakan .....	47
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	48
3.2.1 Definisi Variabel.....	48
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	49
3.3 Populasi dan Sampel .....	50
3.3.1 Populasi .....	50
3.3.2 Sampel Penelitian.....	50
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.4.1 Sumber Data.....	51
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
3.6.1 Tempat Penelitian.....	65
3.6.2 Waktu Penelitian .....	65

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	66
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.1.1 Profil Singkat Mekar Sari Crispy Tasikmalaya.....	66
4.1.1.2 Produk Mekar Sari Crispy Tasikmalaya.....	66
4.1.1.3 Struktur Organisasi Mekar Sari Crispy Tasikmalaya ...	67
4.1.2 Karakteristik Responden.....	70
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	72
4.1.3.1 Deskripsi Tentang <i>Packaging</i> (X1) Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya.....	73
4.1.3.2 Deskripsi Tentang Kualitas Pelayanan (X2) Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya.....	85
4.1.3.3 Deskripsi Tentang Kepuasan Konsumen (Y) Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya .....	99
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	113
4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh <i>Packaging</i> Terhadap Kepuasan konsumen Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya .....	113
4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kaulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya .....	119

4.1.3.3 Hasil Penelitian Pengaruh <i>Packaging</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya .....	124
4.2 Pembahasan .....	134
4.2.1 Pengaruh <i>Packaging</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya.....	134
4.2.2 Pengaruh <i>Kualitas</i> Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya.....	136
4.2.3 Pengaruh <i>Packaging</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya.....	138
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>140</b>
5.1 Simpulan.....	140
5.2 Saran.....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>142</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Konsumen Mekar Sari Crispy Tasikmalaya Periode Agustus-Desember 2020.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	37
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	49
Tabel 3.2	Pembobotan Nilai Jawaban.....	54
Tabel 3.3	Intepretasi Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 3.4	Intepretasi Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 3.5	Intepretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 3.6	Waktu Penelitian .....	65
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>		
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berbelanja Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5	Interprestasi Jawaban Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6	Merek yang Dicantumkan pada Kemasan Terlihat dengan Jelas..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



- Tabel 4.7 Tersedianya angkutan umum ke Mekar sari Crispy Tasikmalaya  
 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Tulisan yang Ada Pada Kemasan Dapat Dengan Jelas Terbaca Oleh  
 Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Simbol yang ada pada kemasan dapat menarik perhatian konsumen  
 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Gambar, Simbol dan karakter yang ada pada kemasan mudah diingat  
 ole konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Bentuk kemasan dapat menarik perhatian..... **Error! Bookmark not  
 defined.**
- Tabel 4.12 Bentuk kemasan mudah disimpan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Bentuk kemasan mudah dibawa.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Bahan kemasan yang digunakan menunjukkan kebersihan dan  
 higienitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Bahan kemasan menunjukkan kualitasnya..... **Error! Bookmark not  
 defined.**
- Tabel 4.16 Informasi produk ditulis secara jelas...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Informasi produk menginspirasi untuk mempercayai produk..... **Error!  
 Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Informasi penyimpanan pada produk mudah untuk diikuti ..... **Error!  
 Bookmark not defined.**

- Tabel 4.19 Konsumen dengan mudah mencari informasi tentang produk  
Mekarsari.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Rekapitulasi Kuesioner *packaging* Pada Mekar sari Crispy  
Tasikmalaya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Pedoman Interpretasi tentang *Packaging* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Karyawan memiliki kemampuan melaksanakan layanan yang  
dijanjikan secara meyakinkan dan akurat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan sudah baik .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.24 Konsumen diberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan  
cepat .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.25 Karyawan sigap dalam melayani konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.26 Karyawan tidak membiarkan konsumen berdiri lama ketika tempat  
penuh .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.27 Konsumen tidak terlalu lama menunggu dalam melakukan  
pembelian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.28 Perusahaan memberikan garansi terhadap produk-produknya.... **Error!  
Bookmark not defined.**

- Tabel 4.29 Karyawan mengerti kebutuhan konsumennya .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.30 Karyawan selalu memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.31 Konsumen diberi perhatian khusus oleh karyawan..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Karyawan membantu konsumen yang kebingungan tentang pilihan produk.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Memiliki kesungguhan dalam merespin permintaan konsumen . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Ruang tunggu yang nyaman.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Kelengkapan fasilitas dan kebersihan dalam keadaan baik ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Bangunan mudah terlihat dengan jelas.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Pada Mekar sari Crispy Tasikmalaya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.38 Pedoman Interpretasi tentang Kualitas Pelayanan ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.39 Produk dan Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan konsumen .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.40 Produk dan Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.41 Konsumen merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.42 Perusahaan memberikan pengalaman yang baik dalam menggunakan jasa perawatan kulit.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.43 Konsumen merasa puas dengan harga yang ditawarkan terjangkau .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.44 Konsumen akan berkunjung kembali untuk membeli produk .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.45 Konsumen merasa bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.46 Konsumen akan berkunjung kembali karena pelayanannya yang memuaskan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.47 Konsumen akan membeli kembali produk karena cocok..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.48 Konsumen membutuhkan produk makanan ringan menggunakan produk Mekar sari .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.49 Konsumen akan merekomendasikan teman agar membeli produk Mekar sari.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.50 Konsumen akan mereferensikan tentang produk Mekar sari secara keseluruhan.....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.51 Konsumen memberikan ulasan baik di sosial media agar followers  
ikut membeli poduk Mekar sari .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.52 Konsumen akan mengajak orang lain/keluarga untuk membeli poduk  
Mekar sari.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.53 Konsumen merekomendasikan poduk Mekar sari sebagai salah satu  
makanan ringan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.54 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Konsumen Pada Mekar sari Crispy  
Tasikmalaya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.55 Pedoman Interpretasi tentang Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark  
not defined.**
- Tabel 4.56 Data *Packaging* ( $X_1$ ) dan Kepuasan Konsumen (Y) **Error! Bookmark  
not defined.**
- Tabel 4.57 Data Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen (Y) ..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Tabel 4.58 Data *Packaging* ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan  
Konsumen (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.59 Tabel Rekapitulasi Hasil Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mekar Sari Crispy Tasikmalaya.....	67

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, A., & Michael, S. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'Cost Surabaya. Jurnal Manajemen Perhotelan.*
- Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta.
- Astuty, N. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada restaurant Menara Gading di Mall Lembuswana. Jurnal Administrasi Bisni*
- Badan Pusat Statistik Jakarta Pusat. 2006. *Pendataan Sosial Ekonomi Tahun 2016 Mengenai Data Bidang Usaha UMK Non-Pertanian.* Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik
- Badrudin. (2014). *Dasar-dasar Manajemen.* Bandung: Alfabeta.
- Bahar, Arfiani, & Herman, Sjahrudin. 2015. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.* Dalam Jurnal Organisasi dan Manajemen, 3 (2), 14-34.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajamen Pemasaran dan Jasa.* Bandung: Alfabeta.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Ombak.
- Cahyorini, Astri dan Rusfian, Effy Zalfiana. 2011. *The Effect of Packaging Design on Impulsive Buying.* Dalam Journal of Administrative Science & Organization, 11-21. Tersedia: <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/970>.
- Chairiza. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Andalas di Bandar Lampung.* Tesis pada Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Lampung, Bandar Lampung. Tidak Diterbitkan.
- Creswell, Jhon W. 2015. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan.* Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hasibuan, Malayu Sp. 2009. *Manajemen SDM.* Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.

- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D.N., and Isa, S.M. 2006. *Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseptionis of Malaysia Public Listen Companys*. *Manajerial Auditing Journal*, 21(7), pp:738- 756.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja Kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Klimchuk, Marianne Rosner dan Krasovec, Sandra A. 2007. *Desain Kemasan Perencanaan Merek Produk yang Berhasil Mulai dari Konsep sampai Penjualan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran: Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9 Jilid I. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Principles of Marketing 15<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Cakra ilmu: Yogyakarta.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Kualitas pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Manulang, 2002, *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Maramis, Freekley dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol. 6 No. 3. Tersedia: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20411>.
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Kualitas pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustikiwa, Munyaradzi & John Marumbwa. 2013. *The Impact of Aesthetics Package Design Elements on Consumer Purchase Intention: A Case of Locally Produced Dairy Products in Southern Zimbabwe*. Dalam IOSR



- Journal of Business and Management, Volume 8, Issue 5 (Mar-Apr 2013), pp. 64-71. Tersedia: [https://www.researchgate.net/publication/271249819\\_The\\_Impact\\_of\\_Aesthetics\\_Package\\_Design\\_Elements\\_on\\_Consumer\\_Purchase\\_Decisions\\_A\\_Case\\_of\\_Locally\\_Produced\\_Dairy\\_Products\\_in\\_Southern\\_Zimbabwe](https://www.researchgate.net/publication/271249819_The_Impact_of_Aesthetics_Package_Design_Elements_on_Consumer_Purchase_Decisions_A_Case_of_Locally_Produced_Dairy_Products_in_Southern_Zimbabwe)
- Pesoth, Mario Christo. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Packaging, dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Rokok Dunhill di Kota Manado. Dalam Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi Vol. 3 No. 3.* Tersedia: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10115>.
- Prasetio, Ari. 2012. *Pengaruh Kualitas Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Dalam Jurnal Manajemen, Vol.1 No.4. Tersedia: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/497>.
- Resmi, Nanda. 2015. *Pengaruh Kemasan dan Harga Pada Keputusan Pembelian Minuman Isotonik.* Dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.13 No.1. Tersedia: <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs/article/download/3335/1780>
- Safroni, 2012, *Manajemen dan Reformasi Kualitas pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Sari, Winda. 2012. Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan di SMK Tamansiswa Padang. Dalam Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1. Tersedia: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/334/270>
- Shimp, Terence A. 2000. *Periklanan Promosi*. Jakarta: Erlangga.
- Silayoi, P., Speece, M. 2005. *The Importance of Attributes: A Conjoint Analysis Approach*. April 2013, Vol.41. Tersedia: [https://www.researchgate.net/publication/235312712\\_The\\_importance\\_of\\_packaging\\_attributes\\_A\\_conjoint\\_analysis\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/235312712_The_importance_of_packaging_attributes_A_conjoint_analysis_approach)
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Kualitas pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, P.R. 1993. *Marketing Communication: An Integrate Approach*. London: Kogan Page Limited.
- Soewardikoen, Didit Widiatmoko. 2007. *Metodologi Penelitian Visual*. CV Dinamika Komunika, Bandung.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto. 2007. *Anteseden dan Dampak dari Kebijakan Deviden beberapa Perusahaan Manufaktur*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, Vol. 7, No. 1
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Kualitas pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta: BPFE UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: CV Andi Offset.
- Veloutsou, 2005. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*. Dalam Journal of Management Strategy, Vol. No. 3. Tersedia: <https://content.sciendo.com/downloadpdf/journals/stcb/6/21/article-p56.pdf>
- Wijayanti, Titik. 2012. *Marketing plan! Dalam bisnis second edition*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Yuliati, Eni. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Perusahaan Jenang Dodol Teguh Rahardjo Ponorogo*. Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

