



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Pengaruh Kualitas Produk dan Kemasan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Bakery

¹,Crisdo Alvino Manurung ²,Rejeki Hutagalung, ³,Dian Setyorini,S.E,M.M.

^{1,2,3}, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Sumatera Utara, Indonesia

e-mail: ¹crisdoalvino2@gmail.com, ²riskihutagalung39@gmail.com, ³dian_setyorini25@eka-prasetya.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of product and packaging quality on customer satisfaction in bakery products through the literature review method. The study was conducted on 10 relevant research articles. The results of the study show that product and packaging quality have a positive effect on customer satisfaction. Product quality such as taste, texture, aroma, and freshness are the main factors that increase consumer satisfaction. In addition, attractive, safe, and informative packaging is also able to increase customers' positive perception of bakery products. Based on the results of the study, it can be concluded that the better the quality of the product and packaging, the higher the level of customer satisfaction with bakery products.

Keywords: product quality, packaging, customer satisfaction, bakery

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery melalui metode literature review. Kajian dilakukan terhadap 10 artikel penelitian yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kemasan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk seperti rasa, tekstur, aroma, dan kesegaran menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, kemasan yang menarik, aman, dan informatif juga mampu meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap produk bakery. Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk dan kemasan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada produk bakery.

Kata Kunci: kualitas produk, kemasan, kepuasan pelanggan, bakery.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



A. PENDAHULUAN

Industri bakery merupakan salah satu sektor usaha makanan yang terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya kebutuhan dan minat masyarakat terhadap produk pangan siap konsumsi. Persaingan bisnis bakery yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mampu menciptakan produk yang berkualitas serta memiliki kemasan yang menarik agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan. Menurut (Tjiptono 2019), kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui karakteristik yang dimiliki produk tersebut. Pada produk bakery, kualitas produk dapat dilihat dari rasa, tekstur, aroma, kesegaran, dan daya tahan produk.

Selain kualitas produk, kemasan juga menjadi faktor penting dalam menarik perhatian konsumen. Menurut (Keller 2016), kemasan merupakan kegiatan merancang dan memproduksi wadah atau pembungkus produk yang dapat memberikan daya tarik bagi konsumen. Kemasan yang menarik, aman, dan informatif mampu meningkatkan nilai jual produk bakery di mata konsumen. Produk dengan kemasan yang baik cenderung lebih mudah dikenali dan dipercaya oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Menurut (Tjiptono 2019), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan konsumen. Apabila kualitas produk dan kemasan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung melakukan pembelian ulang.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas produk dan kemasan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery. Penelitian (Sakinah et al. 2025) menunjukkan bahwa kualitas produk dan kemasan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Sinta Bakery. Selain itu, penelitian (Mahardika and Agustina 2022) juga membuktikan bahwa desain kemasan yang menarik mampu meningkatkan minat dan kepuasan konsumen pada produk bakery.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery penting untuk dikaji lebih lanjut. Literature review ini bertujuan untuk mengkaji berbagai penelitian terdahulu terkait



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery serta menemukan pola, kesenjangan, dan temuan utama dari penelitian-penelitian sebelumnya.

B. LANDASAN TEORI

Kualitas Produk

Menurut (Keller 2016), kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan penggunaan, dan atribut lainnya yang memberikan nilai bagi konsumen.

Dalam industri bakery, kualitas produk dapat dilihat dari:

1. Rasa produk
2. Tekstur roti atau kue
3. Aroma
4. Kebersihan
5. Kesegaran produk
6. Daya tahan produk

Kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena mampu memenuhi harapan konsumen.

Kemasan Produk

Menurut (Kotler 2016), kemasan merupakan wadah atau pembungkus produk yang berfungsi melindungi produk sekaligus sebagai sarana komunikasi pemasaran. Kemasan yang menarik dapat meningkatkan minat beli konsumen.

Indikator kemasan meliputi:

1. Desain kemasan
2. Keamanan kemasan
3. Informasi label
4. Warna dan bentuk kemasan
5. Kekuatan bahan kemasan

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler 2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, pelayanan, harga, dan kemasan.

Indikator kepuasan pelanggan:

1. Kepuasan terhadap kualitas produk



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



2. Kepuasan terhadap tampilan produk
3. Keinginan membeli ulang
4. Kesiediaan merekomendasikan produk

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai penelitian, ditemukan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery. Penelitian yang dilakukan oleh (Sakinah et al. 2025) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Sinta Bakery. Konsumen merasa puas ketika produk bakery memiliki rasa yang enak, tekstur yang lembut, dan kualitas yang konsisten.

Penelitian (Rahmani and Paludi 2024) juga menjelaskan bahwa kualitas produk menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada D'Cika Cakes and Bakery. Konsumen cenderung merasa puas apabila produk yang dibeli memiliki cita rasa yang baik dan sesuai harapan. Selain itu, penelitian (Grace 2024) pada Holland Bakery menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk bakery, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian (Lumintang 2015) juga menemukan bahwa kualitas produk merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan bakery. Konsumen tidak hanya memperhatikan tampilan produk, tetapi juga rasa dan kualitas bahan yang digunakan. Selanjutnya, penelitian (Tuti et al. 2020) pada Paul Bakery menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.

Produk bakery yang berkualitas mampu meningkatkan minat beli sekaligus kepuasan pelanggan. Hasil penelitian lainnya oleh (Alisa et al. 2026) pada Family Bakery juga membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen lebih puas ketika produk bakery memiliki kualitas rasa dan kesegaran yang baik. Lebih lanjut, penelitian (Herry 2019) juga menunjukkan bahwa kualitas produk bakery seperti rasa, aroma, tekstur, dan kebersihan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas produk yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk bakery.



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



Pengaruh Kemasan terhadap Kepuasan Pelanggan

Selain kualitas produk, kemasan juga memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian (Mahardika and Agustina 2022) menunjukkan bahwa desain kemasan yang menarik dapat meningkatkan minat konsumen dan memberikan nilai tambah pada produk bakery. Kemasan yang baik mampu melindungi produk sekaligus meningkatkan persepsi positif konsumen. Penelitian (Rahayu et al. 2022) menjelaskan bahwa kemasan produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Conato Bakery Situbondo. Kemasan yang menarik, informatif, dan mampu melindungi produk dengan baik dapat meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap produk bakery. Konsumen cenderung merasa lebih puas ketika produk memiliki desain kemasan yang rapi, aman, dan mudah dikenali.

Penelitian (Sakinah et al. 2025) juga menunjukkan bahwa kemasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Sinta Bakery. Kemasan yang menarik membuat produk terlihat lebih berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian (Tuti, Seran, and Damayanti 2021) mengenai Sugarbell Bakery menunjukkan bahwa dekorasi dan tampilan produk juga memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek visual produk bakery sangat penting dalam menarik perhatian konsumen.

Temuan Literature

Berikut ringkasan 10 jurnal yang dianalisis:

Tabel 1. Penelitian terdahulu

N o	Penulis	Variabel	Hasil Penelitian
1	Sakinah et al. (2025)	Kualitas produk, kemasan, kepuasan	Kualitas produk dan kemasan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen
2	Mahardika & Agustina (2022)	Kemasan, kepuasan konsumen	Desain kemasan menarik meningkatkan minat dan kepuasan konsumen



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



3	Herry (2019)	Kualitas produk, kepuasan	Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
4	Rahmani & Paludi (2024)	Kualitas produk, kepuasan pelanggan	Kualitas produk meningkatkan kepuasan pelanggan
5	Grace & Mutmainnah (2024)	Kualitas produk, pelayanan, kepuasan	Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
6	Lumintang & Rotinsulu (2015)	Kualitas produk, kepuasan	Kualitas produk meningkatkan kepuasan pelanggan
7.	Tuti et al. (2020)	Kualitas produk, keputusan pembelian, kepuasan	Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
8	Tuti et al. (2021)	Kualitas produk, dekorasi, kepuasan	Dekorasi dan kualitas produk meningkatkan kepuasan pelanggan
9	Alisa et al. (2026)	Kualitas produk, kepuasan pelanggan	Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan
10	Rahayu (2024)	Kemasan produk, brand image, harga, kepuasan konsumen	Kemasan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen bakery

D. KESENJANGAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil literature review, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian yang menggabungkan kualitas produk dan kemasan secara bersamaan masih terbatas, khususnya pada usaha bakery skala UMKM.

Selain itu, beberapa penelitian lebih banyak membahas kualitas pelayanan dan harga dibandingkan kemasan produk. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian lebih



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



lanjut mengenai pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada industri bakery.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode literature review atau tinjauan pustaka. Metode literature review dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery.

Sumber data penelitian diperoleh dari artikel jurnal nasional terindeks SINTA dan jurnal internasional yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2015–2026. Artikel diperoleh melalui database Google Scholar, jurnal elektronik, dan repository ilmiah yang dapat diakses secara online.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Mengidentifikasi artikel yang relevan dengan topik penelitian.
2. Menyeleksi artikel berdasarkan kesesuaian variabel penelitian.
3. Membaca dan memahami isi artikel secara menyeluruh.
4. Mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan variabel kualitas produk, kemasan, dan kepuasan pelanggan.
5. Menganalisis persamaan, perbedaan, serta kesenjangan penelitian dari setiap artikel.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu untuk menemukan pola hubungan antara kualitas produk, kemasan, dan kepuasan pelanggan pada produk bakery.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literature review dari 10 artikel penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kemasan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada produk bakery. Kualitas produk menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan rasa, tekstur, aroma, dan kualitas bahan produk bakery. Sementara itu, kemasan berperan penting dalam meningkatkan daya tarik produk, melindungi produk, dan memberikan informasi kepada konsumen.

Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk dan kemasan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena



Jurnal Mahasiswa Eka Prasetya

(Eka Prasetya Student Journal)



itu, pelaku usaha bakery perlu memperhatikan kualitas produk dan desain kemasan agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alisa Et Al. 2026. "Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Roti Cv . Family Bakery Awak Away The Effect Of Product Quality , Price , Location , And Promotion On Customer Satisfaction At Cv . Family Bakery Awak Away." 1024–37.
- Grace, Mutmainnah. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Pamulang Pada Zaman Globalisasi Saat Ini Banyak Perusahaan Berkembang Sangat Pesat . Indonesia . Dari Setiap Tahunnya Perkembangan Industri Makanan Terus Mening." 4(4):643–54.
- Herry, Novrianda. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." 13(1):71–85.
- Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*.
- Kotler, Keller. 2016. *Marketing Management* 15e.
- Lumintang, Rotinsulu. 2015. "Analysis Of Product Quality And Service Quality On Customer Satisfaction At." 3(1):1291–1302.
- Mahardika, Nidya Shara, And Suci Agustina. 2022. "Usulan Perbaikan Desain Kemasan Produk Kiko Bakery Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)." 2(1):8–20. Doi: 10.25047/Jmaa.V2i1.29.
- Rahayu Et Al. 2022. "Pengaruh Kemasan Produk, Brand Image, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Conato Bakery Situbondo." 1(1).
- Rahmani, Salsabila, And Salman Paludi. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk , Persepsi Harga , Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan D ' Cika Cakes And Bakery." 19(1):1–10.
- Sakinah, Dewi Putri, Delila Fitri Harahab, Misra Yeni R, And Muhammad Asman. 2025. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Sinta Bakery Kabupaten Tebo)." 422–36.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Tuti, Meylani, Lily Aprilianti, Muhammad Fahmi, And Manajemen Perhotelan. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Di Paul Bakery Patisserie Pasific Place." li.
- Tuti, Meylani, Nirmala Seran, And Putri Damayanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Dekorasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Di Sugarbell Bakery And Cake Tanjung Priok." lii(September 2020).