

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI CV ISTANA KOMPUTER PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**INDAH PUTRI UTAMI  
NPM 0619 3060 1525**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2022**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI CV ISTANA KOMPUTER PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**INDAH PUTRI UTAMI  
NPM 0619 3060 1525**

Menyetujui,

Palembang, .... Agustus 2022  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

M. Yusuf, SE., M.Si., Ph.D  
NIP 197801182005011002

Munparidi, SE., M.Si  
NIP 196511251994031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, SE., MAB  
NIP 197602222002121001

Koodinator Program Studi  
D-III Administrasi Bisnis

Fetty Maretha, SE., MM  
NIP 198203242008012009

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Putri Utami  
NPM : 061930601525  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Istana Komputer Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil dari penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir ini saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Indah Putri Utami  
NPM 061930601525

## LEMBAR PENGESAHAN




**Nama** : Indah Putri Utami  
**NPM** : 061930601525  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
**Mata Kuliah** : Manajemen Pemasaran  
**Judul Laporan Akhir** : Analisis Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di CV Istana Komputer  
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Asminitrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: .....

Tanggal: ..... 2022

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>M. Yusuf, SE., M.Si., Ph.D</u> Ketua Penguji		.....
2.	<u>Yusnizal Firdaus, SE., MM</u> Anggota Penguji		04 Agustus 2022.
3.	<u>Rini, SE., MAB</u> Anggota Penguji		03 Agustus 2022

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**Sesulit apapun jalan yang saat ini kamu tempuh. Seberapa sering kamu ingin menyerah. Toh, sekarang kamu mampu Lewatin itu. Tetap kasih reward terbaik buat diri kamu sendiri yang mampu bertahan sampai saat ini. Disaat hati dan pikiran beradu argument untuk menyerah.**

**(Indah Putri Utami)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua orang tua Tercinta**
- **Keluarga dan saudara-saudaraku**
- **Teman-teman kelas 6 NE 2022**
- **Almamaterku yang kubanggakan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya, yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan DIII pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk di CV Istana Komputer Palembang**”.

Laporan akhir ini disusun bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang diberikan oleh CV Istana Komputer kepada pelanggannya sudah memuaskan atau masih belum, berdasarkan penilaian konsumen tersebut dapat diketahui tingkat kualitas produk yang ada apakah sudah sangat bagus atau belum.

Tentunya dalam penulisan laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar laporan ini menjadi lebih baik lagi tentunya.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, rekan-rekan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan pihak yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, Agustus 2022  
penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, pentunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak M. Yusuf, SE., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Laporan Akhir.
5. Bapak Munparidi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Laporna Akhir.
6. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Dedi sudartono, S.Kom selaku Direktur CV Istana Komputer
8. Seluruh Para Karyawan CV Istana Komputer yang telah membantu dalam mengumpulkan data selama penelitian berlangsung.
9. Kedua orang tua ku tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa.
10. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NE.

Semoga jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho dan berkat dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat dan digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Agustus 2022  
Penulis

## **ABSTRAK**

Laporan Akhir ini berjudul Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Istana Komputer Palembang. Tujuan dari laporan ini adalah untuk memperoleh serta mengetahui kualitas produk pada CV Istana Komputer Palembang serta dimensi kualitas produk mana yang kurang baik pada produk di CV Istana Komputer Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner untuk mendapatkan informasi, serta data yang diperoleh dari internet mengenai yang berkenaan dengan sejarah dan struktur perusahaan. Adapun beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Berdasarkan analisis yang penulis lakukan bahwa kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di CV Istana Komputer Palembang telah memenuhi tingkat harapan pelanggan. Sehingga CV Istana Komputer Palembang hanya perlu mempertahankan kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan tersebut, CV Istana komputer Palembang harus terus meningkatkan kualitas produk yang di tawarkan kepada pelanggan serta memperhatikan kelayakan dan fungsi produk.

*Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan*



## **ABSTRACT**

This final report is entitled Analysis of Product Quality on Customer Satisfaction at CV Istana Computer Palembang. The purpose of this report is to obtain and determine the quality of the product at CV Istana Computer Palembang and which dimensions of product quality are not good at the product at CV Istana Computer Palembang. The data used in this study used interviews and questionnaires to obtain information, as well as data obtained from the internet regarding those relating to history, and company structure. Some of the methods used in this research are to use a questionnaire and a literature study. Based on the analysis that the author did that product quality on customer satisfaction with product at CV Istana Computer Palembang has met the level of customer expectations. So, CV Istana Computer Palembang only needs to maintain product quality by customer expectations. To maintain customer satisfaction, CV Istana Computer Palembang must continue to improve the quality of the products offered to customers and pay attention to the feasibility and function of the product.

*Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction*

## Daftar Isi

Halaman:

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilahan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	6
1.5.4.1 Populasi .....	6
1.5.4.2 Sampel .....	7
1.5.4.3 Teknik Sampling .....	8
1.5.5 Skala Pengukuran Data .....	8
1.5.6 Teknik Analisa Data .....	12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.2	Kualitas Produk .....	13
2.2.1	Pengertian Kualitas .....	13
2.2.2	Pengertian Produk .....	15
2.2.3	Dimensi Kualitas Produk .....	15
2.2.4	Indikator Kualitas Produk .....	17
2.3	Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3.2	Dimensi Kepuasan Pelangga .....	19
2.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21

**BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

1.1	Sejarah CV Istana Komputer Palembang .....	23
1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	24
1.2.1	Visi .....	24
1.2.2	Misi .....	24
1.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	25
1.3.1	Struktur Organisasi CV Istana Komputer Palembang .....	25
1.3.2	Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab .....	26
1.3.3	Bagian atau unit Kerja .....	29
1.4	Kualitas Produk yang Diberikan CV Istana Komputer Palembang .....	30
1.5	Gambaran Umum Responden .....	31
1.6	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk CV Istana Komputer Palembang .....	33

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Pada CV Istana Komputer Palembang .....	36
4.2	Dimensi Kualitas Produk yang Kurang Baik pada CV Istana Komputer Palembang .....	54

**Halaman:**

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman:</b>
Tabel 1.1 Rentang Skala Kenyataan dan Harapan .....	10
Tabel 3.1 Kelompok Responden Berdasarkan Usia .....	31
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk CV Istana Komputer Palembang .....	34
Tabel 4.1 Penilaian Konsumen pada Dimensi Performance Berdasarkan Harapan .....	37
Tabel 4.2 Penilaian Konsumen pada Dimensi Performance Berdasarkan Kenyataan .....	38
Tabel 4.3 Penilaian Konsumen pada Dimensi Feature Berdasarkan Harapan .....	39
Tabel 4.4 Penilaian Konsumen pada Dimensi Feature Berdasarkan Kenyataan .....	41
Tabel 4.5 Penilaian Konsumen pada Dimensi Reliability and Durability Berdasarkan Harapan .....	42
Tabel 4.6 Penilaian Konsumen pada Dimensi Reliability and Durability Berdasarkan Kenyataan .....	44
Tabel 4.7 Penilaian Konsumen pada Dimensi Maintainability and Serviceability Berdasarkan Harapan .....	45
Tabel 4.8 Penilaian Konsumen pada Dimensi Maintainability and Serviceability Berdasarkan Kenyataan .....	47
Tabel 4.9 Penilaian Konsumen pada Dimensi Sensory Characteristic Berdasarkan Harapan .....	48
Tabel 4.10 Penilaian Konsumen pada Dimensi Sensory Characteristic Berdasarkan Kenyataan .....	50
Tabel 4.11 Penilaian Konsumen pada Dimensi Ethical Profile and Image Berdasarkan Harapan .....	51
Tabel 4.12 Penilaian Konsumen pada Dimensi Ethical Profile and Image Berdasarkan Kenyataan .....	53
Tabel 4.13 Kesimpulan Nilai Hasil Indeks Kenyataan dan Harapan terhadap Kualitas Produk CV Istana Komputer .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman:</b>
Gambar 1.1 Diagram Kartesius .....	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi CV Istana Komputer Palembang .....	26
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Item-item yang Menunjang Kualitas Produk CV Istana Komputer .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Lembar Revisi
- Lampiran 10 Lembar Perestujuan Revisi