

**ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP
EFEKTIVITAS TOKO VELLY KOSMETIK**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**PAQITA KUTE LAMANDA
NPM 062030601503**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP
EFEKTIVITAS TOKO VELLY KOSMETIK**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

PAQITA KUTE LAMANDA

NPM 062030601503

Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing I,

**Dr. Markoni, S.E., MBA
NIP 196103251989031001**

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M
NIP 196003271990032001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA
NIP 19760222202121001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paqita Kute Lamanda
NPM : 062030601503
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Efektivitas
Toko Velly Kosmetik

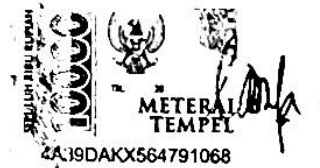
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir 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 yang berkepentingan.

Palembang, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Paqita Kute Lamanda

NPM. 062030601503

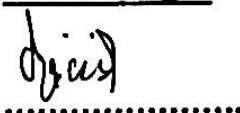
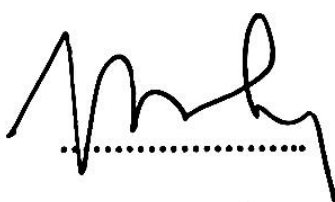

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Paqita Kute Lamanda
NPM : 062030601503
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Efektivitas Toko Velly Kosmetik

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

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Lisnini, S.E., M.Si Ketua Penguji		22 Agustus 2023
2.	Dr. Markoni, S.E., MBA Anggota Penguji		22 Agustus 2023
3.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Anggota Penguji		22 Agustus 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Great things are not done by impulse, but by a series of small things brought together. (Vincent van Gogh)

You can finish it all the way you can start it. (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua tercinta**
- **Sahabat**
- **Teman Kelas 6 ND**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir ini dengan judul "Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Efektivitas Toko Velly Kosmetik". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian konsumen pada efektivitas Toko Velly Kosmetik. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari pemilik dan pelanggan Toko Velly Kosmetik. Metode yang digunakan adalah wawancara dan survei kepada pelanggan yang telah berbelanja di Toko Velly Kosmetik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Toko Velly Kosmetik telah memenuhi standar efektif menurut penilaian konsumen.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik, saran, dan masukan membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan penulisan ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi para pembaca yang tertarik dengan topik yang sama. Semoga penulisan laporan akhir ini juga dapat menjadi sumbangan kecil bagi kemajuan dan keberlanjutan UMKM, khususnya Toko Velly Kosmetik, dalam menghadapi era digitalisasi dan persaingan global.

Palembang, 22 Agustus 2023



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini. Ucapan terima kasih ini ditujukan 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 Dr. Marieska Lupikawaty S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Fetty Maretha S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis
5. Ibu Dr. Markoni, S.E., MBA sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
6. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan Akhir ini.
7. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Toko Velly Kosmetik dan seluruh karyawan, khususnya Bapak Darwin Saputra yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di tempat usaha mereka.
9. Kedua orang tua tercinta, dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tak terhingga sepanjang perjalanan penulisan Laporan Akhir ini.

10. Dian Oktaviani yang telah menemani saya dalam kondisi apapun sehingga saya dapat terus bertahan dan semangat dalam menjalani hidup dan menyelesaikan perkuliahan.
11. Deasti Nilasari yang selalu meluangkan waktunya untuk bisa terus menemani dan membantu saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. BBC yang selalu mendengarkan keluh kesah selama pembuatan Laporan Akhir ini melalui *Whatsapp*.
13. Rekan-rekan seangkatan dan teman-teman seperjuangan, khususnya Kelas 6 ND yang selalu memberikan semangat, dorongan, dan dukungan dalam menghadapi berbagai tantangan selama kuliah ini.

Ucapan terima kasih ini disampaikan dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran akan keterbatasan penulis. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan keikhlasan dari setiap pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Palembang, 22 Agustus 2023



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian konsumen terhadap efektivitas toko Velly Kosmetik. Penilaian konsumen dalam suatu pembelian dipengaruhi oleh kepentingan personal yang dirasakan atau ditimbulkan oleh kondisi pilihan yang harus diputuskan guna menetapkan pilihan yang tepat atas produk yang dibutuhkan. Metode penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara dengan pemilik toko dan pengisian kuesioner kepada pelanggan toko Velly Kosmetik. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling dengan menggunakan quota sampling. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan menghitung hasil kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran likert. Analisis dilakukan dengan melihat jangkauan pasar, efisiensi operasional, dan tingkat kepuasan pelanggan setelah berbelanja di toko Velly Kosmetik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa toko Velly Kosmetik sudah memenuhi standar efektif menurut penilaian konsumen. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan, dan produk yang ada pada toko Velly Kosmetik.

Kata Kunci: Efektivitas, Penilaian Konsumen, Velly Kosmetik

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer assessment of the effectiveness of the Velly Cosmetics store. Consumer judgment in a purchase is influenced by personal interests that are felt or caused by the conditions of choice that must be decided in order to make the right choice of the product needed. This research method was carried out by collecting data through interviews with shop owners and filling out questionnaires for Velly Cosmetics shop customers. The sampling technique used in this study was accidental sampling using quota sampling. Data analysis techniques were carried out by means of data reduction, data presentation, and calculating the results of the questionnaire using a Likert measurement scale. The analysis was carried out by looking at market reach, operational efficiency, and the level of customer satisfaction after shopping at Velly Cosmetics stores. The results showed that the Velly Cosmetics store met the effective standards according to consumer ratings. Customers are satisfied with the service and products at the Velly Cosmetics store.

Keywords: *Effectiveness, Consumer Judgment, Velly Cosmetics*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Metode Penelitian	3
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	3
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	4
1.5.4. Populasi dan Sampel	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10

2.1. Definisi Efektivitas	10
2.1.1. Indikator Efektivitas	11
2.2 Penilaian Konsumen	12
2.2.1. Model Penilaian Konsumen	13
2.3. Definisi UMKM	14
2.3.1. Karakteristik UMKM	15
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	16
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	16
3.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	17
3.2.1. Visi Perusahaan	17
3.2.2. Misi Perusahaana	17
3.2.3. Tujuan Perusahaan	17
3.3. Struktur Organisasi & Pembagian Tugas	17
3.3.1. Struktur Organisasi Perusahaan	17
3.3.2. Pembagian Tugas.....	18
3.4. Produk Velly Kosmetik	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1. Hasil Penelitian	20
4.1.1. Data dan Profil Responden	20
4.1.2. Hasil Interpretasi Skor Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Efektifitas Toko Velly Kosmetik	22
4.2. Pembahasan	26
4.2.1 Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Efektivitas Toko Velly Kosmetik	26
4.2.2. Aktivitas Wawancara Bersama Pelanggan Toko Velly Kosmetik	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Liker	7
Tabel 1.2 Kriteria Interpretasi Skor	8
Tabel 3.1 Merek Produk Yang Dijual Velly Kosmetik	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	21
Tabel 4. 3 Hasil Interpretasi Skor <i>Resource Approach</i>	23
Tabel 4. 4 Hasil Interpretasi Skor <i>Process Approach</i>	24
Tabel 4. 5 Hasil Interpretasi Skor <i>Goals Approach</i>	25
Tabel 4. 6 Hasil Interpretasi Skor <i>Resource Approach</i>	27
Tabel 4. 7 Hasil Interpretasi Skor <i>Process Approach</i>	31
Tabel 4. 8 Hasil Interpretasi Skor <i>Goals Approach</i>	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Toko Velly Kosmetik	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Velly Kosmetik	18

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Surat Balasan Pengambilan Data
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir
7. Lembar Kunjungan Mahasiswa
8. Kuesioner
9. Hasil wawancara
10. Lembar Revisi
11. Lembar Persetujuan Revisi