FAKTOR -FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PINDANG KURNIA

LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

SOBIAH

NPM 062030601539

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PINDANG KURNIA

LAPORAN AKHIR

OLEH:

SOBIAH
NPM 062030601539

Menyetujui,

Palembang, 2023

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Hendra Sastrawinata, S.E., M.M	**Purwati, S.E., M.M**
NIP 197208182003121002	**196507111988032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,	**Koordinator Program Studi D. III Administrasi Bisnis,**
Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.	**Fetty Maretha, S.E., M.M.**
NIP 19760222202121001	**NIP 198203242008012009**

ii

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Sobiah
NPM	: 062030601539
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah	: Pemasaran
Judul Laporan Akhir	: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

Dengan ini Menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salin Laporan 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.

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

Palembang, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Sobiah

NPM 062030601539

iii

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	: Sobiah
NPM	: 062030601539
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah	: Pemasaran
Judul Laporan Akhir	:Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pindang Kurnia

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

dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Senin

Tanggal : 21 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	**Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si** **Ketua Penguji**	.....	22/8/2023
2	**Hendra Sastrawinata, S.E.,M.M** **Anggota Penguji**	.....	22/8 2023
3	**M. Riska Maulana Effendi, S.E.,M.Si** **Anggota Penguji**	.....	22/ Agustus 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika sudah terwujud, maka jangan lupa untuk bersujud” – Penulis

"Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (Q.S. At-Taubah: 105)

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua ku**
- **Saudara-saudara ku**
- **Keluarga besar ku**
- **Sahabat dan temanku**
- **Teman-teman kelas 6NF 2020**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan sebaik- baiknya. Pada laporan ini, penulis akan menguraikan mengenai penelitian yang dilakukan penulis pada Rumah Makan Pindang Kurnia sebagai salah satu rumah makan pindang terbaik di kota Palembang. Pada laporan ini juga penulis mendapatkan pengetahuan, pengalaman, serta kendala /hambatan yang penulis temui dalam melakukan penelitian.

Laporan akhir ini berjudul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pindang Kurnia"** membahas tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Pindang Kurnia dan Faktor apa yang menjadi penghambat /kendala pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

Saya menyadari laporan akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang ada dalam penulisan laporan ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis dimasa mendatang.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbin dan mengarahkan dalam pembuatan laporan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Palembang, Maret 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat Rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini terwujud berkat bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterang-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 Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.,CPM(A) selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
5. Ibu Purwati, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Susi Marlina selaku pemilik Rumah Makan Pindang Kurnia tempat penulis melakukan penelitian dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
8. Seluruh pegawai dan karyawan Rumah Makan Pindang Kurnia yang telah membantu penulis dalam proses penelitian.
9. Orang Tua tercinta tercinta, Bapak Badri dan Ibu Ratna yang selalu memberikan doa serta dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Saudara tercinta, Agustinus Sanaji Firdaus, Ria Oktaviani, Yudistira yang selalu memberikan doa serta dukungan dan motivasi kepada penulis.

11. Sahabat Penulis, Nadhya Sufi Maura yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis disemua kondisi tersulit.
12. Muhammad Rifqy Dwifano, yang selalu memberikan bantuan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
13. Cimi, yang selalu menghibur dan menjadi penenang terbaik bagi penulis disaat semua kondisi tersulit yang penulis lalui.
14. Terakhir, diri saya sendiri, atas segala kerja keras dan perjuangan yang tentunya tidak mudah untuk dilalui. *You do best*, ibi.

Harapan dari penulis adalah semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kah tingkat kepuasan pelanggan terhadap Rumah Makan Pindang Kurnia , berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia yaitu faktor kualitas produk, pelayanan pelanggan, harga, dan kemudahan akses mendapatkan produk. Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Pindang Kurnia. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu suatu teknik sampel yang digunakan dengan metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persentase dari setiap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia yaitu faktor kualitas produk sebesar 89,95%, faktor pelayanan pelanggan sebesar 84,2%, faktor harga sebesar 85,05%, kemudian faktor kemudahan akses mendapatkan produk sebesar 84,9%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelayanan pelanggan adalah faktor yang tidak terlalu tinggi nilai persentasenya namun masih tergolong sangat tinggi. Berdasarkan analisis data interprestasi skor faktor yang memiliki persentase paling besar adalah faktor yang paling dominan dalam kepuasan pelanggan. Rumah Makan Pindang Kurnia perlu mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta memperbaiki elemen atau faktor yang masih dinilai kurang oleh pelanggan.

Kata kunci: pelanggan, kepuasan, faktor, produk, kualitas

ABSTRACT

This study aims to find out how is the level of customer satisfaction with Pindang Kurnia Restaurant, based on the factors that influence customer satisfaction at Pindang Kurnia Restaurant, namely product quality, customer service, price, and ease of access to products. The population taken in this study were customers of Pindang Kurnia Restaurant. The sample taken is 100 people using simple random sampling technique, which is a sample technique used by the method of withdrawing from a population or universe in a certain way so that each member of the population or universe has the same opportunity to be selected or drawn. Based on the results of the study, the percentage of each of the factors influencing customer satisfaction at Pindang Kurnia Restaurant was obtained, namely the product quality factor of 89.95%, the customer service factor of 84.2%, the price factor of 85.05%, then the ease of access factor to obtain products of 84.9%. It can be concluded that product quality is the most dominant factor affecting customer satisfaction and customer service is a factor that does not have a very high percentage but is still very high. Based on data analysis, the interpretation of the factor score that has the largest percentage is the most dominant factor in customer satisfaction. Pindang Kurnia Restaurant needs to maintain the factors that influence customer satisfaction that have been considered good by customers and improve elements or factors that are still considered lacking by customers.

Keywords: customer, satisfaction, factor, product, quality

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

SURAT PERNYATAAN ..... **iii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

UCAPAN TERIMA KASIH ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian 7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian 7
1.4.1 Tujuan Penelitian 7
1.4.2 Manfaat Penelitian 7
1.5 Metode Penelitian 8
1.5.1 Pendekatan Penelitian 8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data 8
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data 10
1.5.4 Populasi dan Sampel 11
1.5.5 Analisis Data 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 16
2.1 Pengertian Pemasaran 16
2.2 Bauran Pemasaran 16
2.3 Pengertian Pelanggan 17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 17
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN 22
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 22
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan 23
3.2.1 Visi Perusahaan 23
3.2.2 Misi Perusahaan 23
3.2.3 Tujuan Perusahaan 23
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas 23
3.3.1 Struktur Organisasi 23
3.3.2 Pembagian Tugas 24
3.4 Aktivitas Objek Perusahaan Terkait Dengan Topik Penelitian 26
3.5 Profil Responden 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 33
4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pindang Kurnia 33
4.1.1 Kualitas Produk 33
4.1.2 Pelayanan Pelanggan 36
4.1.3 Harga 39
4.1.4 Kemudahan Akses Mendapatkan Produk 42
4.2 Hambatan/Kendala Pada Rumah Makan Pindang Kurnia 45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 49
5.1 KESIMPULAN 49
5.2 SARAN 49
DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Rekapan Harga Produk Rumah Makan Pindang Kurnia.....3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran.....13
Tabel 1.3 Interprestasi Skor/Angka.....14
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia..... 28
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....29
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....29
Tabel 4.1 Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk..... 31
Tabel 4.2 Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pelanggan.....34
Tabel 4.3 Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Harga..... 37
Tabel 4.4 Tabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemudahan Akses Mendapatkan Produk.....40
Tabel 4.5 Tabel Persentase Pada Setiap Indikator..... 44

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 1.1 Rumah Makan Pindang Kurnia..... 5
Gambar 1.2 Produk Rumah Makan Pindang Kurnia..... 6
Gambar 3.1 Struktur Organisasi..... 23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan laporan Akhir (LA) Pembimbing I
5. Kesepakatan Bimbingan laporan Akhir (LA) Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
8. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Revisi Laporan Akhir
10. Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
11. Hasil Kuesioner
12. Hasil Dokumentasi