

**PENGARUH KUALITAS DAN TAMPILAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO DHEFIA
FLORIST BABAT TOMAN**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma Pada
Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ARIF BUDIMAN
NPM 062130601524**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PENGARUH KUALITAS DAN TAMPILAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO DHEFIA
FLORIST BABAT TOMAN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ARIF BUDIMAN
NPM 062130601524**

Menyetujui,

Palembang, 12 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Sari Lestari Z Ridho, M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Al/Hushori, S.E., M.AB
NIP 197004142001121001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arif Budiman

NPM : 062130601524

Jurusa/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas dan Tampilan Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Dhefia Florist
Babat Toman

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-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan


Arif Budiman
NPM 062130601524

LEMBAR PENGESAHAN

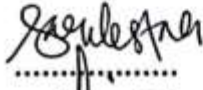
Nama : Arif Budiman
NPM : 062130601524
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas dan Tampilan Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Dhefia Florist
Babat Toman

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

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.ec Ketua Penguji		22 Juli 2024
2	Dr. Paisal S.E., M.Si Anggota Penguji		15 Agustus 2024
3	Haris Wilianto, S.H., M.H Anggota Penguji		24 Juli 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Tiada hal yang mustahil di dunia ini, jadi kejar la impian dan cita-citamu,
tata masa depan yang cerah, bangun mimpi
yang sempat kau hayalkan.”**

**“Wirausaha biasa hanya mencari untuk keseharian, sedangkan wirausaha
sejati memikirkan jangka panjang, semangat
mengejar gelar BOSS MUDA.”**

(Arif Budiman)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara dan Saudari Tersayang**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NE 2021**
- **Almamater ku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, Rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar A.md A.B di Politeknik Negeri Sriwijaya. Dengan Laporan Akhir berjudul “Pengaruh Kualitas dan Tampilan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Dhefia Florist Babat Toman”.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas dan tampilan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Dhefia Florist.

Metodelogi penelitian yang di gunakan adalah metode kuantitatif. penemuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan. Kemudian variabel tampilan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kualitas dan tampilan terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada toko dhefia florist.

Dari penelitian ini adalah bahwa dhefia florist harus meningkatkan kualitas dan mempertahankan tampilan produk, karena kedua faktor ini dapat menjadi alat yang efektif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi khususnya mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, 25 Juli 2024

Arif Budiman

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T., selaku Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., 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 Koordinator Program Studi DIII Administrasi Bisnis.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Al Hushori, S.E., MAB, selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Dendi Apriadi S.Pd, Ibu Dwi Sofya Rini S.E dan Karyawan Dhefia Group Babat Toman yang telah memberi kesempatan penulis untuk meneliti di Toko Dhefia Florist.
8. Bapak/Ibu Dosen dan *Staff* Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya.
9. Pimpinan, Tim Admin dan Operator Radio Umum PT. Krakatau Bandar Samudera Cabang Palembang yang telah memberi ruang untuk belajar dan menyemangati saya dalam menyusun Laporan Akhir ini hingga selesai.

10. Kedua orang tua saya beserta saudara dan saudari saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan pada saya dalam menuntut ilmu.
11. Teman-teman di kelas 6 NE Administrasi Bisnis Angkatan 2021 yang sudah berjuang bersama dari awal hingga akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan dibalas dan mendapat berkah dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, 25 Juli 2024

Arif Budiman

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas dan tampilan produk terhadap kepuasan pelanggan pada toko dhefia florist babat toman. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yakni *nonprobability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan ialah pengujian validitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dan uji simultan serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t-hitung yang lebih kecil dari t-tabel ($-0.368 < 1.98$) dengan nilai penelitian sebesar 0.714 lebih besar dari 0.05. Kemudian, tampilan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel ($14.548 > 3.09$) dengan signifikan $0.000 < 0.05$. berdasarkan hasil penelitian kualitas dan tampilan produk terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan, dengan nilai f-hitung sebesar 403.902 dengan signifikan sebesar 0.000, maka nilai f-hitung $>$ f-tabel ($403.902 > 3.09$) yang artinya memiliki pengaruh antara variabel kualitas dan tampilan produk terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas dan tampilan produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko dhefia florist babat toman. Hasil ini dapat menjadi pedoman bagi perusahaan di sektor bisnis papan ucapan untuk meningkatkan ekonomi daerah khususnya Kecamatan Babat Toman.

Kata kunci: *Kualitas, Tampilan, Kepuasan, Dhefia Florist, Nonprobability sampling, Papan Ucapan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and appearance on customer satisfaction at dhefia florist babat toman shop. The research method used is a quantitative approach. The sampling technique used in this study is nonprobability sampling. The data analysis techniques used are validity testing, multiple regression analysis, hypothesis testing using partial tests and simultaneous tests and the coefficient of determination. The results showed that partially, quality does not have a significant effect on customer satisfaction, with a t-count value that is smaller than the t-table ($-0.368 < 1.98$) with a research value of 0.714 greater than 0.05. Then, the appearance has a significant effect on customer satisfaction, with a t-count value greater than the t-table ($14.548 > 3.09$) with a significant $0.000 < 0.05$. Based on the results of research on product quality and appearance on customer satisfaction, it has a significant influence, with an f-count value of 403.902 with a significance of 0.000, then the value of f-count > f-table ($403.902 > 3.09$) which means that there is an influence between the variables of product quality and appearance on customer satisfaction. Based on the results of this study, it can be concluded that product quality and appearance have a significant influence on customer satisfaction at dhefia florist babat toman shop. These results can serve as guidelines for companies in the greeting board business sector to improve the regional economy, especially Babat Toman District.

Keywords: *Quality, Display, Satisfaction, Dhefia Florist, Nonprobability sampling, Greeting Board.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan 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 Metode 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 dan Sampel	7
1.5.4.1 Populasi	7
1.5.4.2 Sampel.....	7
1.5.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	8

1.5.6	Definisi Operasional Variabel.....	9
1.5.7	Analisis Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		15
2.1	Penjualan Produk	15
2.1.1	Pengertian Penjualan.....	15
2.1.2	Pengertian Pemasaran	15
2.1.3	Pengertian Produk	16
2.2	Pengertian Kualitas Produk	16
2.3	Tampilan Produk.....	17
2.4	Seni Pada Produk	17
2.5	Pengaruh Kualitas dan Tampilan Produk	17
2.6	Kerangka Pikir	18
2.7	Hipotesis	18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....		20
1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
1.2	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	21
1.3	Logo Perusahaan.....	21
1.4	Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas.....	22
1.4.1	Struktur Organisasi	22
1.4.2	Pembagian Tugas	23
1.5	Jenis Produk dan Harga	25
1.6	Pelayanan Pada Toko Dhefia Florist	25
1.7	Jumlah Karyawan.....	26
1.8	Jumlah Pelanggan	26
1.9	Profil Responden.....	26
1.9.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
1.9.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	27
1.9.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
1.9.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
1.9.5	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	29
1.9.6	Profil Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian.....	30
1.10	Rekapitulasi Jawaban Responden	30
3.10.1	Variabel Kualitas Produk	30
3.10.2	Variabel Tampilan Produk	31
3.10.3	Variabel Kepuasan Pelanggan	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Uji Instrumen.....	33
4.1.1 Uji Validitas.....	33
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	35
4.1.3 Uji Persial	35
4.1.4 Uji Simultan.....	37
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi.....	38
4.1.6 Regresi Linerar Berganda	39
4.2 Pembahasan	41
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omset Penjualan Toko Dhefia Florist 2019 s.d 2023	2
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel	9
Tabel 1.3 Skala Likert1	4
Tabel 3.1 Jenis Produk dan Harga Pada Toko Dhefia Florist.....	25
Tabel 3.2 Data Jumlah Karyawan Toko Dhefia Florist	26
Tabel 3.3 Jumlah Pelanggan Toko Dhefia Florist 2019 s.d 2023	26
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	28
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 3.8 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	29
Tabel 3.9 Responden berdasarkan Tujuan Pembelian.....	30
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Produk	31
Tabel 3.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Tampilan Produk	31
Tabel 3.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas, Tampilan dan Kepuasan	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.3 Uji Persial.....	36
Tabel 4.4 Uji Simultan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Kefisien Determinasi	38
Tabel 4.6 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 3.1 Logo Dhefia Florist Babat Toman.....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Toko Dhefia Florist	23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Lampiran surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Lampiran Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Lampiran Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lampiran Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lampiran Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lampiran Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lampiran Persetujuan Laporan Akhir
9. Lampiran Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lampiran Lembar Tanda Tangan Persetujuan Laporan Akhir
11. Lampiran Hasil Uji Validitas & Reliabilitas
12. Lampiran Hasil Jawaban Responden
13. Lampiran Surat Izin Usaha Dhefia Group
14. Lampiran Produk Dhefia Florist