

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK PINDANG UMAK
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Oleh :

**WIGRA PRAPANCA AL-AZIZI
NPM 062130601586**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK PINDANG UMAK
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Oleh :

**WIGRA PRAPANCA AL-AZIZI
NPM 062130601586**

Menyetujui,

Palembang, 13 Agustus 2024

Pembimbing I,

**Al Hushori, S.E., MAB
NIP 197004142001121001**

Pembimbing II,

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Hori Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 197602222002121001**

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

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wigra Prapanca Al azizi
NPM : 062130601586
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pondok Pindang Umak Palembang

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, 27 Juli 2024



Wigra Prapanca Al azizi
NPM 062130601586

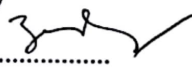
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Wigra Prapanca Al azizi
NPM : 062130601586
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pondok Pindang Umak Palembang

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 2 Agustus.....2024

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Elisa, S.E., M.Si Ketua Penguji		12 Agustus 2024
2.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. R.M.		14 Agustus 2024
3.	 Anggota Penguji		
4.	 Anggota Penguji		

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Melangkah dalam perjalanan panjang ilmu pengetahuan adalah sebuah komitmen untuk terus belajar dan berkembang, tak kenal lelah mengejar mimpi dan tujuan, serta memberikan yang terbaik dalam setiap langkah yang diambil. Kesuksesan tidak diukur dari seberapa cepat kita mencapainya, tetapi dari seberapa banyak kita belajar dan tumbuh sepanjang perjalanan.” (Wigra Prapanca Al azizi)

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua**
- Saudara-saudara ku**
- Sahabat-sahabat terbaik ku**
- Teman-teman kelas 6 NL 2021**
- Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pondok Pindang Umak Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi DIII Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 27 Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis hanturkan kepada Allah Subhanawata'ala atas segala berkah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pondok Pindang Umak Palembang”.

Penulis sadari bahwa dalam menyelesaikan laporan akhir ini banyak pihak yang telah membantu memberi bimbingan, arahan, dan do'a yang akan selalu penulis kenang dan syukuri. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Benny 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 Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Al Hushori, S.E.,MAB selaku dosen pembimbing I.
6. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Ir. Syamsurizal. Syam dan Ibu Dwi Oktantina yang senantiasa memberikan do'a, perhatian, dan motivasi tiada henti.
8. Rumah Makan Pondok Pindang Umak yang telah bersedia mengizinkan penulis melakukan penelitian.
9. Ibu Veranika selaku owner rumah makan Pondok Pindang Umak yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai rumah makan Pondok Pindang Umak.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, 27 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jenis data yang digunakan data kuantitatif dan sumber data dari data primer dan sekunder. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* terhadap pelanggan yang berkunjung di Pondok Pindang Umak..Populasi dalam penelitian ini mengacu pada seluruh pelanggan yang berkunjung di Pondok Pindang Umak. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

ABSTRACT

This research aims to find out whether there is an influence between Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction. The type of data used is quantitative data and data sources from primary and secondary data. The research method used in this research is a descriptive quantitative research method with data collection techniques using Non Probability Sampling techniques for customers who visit Pondok Pindang Umak. The population in this study refers to all customers who visit Pondok Pindang Umak. The samples taken were 100 respondents. The data analysis methods used are validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis test with t test, F test, and coefficient of determination (R^2). The research results show that the Product Quality Variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Product Quality and Service Quality simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
KATA PENGANTAR	6
UCAPAN TERIMA KASIH	7
ABSTRAK.....	9
<i>ABSTRACT</i>	10
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Analisa Data	Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .	Error! Bookmark not defined.
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.3 Uraian Tugas	Error! Bookmark not defined.
3.4 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
-----------------------------	-------------------------------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Pondok Pindang Umak 2021 s.d 2023	4
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Parsial	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pondok Pindang Umak	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Analisis Grafik	36
Gambar 4.2 P-P Plot Refression Standardized	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisits	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Perusahaan
4. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
5. Lembar Bimbingan (Konsultasi) Laporan Akhir
6. Kartu Kunjungan Mahasiswa Ke Perusahaan
7. Lembar Kuesioner Laporan Akhir
8. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian