

**ANALISIS KUALITAS PRODUK PADA USAHA PEMPEK SENTOSA
PALEMBANG CABANG OPI**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**NUR ANNISA PAJRIANTI
NPM 062130601536**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS JURUSAN
ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2024

**ANALISIS TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA USAHA PEMPEK
SENTOSA PALEMBANG CABANG OPI**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**NUR ANNISA PAJRIANTI
NPM 062130601536**

Menyetujui,

Pembimbing I

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP 197812162006041003**

Palembang, 2024

Pembimbing II

**Haris Willianto, S.H., M.H
NIP 196812032001121001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Studi**

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

Koordinator Program

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Annisa Pajrianti
NPM : 062130601536
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan : Analisis Kualitas Produk Pada Usaha Pempek
Sentosa Palembang Cabang OPI

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.

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

Palembang, 31 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Annisa Pajrianti

NPM 062130601536

LEMBAR PENGESAHAN

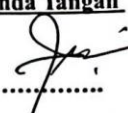
Nama : Nur Annisa Pajrianti
NPM : 062130601536
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan : Analisis Kualitas Produk Pada Usaha Pempek
Sentosa Palembang Cabang OPI

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

Dan dinyatakan.....

Pada Hari:

Tanggal: Agustus 2024

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA Ketua Penguji		20 / 8 / 2024
2.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Anggota Penguji		13 / 9 / 2024
3.	Purwati, S.E., M.M Anggota Penguji		26 / 8 / 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

Dipersembahkan untuk:

- **Orang Tua Tercinta**
- **Dosen Pembimbing**
- **Teman-teman Kelas 6NE**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul “Analisis Kualitas Produk Pada Usaha Pempek Sentosa Palembang Cabang OPI”.

Laporan akhir ini berisi pembahasan tentang analisis kualitas produk pada usaha Pempek Sentosa Palembang Cabang OPI serta untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya di masa yang akan datang. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T.,M.T., selaku Plt 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 Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Bapak Haris Wilianto, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Bapak Yoga Aji Nugraha, M.Si., Selaku Dosen yang telah memberikan motivasi, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Binis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu saya selama pembuatan dan penyusunan Laporan Akhir ini.
9. Pemilik Pempek Sentosa Palembang yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Ayah Tercinta, Tomi Anggara, S.Pd., Terima kasih berjuang untuk kehidupan penulis, dan selalu mengusahakan apapun untuk penulis serta selalu memberikan motivasi dan dukungannya untuk penulis agar mampu menyelesaikan studinya.

11. Ibu Tersayang, Hikmah Lestari Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan, ibu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat.

12. Sahabat-sahabat tersayang Fezia, Triya, Amanda, Talya dan teman seperjuangan kelas NE Angkatan 2021 atas dukungan, semangat, kekeluargaan, dan kebersamaan yang tidak mungkin dilupakan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Palembang, 07 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Semua perusahaan yang ada sekarang bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen,

perusahaan saling memperlihatkan kualitas produk mereka dengan perusahaan lainnya. dan perusahaan juga harus mempunyai keragaman kemauan konsumen yang berbeda, dari jenis-jenis konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis Kualitas Produk pada usaha Pempek Sentosa Palembang Cabang OPI. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Pempek Sentosa Palembang Cabang OPI sebanyak 140 orang, sampel yang diambil penelitian ini sebanyak 104 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin, dan teknik analisis menggunakan teknik Analisis regresi linear sederhana. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner dan teknik kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kualitas produk. Simpulan dalam penelitian ini adalah peningkatan Kualitas Produk dapat dicapai melalui pembaharuan Persepsi Konsumen. Saran bagi Perusahaan Pempek Sentosa Palembang Cabang OPI Penting agar memperhatikan persepsi konsumen terhadap kualitas produk yang dijual guna meningkatkan penjualan.

Kata Kunci: persepsi konsumen, kualitas produk

ABSTRACT

All companies that exist today compete to meet consumer needs, companies show each other the quality of their products with other companies. and companies must also have

a variety of different consumer desires, from the types of consumers. The purpose of this study is to determine the effect of consumer perception on product quality, a case study on the Pempek Sentosa Palembang OPI Branch business. This study is a study using a quantitative approach. The population in this study were consumers of Pempek Sentosa Palembang OPI Branch as many as 140 people, the sample taken in this study was 104 people. Sampling in this study was determined by the Slovin formula, and the analysis technique used the simple linear regression analysis technique. The data used in this study are primary and secondary data. Data collection in this study was carried out using questionnaire distribution techniques and library techniques. The results of the study showed that consumer perception variables had a significant positive effect on product quality variables. The conclusion in this study is that improving Product Quality can be achieved through updating Consumer Perception. Suggestions for Companies It is important to pay attention to consumer perceptions of the quality of products sold in order to increase sales.

Keywords: consumer perception, product quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	6
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	8
ABSTRACT.....	9
DAFTAR ISI.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup.....	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 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4.3 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.6 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Skala Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Jenis Produk	Error! Bookmark not defined.

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Visi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Logo Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Pembagian Tugas	Error! Bookmark not defined.
3.4 Daftar Produk beserta Harga	Error! Bookmark not defined.
3.5 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Deskriptif	28
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Kualitas Produk Pada Usaha Pempek Sentosa Palembang Cabang OPI.....	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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pempek.....	Error! Bookmark not defined.
-------------------------	-------------------------------------

Gambar 1. 2 Pempek Sentosa Palembang Cabang OPIError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Pempek Sentosa Palembang Cabang OPIError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 2 Logo Perusahaan Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 3 Struktur Perusahaan Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Definisi Operasional Variabel Error! Bookmark not defined.
No table of figures entries found.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Kesepakatan Bimbingan
Lampiran 4	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
Lampiran 5	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 6	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 7	Data Kuisisioner