

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AYAM GEPREK ABAHKU**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Pembuatan Laporan Akhir Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

Muhammad Rafi Alfaridzi

NPM 062130601578

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS JURUSAN
ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG 2024**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AYAM GEPREK ABAHKU**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

M RAFI ALFARIDZI NPM 062130601578

Menyetujui,

Palembang, 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Rini, S.E., MAB

NIP 196012281990032002

Dra. Yusleli Herawati, M.M.

NIP 196005071988112001

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.

NIP 19760222202121001

Koordinator Program Studi

D.III Administrasi Bisnis

Fetty Maretha, S.E., M.M.

NIP 198203242008012009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Rafi Alfaridzi
NPM : 062130601578
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Adm. Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha Ayam Geprek Abahku

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 berkepentingan.

Palembang, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



M Rafi Alfaridzi
062130601578

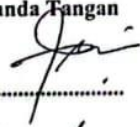
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M.Rafi Alfaridzi
NPM : 062130601578
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Geprek Abahku

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

Tanggal: 08 Agustus 2024

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA</u> Ketua Penguji		
2.	<u>Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M</u> Anggota Penguji		
3.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan Laporan Akhir ini. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan mengikuti ujian laporan akhir pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul **“Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Geprek Abahku”**. Laporan akhir ini membahas tentang keterkaitan harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya bahwa harga dan kualitas produk merupakan hal yang sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan hasil tersebut dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan nya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini di karenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini karena tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulisan Laporan Akhir ini tidak dapat terselesaikan. Penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkannya, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang,
Penulis,

M. Rafi Alfaridzi

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T., selaku Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Mariskha Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Rini, S.E., MAB., selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M. Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang atas ilmu dan didikan yang telah diberikan selama ini.
8. Seluruh Staff Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Bapak Ali, selaku owner dari Ayam Geprek Abahku
10. Orang tua dan saudara tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat, selalu memberikan yang terbaik, membantu dalam hal apapun dan nasihat serta doa untuk keberhasilan penulis, tanpa mereka penulis tidak akan bisa terus berjuang samapai saat ini.
11. Sahabat terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan semangat yang sangat menyala dan selalu memberikan saran serta

motivasi sehingga membuat penulis tetap semangat dalam melakukan penelitian ini.

12. Teman-teman kelas 6NL yang sudah memberi support, saran serta semangat.
13. Kepada diri saya sendiri, M. Rafi Alfaridzi Terima kasih karena telah berusaha sejauh ini dan mampu bertahan dalam situasi apapun, karena setiap masalah pasti akan selalu ada solusinya, dan terima kasih karena mampu untuk menghargai dan mencintai diri sendiri dan tetap berjuang dalam proses penyusunan laporan akhir ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin walaupun banyak sekali halangan yang dihadapi.

Palembang, 30 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan riset kepustakaan. Penelitian menggunakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan google form. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga produk dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Geprek Abahku, dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa jika harga dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang dapat meningkatkan pendapat dari rumah makan. Sehingga saran penulis adalah supaya Ayam Geprek Abahku dapat terus menjaga harga dan kualitas dari produk untuk menjaga konsumen agar dapat meningkatkan usaha.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to determine how the price and quality of the product affect consumer satisfaction. This study uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and library research. The study uses data obtained through the distribution of questionnaires using Google Form. The results of this study indicate that product price and product quality have a significant effect on consumer satisfaction at Ayam Geprek Abahku, from the results of the study above it can be concluded that if the price and quality of the product have an effect on consumer satisfaction which can increase the income of the restaurant. So the author's suggestion is that Ayam Geprek Abahku can continue to maintain the price and quality of the product to maintain consumers in order to increase the business.

Keyword: Price, Produk Quality, Customer Satisfaction,

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	5
UCAPAN TERIMA KASIH	6
ABSTRAK.....	8
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
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 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.4.1.Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2.Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

1.5 Metode 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 Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5.1 Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.5.5.4 Analisis Regresi linear berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Harga	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 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 dan Pembagian Tugas....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Uji Instrumen.....	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 Multikolinearitas.....	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 Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	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 TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Ayam Geprek Abahku Pada Tahun 2021-2023.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Klasifikasi Resonden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Produk.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Hasil Uji Parsial (uji t).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Uji Simultan (uji f).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel	4.	9	Hasil	Uji	Koefisien
Determinasi.....					Error! Bookmark not defined.
Tabel	4.	10	Hasil	Uji	Regresi
Berganda.....					Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.	1	Kerangka
Berfikir.....			Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Ayam Geprek Abahku**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan Analisis Grafik**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 P-P Plot Refression Standardized..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Hasil Uji heterokedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Pengesahan Proposal
2. Surat Rekomendasi
3. Surat Permohonan Pengambilan Data
4. Lembar bimbingan (konsultasi) Laporan Akhir
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing
6. Surat kesepakatan bimbingan Laporan Akhir
7. Lembar Revisi
8. Lembar persetujuan revisi