

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ROTI PANAS KITO**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

INTAN ANANDA PUTRI

NPM 062230601371

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ROTI PANAS KITO**



LAPORAN AKHIR

**OLEH:
INTAN ANANDA PUTRI
NPM 062230601371**

Menyetujui,

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

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

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si.
NIP 198906012019031016**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Ananda Putri
NPM : 062230601371
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kewirausahaan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Panas Kito

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/menyalin 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, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Intan Ananda Putri
NPM 062230601371

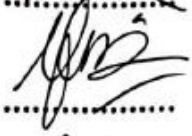
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Intan Ananda Putri
NPM : 062230601371
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kewirausahaan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Panas Kito

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Markoni, SE., MBA Ketua Penguji		21/7/2025
2.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		21/7/2025
3.	Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB Anggota Penguji		21/7/2025
4.	Yoga Aji Nugraha, M.Si Anggota Penguji		21/7/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Allah tidak mungkin menguji seorang hamba di luar batas kemampuannya.”

*“Orang pintar adalah orang yang tidak membuat orang lain merasa bodoh
ketika didekatnya”*

DIPERSEMBAHKAN UNTUK:

- **Mamaku Tersayang**
- **Kakak-Kakakku Tersayang**
- **Dosen Pembimbing**
- **Teman-Teman Seperjuangan**
- **Kucing-Kucingku**
- **Almamater Tercinta**
- **Roti Panas Kito**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Laporan Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Panas Kito”**. Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan terkait ketidakkonsistenan kualitas produk yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada UMKM Roti Panas Kito. Pada proses penyusunannya, penulis mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan serta melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik usaha sebagai bentuk pendalaman data.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, serta menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan meningkat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kesempatan hingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Selesainya Penulisan Laporan Akhir ini adalah berkat bantuan, bimbingan, pengarahan, dan dorongan, serta saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M. AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana S.E., MAB. selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Riska Maulana Effendi S.E., M.Si Dosen Pembimbing I dan Bapak Agung Anggoro Seto S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Marilia Isnani A.Md.Par selaku pemilik usaha Roti Panas Kito yang telah memberikan izin dan informasi untuk penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Mama dan Ketiga Kakakku tersayang sebagai seseorang yang paling berkontribusi dalam seluruh kegiatan perkuliahan dan langkah penulis dalam segala hal, baik dari ketulusan, waktu, tenaga, dan doa.
8. Untuk sahabat belajarku dan teman-teman seperjuangan, terima kasih atas semua dukungan dan motivasi yang kalian berikan.
9. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kucing tersayang yang telah menjadi teman setia selama proses penyusunan Laporan Akhir ini. Kehadirannya yang menenangkan menjadi penghibur di tengah tekanan dan lelah yang dirasakan.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam pembuatan Laporan Akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

11. Almamater Tercinta.

12. Untuk diriku sendiri yang terus bertahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dorongan kuat untuk penulis. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan dapat digantikan dengan pahala oleh Allah SWT.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Roti Panas Kito di Kota Palembang. Kualitas produk diukur melalui empat dimensi, yaitu kinerja, daya tahan, kesesuaian, dan estetika. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan pelanggan Roti Panas Kito. Teknik analisis yang digunakan meliputi interpretasi skor, uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas produk memperoleh skor rata-rata antara 75% hingga 85% yang menunjukkan kategori baik dan sangat baik. Demikian pula dengan variabel kepuasan pelanggan, khususnya dimensi kualitas pelayanan dan harga yang memperoleh skor tinggi. Uji regresi sederhana menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.685, yang berarti bahwa 68,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk. Kesimpulannya, semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Roti Panas Kito disarankan untuk terus menjaga mutu produk dan pelayanan serta meningkatkan aspek yang masih perlu diperbaiki guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction in small food enterprises often hinges on the consistency and perceived quality of their products. This study explores how various dimensions of product quality—namely performance, durability, conformance, and aesthetics—relate to customer satisfaction at *Roti Panas Kito*, a local bakery in Palembang. A quantitative approach was employed, combining descriptive and verificative methods. Data were gathered from 97 respondents using structured questionnaires. Analytical tools included score interpretation, validity and reliability testing, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination analysis. Results indicate a strong, positive correlation between product quality and customer satisfaction. The quality indicators scored between 75% and 85%, falling within the “good” to “very good” range, while satisfaction components—particularly those linked to service and pricing—also showed consistently high ratings. The regression output revealed an R^2 value of 0.685, suggesting that product quality accounts for 68.5% of the variation in customer satisfaction. These findings highlight the critical role of product quality in shaping customer perceptions and underscore the need for ongoing improvements, especially in areas where consistency may fluctuate. Maintaining product excellence and responsiveness to feedback is essential for sustaining customer loyalty in a competitive marketplace.

Keywords: *Product Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Metode Penelitian	12
1.5.1 Pendekatan Penelitian	12
a. Pendekatan Kuantitatif.....	12
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	12
a. Jenis Data	12
b. Sumber Data	12
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	13
1.5.4 Populasi dan Sampel	15
a. Populasi.....	15
b. Sampel	15
1.5.5 Analisis Data	17
a. Metode Kuantitatif.....	17
1.5.6 Kerangka Pemikiran.....	23
1.5.7 Operasional Variabel	24

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Produk.....	26
2.1.1 Pengertian Kualitas	26
2.1.2 Pengertian Produk.....	26
2.1.3 Pengertian Kualitas Produk	27
2.1.4 Dimensi Kualitas Produk	27
2.2 Kepuasan Pelanggan	29
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	29
2.2.2 Pengertian Pelanggan.....	29
2.2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.4 Hubungan antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.5 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan	30

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
3.2 Tujuan Perusahaan.....	33
3.2.1 Logo Perusahaan.....	33
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	33
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33
3.3.2 Pembagian Tugas.....	34
3.4 Aktivitas di Objek Penelitian Terkait dengan Topik.....	35
3.5 Jenis Produk dan Daftar Harga Roti Panas Kito.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	14
Tabel 1.2 Interpretasi Skor	18
Tabel 1.3 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Reliabilitas	19
Tabel 1.4 Interpretasi Umum.....	23
Tabel 1.5 Operasional Variabel	24
Tabel 3.1 Jenis Produk dan Daftar Harga pada Roti Panas Kito.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel	
Kualitas Produk (X)	39
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel	
Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	47
Tabel 4.11 Hasil Uji T	48
Tabel 4.12 Hasil Tabel Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Negara Terbanyak Memiliki UMKM di ASEAN Tahun 2021	2
Gambar 1.2 <i>Outlet</i> Roti Panas Kito.....	5
Gambar 1.3 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 1	6
Gambar 1.4 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 2.....	6
Gambar 1.5 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 3.....	6
Gambar 1.6 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 4.....	6
Gambar 1.7 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 5.....	7
Gambar 1.8 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 6.....	7
Gambar 1.9 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 7.....	7
Gambar 1.10 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 8.....	7
Gambar 1.11 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 9.....	7
Gambar 1.12 Ulasan Negatif Pelanggan Roti Panas Kito 10.....	8
Gambar 1.13 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Logo Roti Panas Kito	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Roti Panas Kito	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Mahasiswa ke Pembimbing
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Data Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 11 Hasil Wawancara
- Lampiran 12 Dokumentasi
- Lampiran 13 Surat Izin Usaha Roti Panas Kito

