

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KOPI RISNA**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH :

REVINA DWI FELISHA

NPM 062230601360

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KOPI RISNA**



LAPORAN AKHIR

OLEH :
REVINA DWI FELISHA
NPM 062230601360

Menyetujui,

Palembang, Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001

Yoga Aji Nugraha, M.Si.
NIP 199407302022031014

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,

Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revina Dwi Felisha
NPM : 062230601360
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Risna

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta lainnya 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, November 2025

Yang membuat pernyataan,



Revina Dwi Felisha

062230601360

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Revina Dwi Felisha
NPM : 062230601360
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Risna

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

Pada Hari :
Tanggal : November 2025

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	<u>Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA.</u> Ketua Penguji		11/11/2025
2	<u>Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.</u> Anggota Penguji		12/11/2025
3	<u>Keti Purnamasari, S.E., M.Si.</u> Anggota Penguji		11/11/2025
4	<u>Dwi Riana, S.E., M.AB.</u> Anggota Penguji		11/11/2025
5	<u>Heni Yuvita, S.E., M.Si.</u> Anggota Penguji		12/11/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

Bukankah semua orang menginginkan kebenarannya, lalu kenapa setelah tau kebenarannya tidak ada satupun yang menerimanya.

~Pran (badbuddy)~

Kebahagiaan dalam hidup kita adalah menjalani hidup kita sendiri tanpa harus memenuhi harapan orang lain

~never let me go~

Jika semua berjalan sesuai dengan keinginan mu, itu bukan takdir melainkan kerja keras mu, teruslah berusaha

~Tay tawan~

Kupersembahkan kepada:

- **Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman 6NM 2025**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat Rahmat dan Ridho-nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Risna”. Tujuan laporan akhir ini disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Risna. Pembuatan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 (tiga) pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini terdiri dari 5 bab, dimana bab pertama berisikan latar belakang pemilihan judul, bab kedua berisi tentang tinjauan Pustaka, bab ketiga berisi tentang gambaran umum perusahaan, bab keempat berisi tentang hasil dan pembahasan, dan bab kelima berisi kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan dan penyajiannya. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Adminstrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penelitian Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dorongan, dan saran serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa Syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., 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., M.AB., selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Yoga Aji Nugraha, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Abdul Rohman, S.Pd., selaku pemilik Kopi Risna yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
8. Bapak Sapei, selaku karyawan yang telah membantu penelitian kepada penulis dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan pengajaran, ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menimba ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis.

10. Kedua orang tua tersayang penulis Ayah Indra Gunawan dan Ibu Windyarti yang telah memberikan kasih sayang, cinta, semangat, doa, dan dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada hentinya kepada penulis. Ayah dan Ibu selalu tak henti mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis. Semoga Allah mempermudah setiap langkah kaki ini dalam mewujudkan keinginan Ayah dan Ibu. Sehingga penulis bisa membalas semua jerih payah Ayah dan Ibu selama ini. Dan semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan serta umur yang panjang oleh Allah SWT. *Aamiin*
11. Kepada kakak ku Muhammad Dava Pratama, penulis ucapkan terima kasih telah banyak membantu penulis, yang selalu memberikan semangat, perhatian, doa, kasih sayang, serta dukungan dalam menyelesaikan studi ini.
12. Dengan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Alm. Bonasir mbah kung tercinta yang telah berpulang. Meskipun telah tiada, nasihat dan kasih sayangnya akan selalu hidup dalam hati penulis. Penulis juga berterima kasih kepada mbah uti Sumarmiatun yang setia mendampingi dan mendoakan penulis. Semoga kasih sayang dan pengorbanan mereka menjadi inspirasi dan motivasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
13. Kepada keluarga-keluargaku terutama Bulek Puji Astuti, A.Md dan Bulek Susi Susanti, S.Pd., penulis ucapkan terima kasih yang senantiasa membantu penulis, memberikan semangat, doa, dan dorongan. Dan keluarga-keluarga yang lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Serta sepupusepupuku Shinta Sukowati, Suryo Aji, Sifa, Fitriani, dan Rabila Harni Aprinda, yang telah memberikan dukungan, doa, serta memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
14. Dengan tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tiara Putri Damayanti teman satu-satunya penulis di kampus yang telah menjadi pendengar setia dalam setiap keluh kesah dan suka duka selama perjalanan perkuliahan ini. Dukungan dan bantuanmu yang tak ternilai telah menemani penulis dari awal

hingga detik ini. Semoga pertemanan kita terus terjalin dan menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah yang akan datang.

15. Teruntuk GMMTV yang telah menghibur dan memberikan semangat kepada penulis lewat series-series yang begitu indah, tak lupa kepada Aktor Thailand Ohm Pawat, Nanon, SkyNani, DewTee, PerthSanta, JuniorMark, ForceBook, JossGawin, WilliamEst, MarkOhm, AouBoom, MarcPoon, GeminiFourth, WinnySatang, BounPrem, PondPhuwin OffGun, TayNew, EarthMix, JoongDunk, JimmySea, FirstKhaotung, FortPeat, BossNoeul, DaouOffroad, yang terlibat di dalamnya yang telah menemani selama proses penyusunan Laporan Akhir ini.

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 limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Risna. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 97 responden pelanggan Kopi Risna dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan instrumen penelitian valid dan reliabel. Analisis regresi linear sederhana mengungkapkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (koefisien regresi 0,726; signifikansi 0,000). Ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,526 menunjukkan bahwa 52,6% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk. Indikator kualitas produk seperti kinerja, daya tahan, reliabilitas, estetika, dan kesan kualitas terbukti menjadi faktor kunci. Meskipun kualitas produk dominan, masih terdapat 47,4% variasi kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Penelitian ini merekomendasikan Kopi Risna untuk mempertahankan dan meningkatkan konsistensi kualitas produk serta mengoptimalkan pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan variabel lain seperti kualitas pelayanan, harga, dan citra merek guna menjelaskan kepuasan pelanggan secara lebih komprehensif.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Kopi Risna

ABSTRACT

This study examines the influence of product quality on customer satisfaction at Kopi Risna. Using a quantitative approach, data was collected through questionnaires from 97 Kopi Risna customers and analyzed using SPSS. The validity and reliability tests confirmed that the research instrument was valid and reliable. Simple linear regression analysis revealed that product quality has a significant and positive effect on customer satisfaction (regression coefficient of 0.726; significance of 0.000). This indicates that improving product quality directly contributes to increased customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.526 shows that 52.6% of the variation in customer satisfaction can be explained by product quality. Indicators of product quality, such as performance, durability, reliability, aesthetics, and perceived quality, were proven to be key factors. Although product quality is dominant, 47.4% of the variation in customer satisfaction is still influenced by other factors outside this model. This study recommends that Kopi Risna maintain and enhance product quality consistency while optimizing service. For future research, it is suggested to integrate other variables, such as service quality, price, and brand image, to provide a more comprehensive explanation of customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, Kopi Risna.

DAFTAR ISI

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	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.5.1 Jenis dan Sumber Data	8
a. Data Primer	8
b. Data Sekunder.....	9
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	9
1. Riset Lapangan.....	9
a. Wawancara	9

b. Kuesioner	9
1. Riset Kepustakaan	10
1.5.3 Populasi dan Sampel	10
a. Populasi	10
b. Sampel	10
c. Teknik Pengambilan Sampel	10
1.5.4 Kerangka Pemikiran	12
1.5.5 Analisis Data	13
a. Metode Kualitatif	13
b. Metode Kuantitatif	13
c. Uji Validitas	14
d. Uji Reliabilitas	14
e. Uji Koefisien Determinasi	14
1.5.6 Variabel Operasional	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1.1 Kualitas Produk	16
1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	16
1.1.2 Indikator-Indikator Kualitas Produk	19
1.2 Kepuasan Pelanggan	20
1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
1.2.2 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
1.1 Sejarah Perusahaan	24
1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	24
1.2.1 Visi Perusahaan	24
1.2.2 Misi Perusahaan	24
1.2.3 Tujuan Perusahaan	25
1.2.4 Logo Perusahaan	25

1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	26
1.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	26
1.3.2 Pembagian Tugas	26
1.4 Data-Data Perusahaan	28
1.5 Profil Responden	29
1.5.1 Usia Responden	30
1.5.2 Jenis Kelamin Responden	30
1.5.3 Pekerjaan Responden	31
1.5.4 Pembelian Ulang pada Produk	31
1.6 Deskripsi Variabel Penelitian	32
1.6.1 Persensi Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	32
1.6.2 Persensi Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	35
4.1.1 Uji Validitas	35
4.1.2 Uji Reliabilitas	38
4.1.3 Analisa Regresi Linear Sederhana	38
4.1.4 Koefisien Determinasi	40
4.1.5 Faktor Kualitas Produk yang Paling Tinggi	41
4.1.6 Faktor Kepuasan Pelanggan yang Paling Tinggi	42
4.2 Pembahasan	42
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	15
Tabel 3. 1	28
Tabel 3. 2	29
Tabel 3. 3	29
Tabel 3. 4	30
Tabel 3. 5	31
Tabel 3. 6	32
Tabel 4. 1	35
Tabel 4. 2	36
Tabel 4. 3	37
Tabel 4. 4	38
Tabel 4. 5	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <u>Produksi dan Konsumsi Kopi Indonesia</u>	2
Gambar 1.2 <u>Kerangka Pemikiran</u>	12
Gambar 3.1 <u>Logo Kopi Risna</u>	24
Gambar 3.2 <u>Struktur Organisasi Perusahaan</u>	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
5. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Rekomendasi Seminar Proposal
10. Lembar Revisi Seminar Proposal
11. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
12. Lembar Revisi Laporan Akhir
13. Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
14. Hasil Wawancara Pengambilan Data
15. Kuesioner Penelitian
16. Rekapitulasi Jawaban Responden
17. Hasil Uji SPSS
18. Dokumentasi

