

**PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PRODUK  
PADA PELANGGAN CITRA MEBEL PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**BUNGA TIARA  
0612 3060 1177**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2015**

**PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PRODUK  
PADA PELANGGAN CITRA MEBEL PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**BUNGA TIARA  
0612 3060 1177**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2015**

**PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PRODUK  
PADA PELANGGAN CITRA MEBEL PALEMBANG**



**Dusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Bunga Tiara  
061230601177**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Elisa, S.E., M.Si  
NIP 196010141989032003**

**Pembimbing II,**

**Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP 195808231988112001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bunga Tiara  
NIM : 0612 3060 1177  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Penjualan  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Dimensi Kualitas Produk pada  
Pelanggan Citra Mebel 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 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, 2015



Pembuat Pernyataan

Bunga Tiara  
NIM 061230601177

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Bunga Tiara  
NIM : 061230601177  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Dimensi Kualitas Produk pada  
Pelanggan Citra Mebel Palembang

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





Pada Hari:

Kamis

Tanggal:

02 Juli 2015

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>20 Juli 2015</u>
2.	<u>Trisilowati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>20 Juli 2015</u>
3.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.A.B</u> Anggota		<u>20 Juli 2015</u>
4.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si, P. hD</u> Anggota		<u>20 Juli 2015</u>

## *Motto dan Persembahan*

*“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu (Q.S Al Insyirah : 6-8)”.*

*“Life is like riding a bicycle. To keep your balance you must keep moving”.*  
*(Albert Einstein).*

*“yang penting adalah ikhlas  
Kemudian biarkanlah terjadi apa yang akan terjadi  
(Abu Musa Al-Asy’ari)*

*Kupersembahkan untuk;*

*☞ Almamater Kebanggaanku*

*☞ Kedua Orang Tuaku Tercinta*

*☞ Adik-adikku Tersayang*

*☞ Para Sahabat Seperjuangan*

*☞ Orang-orang yang telah mendukung saya*

*pada Citra Mebel Palembang*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Penerapan Dimensi Kualitas Produk pada Pelanggan Citra Mebel Palembang”. Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk lebih meningkatkan kualitas Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kesalahn yang diperbuat. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberi manfaat bagi pembaca maupun masyarakat.

Palembang.      Juni 2015

Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto,S.T.,M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata,S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan,S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Elisa,S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktu, saran dan kesabarannya telah membimbing saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu dan sarannya yang telah membimbing saya dan membuat Laporan Akhir saya menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Pemilik serta para karyawan Citra Mebel Palembang.
8. Kedua Orang Tuaku dan adik-adiku tercinta yang selalu memberikan doa restunya dan bantuannya hingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Sahabat-sahabat penulis di kelas 6 ANA yang senantiasa saling memberikan motivasi, kebersamaan dan semangat dalam pengerjaan Laporan Akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Palembang, Juni 2015

Penulis,



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Dimensi Kualitas Produk Pada Pelanggan Citra Mebel Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan Citra Mebel Palembang. Sampel diambil sebanyak 60 orang responden melalui kuesioner yang diisi oleh pelanggan. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode persentasi dan rata-rata dari persentasi yang didapat.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebesar 78,38% menyatakan bahwa betapa pentingnya kualitas produk dimata konsumen. kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dari Citra Mebel tergolong antara Cukup Kuat- Sangat Kuat. Dilihat dari dimensi Kinerja Produk sebesar 80,7%, dimensi Kehadalan produk sebesar 64%, dimensi daya tahan sebesar 78,3%, dimensi desain produk sebesar 80%, dan dimensi pelayanan sebesar 82,4% dan untuk meningkatkan kualitas produknya citra mebel juga memberlakukan pemberian hadiah kepada para pelanggan yang membeli lebih dari dua produk mebel. beberapa saran dari pelanggan untuk membuat produk dari Citra Mebel menjadi berkualitas dengan menambah karyawan, mengaplikasikan cat mebel serta menambah desain produk pada Citra Mebel Palembang.

Kata kunci: Kualitas Produk

## **ABSTRACT**

*The purpose of the research to understand application quality products of customers Citra Mebel Palembang. The population in this research are the customers of Citra Mebel Palembang. The samples was taken as many as 60 people respondents through questionnaires filled by the customers. Then the data obtained analyzed using a percentage of mean.*

*Based on research results obtained by 78,38 % said that how important the quality of products in consumers. The conclusion of this research is the quality of the product of Citra Mebel is between enough Strong-very strong. Seen from the dimensions of the performance of the product of 80,7 % , the product dimensions or reliable at 64 % , the dimensions of durability of 78.3 % , the dimensions of the design of products by 80 percent , dimension of Serviciablitiy of 82.4 % . should be imporve the quality of produk at Citra Mebel Palembang and also the owner of Citra Mebel can gifts the consumers who buy more than two furniture products. Some of suggestion from the customers to make produk from Citra Mebel became more quality there are, by adding the total of employees, applying the paint of mebel, and the last and adding the desain produk of Citra Mebel Palembang.*

*Keywords: Quality of Product*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian .....	4
1.5.1 Populasi dan Sampel .....	4
1.5.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.3 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.5 Analisa Data .....	8

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penjualan .....	11
2.1.1 Pengertian Penjualan .....	11
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan.....	11
2.2 Atribut Produk .....	13
2.3 Kualitas Produk.....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.4 Pelanggan.....	16
2.4.1 Pengertian Pelanggan .....	16
2.4.2 Pelanggan yang Loyal .....	16
2.4.3 Tipe-Tipe Proses Pengambilan Keputusan .....	17
2.4.4 Harapan Pelanggan.....	19

## BAB III KEADAAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Citra Mebel.....	20
3.1.1 Visi dan Misi Citra Mebel.....	20
3.1.2 Tujuan Berdirinya Citra Mebel .....	20
3.2 Aktivitas Citra Mebel .....	21
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	21
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	19
3.3.2 Uraian Tugas .....	20
3.4 Proses Produksi Pembuatan Produk.....	23
3.5 Profil Responden.....	24
3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	24
3.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	26

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mebel pada Citra Mebel Palembang .....	27
4.2 Usaha-Usaha Citra Mebel Untuk Meningkatkan Kualitas Produk.....	40

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran .....	43

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.5.5 Tabel Skala Likert .....	10
Tabel 3.3.2 Daftar Jumlah Karyawan Citra Mebel.....	21
Tabel 3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....	22
Tabel 3.5.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	23
Tabel 3.5.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	23
Tabel 4.1 Dimensi Kinerja Produk ( <i>Peformance</i> ) .....	26
Tabel 4.2 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	28
Tabel 4.3 Dimensi Daya Tahan ( <i>Durability</i> ).....	30
Tabel 4.4 Dimensi Desain Produk ( <i>Aesthetic</i> ).....	32
Tabel 4.5 Dimensi Pelayanan ( <i>Serviciability</i> ) .....	35
Tabel 4.6 Keputusan Pembelian ( <i>Purchasing Decision</i> ) .....	37
Tabel 4.5.1 Nilai Rata-Rata Dimensi.....	40

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.4.2 .....	15
Gambar 2.4.2.1 .....	16
Gambar 3.3.1 .....	19
Gambar Skala Likert .....	42