

**PERSEPSI KONSUMEN DALAM MINAT PEMBELIAN ULANG
BAKSO GRANAT MAS AZIS PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

Nanny Oktaviana

061230600516

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**PERSEPSI KONSUMEN DALAM MINAT PEMBELIAN ULANG
BAKSO GRANAT MAS AZIS PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
NANNY OKTAVIANA
061230600516**

Menyetujui,

Palembang, 20 Juni 2015

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanny Oktaviana
NIM : 0612 3060 0516
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang
Bakso Granat Mas Azis Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Nanny Oktaviana
NIM 061230600516

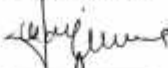
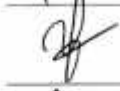


LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Nanny Oktaviana
NIM : 0612 3060 0516
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang
Bakso Granat Mas Azis Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 10 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>20-08-2015</u>
2.	<u>Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>19-08-2015</u>
3.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>31-08-2015</u>
4.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>19-08-2015</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : "Ingatlah Orangtuamu dan Berjuanglah untuk membuatnya bangga karena telah memilikimu"

Kupersembahkan Kepada:

- **Ayah dan Ibu Tercinta**
- **Para Saudara Kandung dan Keluargaku**
- **Sahabat dan Teman Seperjuanganku NETALISS**
- **Teman-Teman Kelas NC Angkatan 2012**
- **Almamatunku**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya haturkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang”. Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Dalam Penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah konsumen yang telah melakukan pembelian ulang Bakso Granat Mas Azis dan untuk mengetahui persepsi konsumen dalam minat pembelian ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang,

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan Laporan Akhir ini baik dari sisi penyajian data dan pembahasan. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan untuk lebih sempurnanya laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 20 Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur saya haturkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini dengan baik.

Pada kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir.
5. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir.
6. Kepada semua dosen, karyawan, dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Pemilik Usaha Bakso Granat Mas Azis Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat usahanya serta memberikan beberapa data yang diperlukan didalam menyelesaikan Laporan Akhir.
8. Seluruh Karyawan Bakso Granat Mas Azis Palembang yang telah memberikan semangat serta membantu dalam proses pengambilan data Laporan Akhir.

9. Kedua Orangtua, dan adik-adik ku tersayang (Fitri Rahayu, Agung Nur Mukhlis, M Ramadhon, dan Alifa Permata Nahla) atas doa, cinta dan kasih sayang serta bantuan baik moril maupun materil.
10. Sahabatku dari NETALISS yaitu Lusi Julianti (Luiss), Lidia Permata Sari (Lidii) dan Tania Wellanita (Tanay) yang telah memberikan semangat yang tiada henti dan memotivasi untuk bisa menyelesaikan laporan akhir.
11. Teman-teman seperjuanganku Jurusan Administrasi Bisnis khususnya kelas NC Angkatan 2012.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis ucapkan, semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan berkah dari Allah SWT. Amin.

Palembang, 20 Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

This research aim to know the perception of consumer in the desire of re-buy Bakso Granat Mas Azis Palembang. This research used primary data by spreading questionnaire approximately 35 responden who did re-buy at Bakso Granat Mas Azis Palembang. Based on the research result of perception the consumer in the desire of re-buy is very well, with finded that dimension of performance is 79,14%, dimension of service is 82,86%, dimension of endurance is 82%, dimension of reliability is 84,56%, dimension of product characteristics is 82%, dimension of suitability with specification is 79,14%, and the result is 82,08%. The average of that percentage is 82,08% although still have the response of the consumer toward negative. Our suggestion is that the owner of bakso granat can improve some dimension which still get negative response.

Keywords: performance, service, endurance, reliability, product characteristics, suitability with specification, result

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1-2
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1.4.1 Tujuan Penulisan	3
1.4.2 Manfaat Penulisan	3-4
1.5 Metodologi Penelitian	
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4-5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5-7
1.5.4 Analisa Data	7-9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi	
2.1.1 Pengertian Persepsi.....	10
2.1.2 Dimensi Persepsi	10-11
2.2 Minat Pembelian	
2.2.1 Minat	12
2.2.2 Pembelian Ulang	12-14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	15-16
3.1.1 Visi dan Misi	17
3.1.2 Tujuan	17
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	
3.2.1 Struktur Organisasi	17-18
3.2.2 Uraian Tugas	18-20
3.3 Produk-Produk yang Dihasilkan Bakso Granat Mas Azis Palembang	20-21
3.4 Volume dan Omzet Penjualan	21-22
3.5 Usaha-Usaha yang dilakukan oleh Bakso Granat Mas Azis Palembang	22-24
3.6 Profil Responden	24-27
3.7 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden	27-35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Kinerja	36-38
2 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Pelayanan	39-41
3 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Ketahanan	41-43
4 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Keandalan	43-45

	Halaman
5 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Karakteristik Produk	45-48
6 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi	48-50
7 Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Hasil	50-53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54-55
5.2 Saran	55-56

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Daftar Produk Bakso Granat Mas Azis	20-21
Tabel 3.2	Volume Penjualan Bakso Granat Mas Azis (Porsi)	21
Tabel 3.3	Omzet Penjualan Bakso Granat Mas Azis	22
Tabel 3.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 3.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 3.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Konsumsi Bakso	26
Tabel 3.8	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Kinerja	27
Tabel 3.9	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Pelayanan	28-29
Tabel 3.10	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Ketahanan	30
Tabel 3.11	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Keandalan	31
Tabel 3.12	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Karakteristik Produk	32
Tabel 3.13	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi	33-34
Tabel 3.14	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Persepsi Konsumen dalam Minat Pembelian Ulang Bakso Granat Mas Azis Palembang Dimensi Hasil.....	34-35
Tabel 4.1	Rekapitulasi 7 Dimensi Persepsi Konsumen Bakso Grant Mas Azis Palembang	53-54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pengambilan Keputusan Konsumen	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bakso Granat Mas Azis	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	I
Lampiran 2 Surat Izin Usaha Bakso Granat Mas Azis Palembang	II
Lampiran 3 Volume Penjualan Bakso Granat Mas Azis (Porsi)	III
Lampiran 4 Omzet Penjualan Tahun 2012-2014 Bakso Grant Mas Azis	IV
Lampiran 5 Daftar Harga Produk	V
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian dari Ketua Jurusan Administrasi Bisnis	VI
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari PD I	VII
Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian dari Bakso Granat Mas Azis Palembang	VIII
Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan	IX
Lampiran 10 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir	X
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir	XI
Lampiran 12 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir	XII
Lampiran 13 Lembar Revisi Laporan Akhir (Perbaikan)	XIII
Lampiran 14 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir	XIV