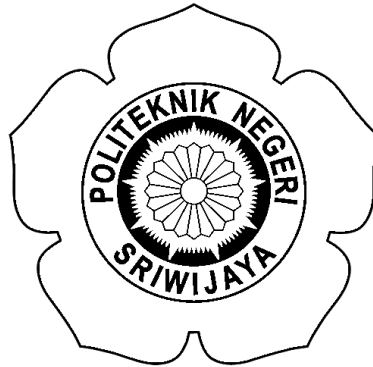


**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA SEBLAK NABIL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**NABILA SAFITRI
NPM 062330601342**

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

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA SEBLAK NABIL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**NABILA SAFITRI
NPM 062330601342**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

**Wulan Mguti Angguna, S. Psi., M.psi
NIP 199308302022032012**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

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

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis,**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Safitri
NPM : 062330601342
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada Seblak Nabil 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 ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya akan 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, 25 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Nabila Safitri

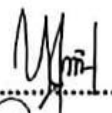
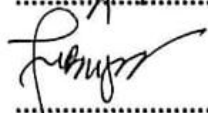
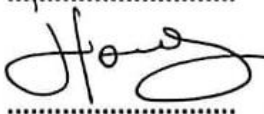
NPM 062330601342

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nabila Safitri
NPM : 062330601342
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada Seblak Nabil Palembang.

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

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 24 Juli 2026

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Hadi Jauhari, S.E.,M.Si Ketua Penguji		30/07/2026
2	Haris Wilianto, S.H.,M.H Anggota Penguji		28/7-2026
3	Yesita Astarina, S.E., M.Si Anggota Penguji		28/7 2026
4	Hidayah Aprini, S.E.,M.M. Anggota Penguji		27/07-2026
5.	Heni Yuvita, M.Si Anggota Penguji		27/7 2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang ditakdirkan untuk ku tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar Bin Khattab)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudara-saudara ku**
- . Sahabat-sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas 6 NM 2026**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Akhir yang berjudul “Pengaruh Manajemen Waktu terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Semester Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya” ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana pola manajemen waktu memengaruhi capaian akademik mahasiswa tingkat akhir.

Penelitian kuantitatif ini mengandalkan data primer dari kuesioner yang diisi oleh responden, yang kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Untuk menghasilkan analisis yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, pengujian dilakukan secara bertahap. Proses ini meliputi uji kualitas instrumen (validitas dan reliabilitas), uji normalitas, hingga analisis inti menggunakan regresi linear sederhana serta koefisien determinasi (R^2) guna menakar kontribusi variabel yang diteliti.

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada dosen pembimbing atas segala arahan dan waktunya, serta kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini. Disadari bahwa karya ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi perkembangan akademis di lingkungan kampus dan dapat menjadi referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya.

Palembang, Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam Penyusunan laporan kerja praktik ini, penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. 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. Ibu Dwi Riana, S.E., M. AB, selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan petunjuk dan arahan bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
5. Ibu Welan Mauli Angguna, S. Psi., M.psi. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan solusi dan saran dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
7. Ibu Nurhayati selaku pemilik usaha Seblak Nabil yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa bertukar cerita dari hati ke hati, penulis tahu bahwa di balik keheningan itu selalu tersimpan doa yang tak pernah putus. Penulis sangat merasakan bahwa dukungan yang kalian berikan hadir dalam bentuk yang berbeda, mungkin jarang terucap, namun tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih saat ini, termasuk selesainya Laporan Akhir ini, tidak lepas dari ketulusan doa

dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kasih sayang yang luar biasa.

9. Kepada sahabat-sahabat tercinta, "Pasukan Yapping" (Anti, Fadila, Andhika, Ilham), perjumpaan kita di bangku kuliah adalah salah satu anugerah terbaik yang tak pernah penulis duga. Kalian bukan sekadar teman sekelas, melainkan keluarga yang tumbuh bersama dalam suka, duka, maupun peliknya dinamika perkuliahan. Terima kasih telah menjadi pendengar setia, tempat berbagi cerita, dan penopang semangat yang selalu menerima penulis apa adanya tanpa menghakimi. Setiap tawa, diskusi seru, dan dukungan tulus kalian adalah energi terbesar penulis dalam melewati masa-masa sulit. Terima kasih atas memori indah dan pelajaran hidup berharga yang kita ukir bersama. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kesehatan, dan kesuksesan di setiap langkah masa depan kalian.
10. Teman-teman kelas 6 NM Angkatan 2023 yang telah berjuang Bersama hingga akhir perkuliahan ini.

Akhir Kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan saran. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang tak terhitung jumlahnya dari Allah SWT, Aminn.

Palembang, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	5
1. 4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Loyalitas Pelanggan	7
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	11
2.2 Kualitas Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	14
2.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
BAB III METODE LAPORAN AKHIR	20
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga	20
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	20
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	21
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan/Lembaga	21

3.2 Metode Laporan Akhir	23
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir.....	23
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.2.4 Populasi dan Sampel	32
3.2.5 Pengolahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil.....	39
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.2 Uji Validitas	43
4.1.3 Uji Reliabilitas	46
4.1.3 Uji Reliabilitas	46
4.1.4 Uji Normalitas	47
4.1.5 Uji Linearitas	48
4.1.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	49
4.1.7 Uji Hipotesis	50
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.2 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	3
Table 3.1	27
Table 3.2	29
Table 3.3	31
Tabel 4.1	37
Tabel 4.2	38
Tabel 4.3	39
Tabel 4.4	40
Tabel 4.5	41
Tabel 4.6	43
Tabel 4.7	45
Tabel 4.8	47
Tabel 4.9	48
Tabel 4.10	49
Tabel 4.11	49
Tabel 4.12	51
Tabel 4.13	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1	21

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (1)
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (2)
3. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (1)
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (2)
5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
6. Surat Izin Pengambilan Data
7. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
8. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
9. Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
10. Kuesioner Penelitian
11. Deskripsi Karakteristik Responden
12. Hasil Uji Validasi Variabel X
13. Uji Validitas Variabel Y
14. Uji Reliabilitas X dan Y
15. Hasil Uji Normalitas
16. Hasil Uji Linearitas
17. Analisis Regresi Linear Sederhana
18. Uji Hipotesis
19. Uji Koefisien Determinasi (R^2)
20. Surat Izin Berusaha
21. Surat Halal
22. Instagram
23. Dokumentasi
24. Lembar Revisi Laporan Akhir
25. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir