

**PERSEPSI KONSUMEN DALAM PEMBELIAN DI BEBEK WARAWIRI
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

NUR RIDA SULIHA

0613 3060 1186

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2016**

Motto:

“Dan sesungguhnya Tuhanmu (pelindung) bagi orang-orang yang berhijrah sesudah menderita cobaan, kemudian mereka berjihad dan sabar; sesungguhnya Tuhanmu sesudah itu benar-benar Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

(An Nabl / Lebah QS.16:110)

Ku persembahkan kepada:

Mama dan Papa ku tercinta

Saudari-saudariku tersayang

Dosen Pembimbingku

Teman-teman kelas 6 NE

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini dengan judul **“Persepsi Konsumen dalam Pembelian di Resto Bebek Wara-Wiri”**. Adapun laporan ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan ini merupakan laporan penelitian di Resto Bebek Wara-Wiri Palembang, untuk mata kuliah perilaku konsumen. Laporan ini membahas persepsi konsumen dalam pembelian di Resto Bebek Wara-Wiri Palembang. Di dalam penelitian ini menggunakan 7 dimensi persepsi yaitu kinerja, pelayanan, ketahanan, keandalan, karakteristik produk, kesesuaian dengan spesifikasi, dan hasil.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik dari para pembaca. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan bagi kita semua. Amin.

Palembang, Juli 2016

Penulis,

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, semangat dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A Jalaludin Sayuti SE., Mhum., ResM., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto SE., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
5. Ibu Neneng Miskiyah, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak Drs. Dibyantoro, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bantuan dan waktunya dalam memperlancar proses penyelesaian Laporan Akhir.
7. Resto Bebek Wara-Wiri Palembang selaku tempat penelitian ini.
8. Kedua orangtuaku, yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, semangat serta dukungan baik berupa materil dan spiritual kepada penulis.
9. Saudari-saudariku, yang selalu memberikan semangat dan nasihat kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan di kelas 6NE yang telah memberikan semangat, kebersamaan serta kekompakan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, dan orang terkasih yang tak henti-hentinya memberi dorongan dan semangat dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu,

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semangat dan bantuan dari kalian semua. Penulis memohon ampunan kepada Allah SWT dan memohon maaf kepada semua pihak apabila terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam membuat laporan Akhir ini.

Palembang, Juli 2016

Penulis,

ABSTRACT

The final report to know the customer perception to purchase at the Resto Bebek Wara-Wiri Palembang. This research use seven dimensions of perception performance, service, durability, reliability, product characteristic, conformance, and result. Data analysis has used in this report are qualitative and quantitative. Base on the result can describe the customer perception to purchase at the Resto Bebek Wara-Wiri Palembang. Base on the interpretation of scores, the overall dimension of perception have been categorized high . But there are still a negative consumer response is dimension of performance, service, durability, product characteristics and compliance with specifications. Therefore the authors suggest to improve the quality of product performance by increasing the time of the serving food, increase friendly attitude to consumers, improve product quality, add special features, and provide information about the original menu

Keywords: customer persepction, purchasing.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Persepsi.....	11
2.2 Pengertian Dimensi Persepsi.....	11
2.3 Pengertian Bauran Pembelian	15

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	16
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	17
3.2.1 Visi Perusahaan	17
3.2.2 Misi Perusahaan	17
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	18
3.3.1 Struktur Organisasi	18
3.3.2 Uraian Tugas	19
3.4 Produk-produk yang dihasilkan	20
3.5 Omset Penjualan.....	22
3.6 Usaha-usaha yang dilakukan Resto Bebek Wara-Wiri Palembang.....	22
3.7 Profil Responden	23
3.8 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Persepsi Konsumen dalam Pembelian di Resto Bebek Wara-Wiri Palembang	31
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	48
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	Halaman
Tabel dan Gambar	
1.1 Indikator Dimensi Persepsi	10
3.1 Struktur Organisasi Resto Bebek Wara-Wiri Palembang	18
3.1 Daftar Produk Resto Bebek Wara-Wiri Palembang	21
3.2 Omset Penjualan	22
3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
3.4 Responden Berdasarkan Usia	24
3.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	24
3.6 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Kinerja	25
3.7 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Pelayanan	26
3.8 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Ketahanan	27
3.9 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Keandalan	28
3.10 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Karakteristik Produk	29
3.11 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Kesesuaian dengan spesifikasi	29
3.12 Hasil Tanggapan Responden Dimensi Hasil	30

LAMPIRAN

Lampiran

1. Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
3. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Daftar Kuesioner
7. Daftar tabel wawancara Owner
8. Daftar wawancara responden