

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PD. VOLUNTEER DESIGN
(STUDI KASUS DI KECAMATAN BATURAJA TIMUR)**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**MUHAMMAD JODI PRAYOGO
NPM 061830601061**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PD. VOLUNTEER DESIGN
(STUDI KASUS DI KECAMATAN BATURAJA TIMUR)**



LAPORAN AKHIR


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

OLEH:

**MUHAMMAD JODI PRAYOGO
NPM 061830601061**

Menyetujui,

Pembimbing I


**Rini, S.E., M.AB
NIP 196012281990032001**

**Palembang, Juli 2021
Pembimbing II**


**Dra. Esya Alhadi, M.M
NIP 196309191990032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Prodi Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Jodi Prayogo
NIM : 061830601061
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PD. Volunteer Design (Studi Kasus di Kecamatan Baturaja Timur)

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 sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Jodi Prayogo
NPM 061830601061

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Muhammad Jodi Prayogo
NIM : 061830601061
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PD. Volunteer Design
(Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur)

**Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS**

Pada Hari:

Tanggal :

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Rini, SE., M.AB</u> Ketua Penguji	
2.	<u>Ummasyroh, SE., M.Ed.M</u> Anggota Penguji	
3.	<u>Dr. Paisal, SE., M.Si</u> Anggota Penguji	

- ❖ **Saudara-saudari ku**
- ❖ **Teman-teman kelas 6 NF 2021**
- ❖ **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**
- ❖ **Kedua Pembimbing Laporan Akhir**
- ❖ **PD. Volunteer Design Baturaja**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kapal tidak akan tenggelam karena air yang ada di sekelilingnya. Kapal tenggelam karena air yang bisa memasuki kapal tersebut.

Jangan biarkan apa yang terjadi di sekelilingmu masuk ke dalam pemikiranmu dan membebaskanmu. Kamu yang menentukan pemikiran seperti apa yang ingin kamu miliki setiap harinya.

-Chocolatee-

Don't let someone's opinion become your reality.

-Start Up-

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orang Tua**
- ❖ **Saudara-saudari ku**
- ❖ **Teman-teman Kelas 6 NF 2021**
- ❖ **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**
- ❖ **Kedua Pembimbing Laporan Akhir**
- ❖ **PD. Volunteer Design**

KATA PENGANTAR

Puji dan 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 dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PD. Volunteer Design (Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur)”**. Tujuan laporan akhir ini disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja. Pembuatan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma DIII pada Jurusan Administrasi Bisnis Program 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 berisikan tentang gambaran umum perusahaan, bab keempat berisikan hasil dan pembahasan, bab kelima kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari laporan akhir ini terdapat banyak 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 Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, SE., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., sebagai KPS. Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
6. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Kedua Orang Tuaku Tercinta (Bapak Jon Spirmanto dan Ibu Yurnelti) teruntuk kedua orangtuaku tersayang terima kasih untuk semua hal-hal baik yang telah engkau berikan selama ini. Karya ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian.
8. Kepada Kakak Laki-laki (Yoga Prabowo Pangestu) dan Kakak Perempuan (Ajeng Retno Puji Ayu) Terima kasih atas segala dukungan dan selalu memberikan semangat. Karya ini saya persembahkan untuk kalian.
9. Usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja yang telah bersedia mengizinkan saya melakukan penelitian.

10. Kepada Ibu Dewi Sartika dan Bapak Sumarno selaku keluarga dan pemilik PD. Volunteer Design Baturaja yang telah membantu, dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan kewajiban terakhir di Polsri
11. Teman-teman seperjuangan kelas 6NF.
12. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan semangat dan doa demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juni 2021

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PD. VOLUNTEER DESIGN (STUDI KASUS DI KECAMATAN BATURAJA TIMUR)

Oleh:

Muhammad Jodi Prayogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja. Metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data berupa teknik purposive sampel terhadap pelanggan PD. Volunteer Design melalui kuesioner dengan jumlah sampel 94 orang. Data penelitian menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22 *for windows*. Berdasarkan hasil hipotesis uji t variable kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F secara simulatan variabel independen kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan, kualitas Produk memberikan pengaruh yang paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,499 terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,243 terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk dan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan kembali, terkhusus untuk kualitas pelayanan sehingga membuat pelanggan merasa tidak kecewa dan tertarik untuk melakukan pembelian ulang.

Kata Kunci: *Kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan PD. Volunteer Design*

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON PD. VOLUNTEER DESIGN (CASE STUDY IN EAST BATURAJA DISTRICT)

By:

Muhammad Jodi Prayogo

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction in the PD convection and printing business. Volunteer Design Baturaja. Quantitative research methods with data collection techniques in the form of purposive sampling techniques for PD customers. Volunteer Design through a questionnaire with a sample of 94 people. The research data used Multiple Linear Regression Analysis which was processed using the SPSS version 22 application for windows. Based on the results of the t test hypothesis, product quality and service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the F test simultaneously independent variables of product quality and service quality together affect the dependent variable of customer satisfaction, product quality gives the most dominant influence with a regression coefficient of 0.499 on customer satisfaction. While the quality of service with a regression coefficient of 0.243 on customer satisfaction, product quality and service quality need to be improved again, especially for service quality so as to make customers feel not disappointed and interested in making repeat purchases.

Keywords: *Product quality, service quality, customer satisfaction, and PD. Volunteer Design*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Definisi Operasional Variabel	8
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.5 Populasi dan Sampel	10
1.5.6 Analisis Data	12
1.5.7 Uji Instrumen	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Produk	16
2.1.1 Pengertian Produk	16
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk	16
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....	17

2.2	Kualitas Pelayanan	17
2.2.1	Pengertian Pelayanan (Jasa)	17
2.2.2	Pengertian Kualitas Pelayanan (Jasa).....	18
2.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan (Jasa)	18
2.3	Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.3.2	Dimensi Kepuasan Konsumen	21
2.3.3	Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	22
2.4	Kerangka Pikir.....	22
2.5	Hipotesis	23

BAB III KEADAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	25
3.2.1	Visi Perusahaan	25
3.2.2	Misi Perusahaan	25
3.2.3	Tujuan Perusahaan	26
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	26
3.3.1	Struktur Organisasi	26
3.3.2	Pembagian Tugas	28
3.4	Jenis Produk dan Harga pada PD. Volunteer Design	30
3.5	Pelayanan pada PD. Volunteer Design.....	32
3.6	Jumlah Karyawan	32
3.7	Jumlah Pelanggan.....	33
3.8	Profil Responden	33
3.8.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	34
3.8.2	Berdasarkan Usia	34
3.8.3	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
3.8.4	Berdasarkan Pekerjaan	35
3.8.5	Berdasarkan Frekuensi Pembelian	36
3.8.6	Berdasarkan Tujuan Pembelian	36
3.9	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	37
3.9.1	Variabel Kualitas Produk	37
3.9.2	Variabel Kualitas Pelayanan	38
3.9.3	Variabel Kepuasan Pelanggan	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	43
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
4.1.2 Uji Hipotesis	48
4.1.3 Uji Koefisien Determinasi	51
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja	54
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Konveksi dan Percetakan PD. Volunteer Design Baturaja	55
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi dan Percetakan PD.Volunteer Design Baturaja	57

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN -LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kategori Pelanggan Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design Baturaja	3
Tabel 1.2 Operasional Variabel Penelitian.....	8
Tabel 1.3 Pengukuran Variabel dengan Menggunakan Skala Likert	12
Tabel 3.1 Jumlah Produk dan Harga pada PD. Volunteer Design Baturaja	31
Tabel 3.2 Data Jumlah Karyawan PD. Volunteer Design Baturaja	32
Tabel 3.3 Data Jumlah Pelanggan PD. Volunteer Design Baturaja	33
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 3.8 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	36
Tabel 3.9 Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian	37
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Produk	37
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 3.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji t)	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Simultan (Uji f)	51
Tabel 4.7 <i>Model Summary</i>	52
Tabel 4.8 <i>Coefficients</i>	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PD.Volunteer Design Baturaja	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Dari Perusahaan
- Lampiran 4 Surat kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 13 Daftar wawancara
- Lampiran 14 Rekapitulasi Jumlah Pelanggan PD. Volunteer Design Di Kecamatan
Baturaja Timur
- Lampiran 15 Surat Izin Usaha Perdagangan PD. Volunteer Design Baturaja
- Lampiran 16 Kuesioner Dan Hasil Olahan Data
- Lampiran 17 Tabel Distribusi r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}