

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP RESTORAN SAKURAKITA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

YULIA FAJRIANTI

061530601160

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2018

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP RESTORAN SAKURAKITA
PALEMBANG**



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

**Disusun oleh:
YULIA FAJRIANTI
061530601160**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 196003271990032001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Istaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139
Telepon: 0711-353414 Email: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Fajrianti
NPM : 0615 3060 1160
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Restoran
Sakurakita 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 saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsukuensinya.

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

Palembang, 2018

Yang membuat pernyataan



Yulia Fajrianti
NPM 0615 3060 1160

LEMBAR PENGESAHAN





Nama Mahasiswa : Yulia Fajrianti
NIM : 061530601160
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 3 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec. Ketua		06/08/2018
2.	Ummasyroh, S.E., M.Ed., M. Anggota		10/08/2018
3.	Divianto, S.E., M.M. Anggota		09/08/2018
4.	Al Hushori, S.E., MAB. Anggota		06/08/2018

"MOTTO"

"Persepsi yang ada dalam dirimu akan mempengaruhi baik dan buruknya orang lain."

"Kesuksesan diawali oleh mimpi dipengaruhi oleh persepsi dan diwujudkan dengan tindakan."

Laporan ini saya persembahkan untuk:

- Ibu dan Bapak Tercinta
- Mbak dan Adikeku Tersayang
- Sahabat Seperjuangan Aditya AP, Dolly, Rizky, Ayu, Bowok, teman seperjuangan di ND'15 Tercinta
- Dosen Pembimbingku
- 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 Terhadap Restoran Sakurakita Palembang”**. 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 Restoran Sakurakita Palembang, untuk mata kuliah perilaku konsumen. Laporan ini membahas persepsi konsumen terhadap Restoran Sakurakita Palembang. Di dalam penelitian ini menggunakan 7 dimensi persepsi yaitu kinerja, pelayanan, ketahanan, keandalan, karakteristik produk, kesesuaian dengan spesifikasi, dan hasil yang menunjukkan bahwa rata-rata persentase untuk masing-masing dimensi persepsi yaitu sebesar 81,28 persen dan ini tergolong sangat tinggi yang berarti persepsi konsumen terhadap Restoran Sakurakita Palembang sudah sangat baik.

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 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

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
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.hum.Res., M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Nissya Intan Rachmani, selaku pemilik dari restoran Sakurakita Palembang yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
8. Saudari-saudariku Arizka Yulianti, Amalia Kusumawati dan Melinda Safitri yang selalu memberikan semangat dan nasihat kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Aditya Ariska Putra Gembolli
10. Gretong Squad: Jepriyadi, Sari Wulandari, Shinta Bella Putri, Rusdiana, Eti Nais Netri, Filicia

11. Syalala Squad: Ayu Sapitriyana, Putri Fauziah, Fitria Andini, M. Rizky Tri Saputra, Ilham Mustofa Kamal, Kemas Adrian
12. M. Iqbal Aidil Akbar, Sri Ayu Anggraini, Ella Selviana Monica, Haniyah
13. Teman-teman seperjuangan di kelas ND yang telah memberikan semangat, kebersamaan serta kekompakan selama ini dan orang special yang selalu ada untuk menemani dan memberi dorongan menyelesaikan Laporan Akhir ini.
14. Semua Dosen Pengajar dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
15. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Laporan ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap restoran Sakurakita Palembang. Penilaian persepsi dilakukan dengan menilai 7 dimensi yaitu: Kinerja, Pelayanan, Ketahanan, Keandalan, Karakteristik Produk, Kesesuaian dengan Spesifikasi, dan Hasil. Penelitian ini dilakukan di Restoran Sakurakita Palembang dengan jumlah responden 35 orang. Analisis data yang digunakan dalam laporan ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner. Hasil dari analisis diketahui bahwa dimensi tertinggi terdapat pada Dimensi Karakteristik dengan skor 74,28% atau tinggi berdasarkan interpretasi skor dan dimensi tertinggi terdapat pada Dimensi Pelayanan dengan skor 83,23% atau sangat tinggi berdasarkan interpretasi skor. Secara keseluruhan Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang adalah sangat baik dengan skor 81,28% atau sangat tinggi. Adapun saran yang penulis berikan kepada Restoran Sakurakita untuk dimensi yang sudah cukup tinggi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan karyawan, begitu juga untuk dimensi yang masih rendah agar melakukan perbaikan dalam menghasilkan produk yang akan menjadi ciri khas dari restoran.

Kata Kunci: Persepsi, Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this final report is to know the consumer perception to Restoran Sakurakita Palembang. This research use seven dimensions of perception: Performance, Service, Durability, Reliability, Product Characteristic, Conformance, and Result. This research was conducted at Restoran Sakurakita Palembang with thirty five respondents. Data analysis has used in this report are qualitative and quantitative using interpretation of score and Likert scale. The result of analysis shows that the highest dimension is in Service Dimension with score of 83,23% or very high based on the interpretation of score and the lowest dimension is in Characteristic Dimension with score 74,28% or high based on interpretation of score. Overall Consumer Perception To Restoran Sakurakita Palembang is very good with a score of 81,28% or very high. As for the suggestions which the author gives to Sakurakita Restaurant for the high dimension to able to maintain and to improve the employee's ability, as well to the low dimension in order to make improvement in producing the products which will be the hallmark of restaurant.

Keywords: Perception, Purchasing

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	7
1.5.6 Skala Pengukuran	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Konsumen	10
2.2 Pengertian Perilaku Konsumen	10

2.3 Persepsi	11
2.3.1 Pengertian Persepsi	11
2.3.2 Dimensi Persepsi.....	12
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	14
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	15
3.2.1 Visi	15
3.2.2 Misi	15
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	15
3.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	16
3.5 Produk-Produk yang dihasilkan Restoran Sakurakita Palembang	17
3.6 Omset Penjualan	23
3.7 Usaha-Usaha yang dilakukan oleh Restoran Sakurakita Palembang untuk menarik dan mempertahankan konsumen	23
3.8 Profil Responden	24
3.9 Hasil dan Rekapitulasi Tanggapan Responden	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Omset Restoran Sakurakita Tahun 2015-2017	3
Tabel 1.2	Interpretasi Skor/Angka	8
Tabel 1.3	Skala Likert	9
Tabel 3.1	Daftar Produk Restoran Sakurakita Palembang	18
Tabel 3.2	Omset Restoran Sakurakita Tahun 2015-2017	23
Tabel 3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 3.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	25
Tabel 3.6	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Kinerja	27
Tabel 3.7	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Pelayanan.....	28
Tabel 3.8	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Ketahanan	30
Tabel 3.9	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Keandalan	31
Tabel 3.10	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Karakteristik Produk.....	33
Tabel 3.11	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi.....	35
Tabel 3.12	Persepsi Konsumen Terhadap Restoran Sakurakita Palembang Dimensi Hasil.....	36
Tabel 4.1	Rekapitulasi 7 Dimensi Persepsi Konsumen Restoran Sakurakita Palembang.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Restoran Sakurakita Palembang	16
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Omset Penjualan Restoran Sakurakita Palembang Tahun 2015-2017
- Lampiran 5 Surat Keterangan Usaha Restoran Sakurakita Palembang
- Lampiran 6 Daftar Menu Restoran Sakurakita Palembang
- Lampiran 7 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data dari Restoran Sakurakita Palembang
- Lampiran 10 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 12 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 13 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 15 Lembar Kuesioner
- Lampiran 16 Daftar Wawancara dengan pemilik usaha
- Lampiran 17 Daftar Wawancara dengan responden