

**ANALISA KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTO SINIBE *FOOD AND DRINK***



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

Moulina Anjar Dini

NIM 061630600445

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2019

**ANALISA KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTO SINIBE *FOOD AND DRINK***



LAPORAN AKHIR

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

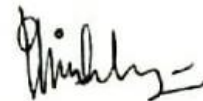
Oleh:

**Moulina Anjar Dini
NPM 061630600445**

Menyetujui,

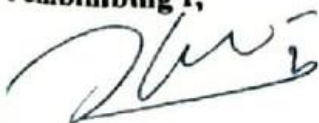
Palembang, Juli 2019

Pembimbing II,



**Mariska Z., S.E., M.M.
NIP 197805192006042001**

Pembimbing I,



**M. Riska Maulana E., S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moulina Anjar Dini
NPM : 061630600445
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Marketing
Judul Laporan Akhir : Analisa Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Resto Sinibe *Food and Drink*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir ini saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Palembang, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Moulina Anjar Dini
NPM 061630600445



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Setjaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711 353414 Fax 0711 355918

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



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Moulina Anjar Dini
NPM : 061630600445
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Marketing
Judul Laporan Akhir : Analisa Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen di Resto Sinibe *Food and Drink*

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

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|--|--------------|-------------------|
| 1. | <u>M. Riska Maulana E., S.E., M.Si.</u> Ketua | | <u>18-09-2019</u> |
| 2. | <u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota | | <u>29-08-2019</u> |
| 3. | <u>Dr. Markoni Badri, S.E., MBA.</u> Anggota | | <u>29-08-2019</u> |
| 4. | <u>Pridson M., S.E., M.M.</u> Anggota | | <u>12-08-2019</u> |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Quality in a service of product
is not what you put into it,
it is what the customer
gets out of it.

(Peter Drucker,)

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orang Tua**
- ❖ **Keluarga Tercinta**
- ❖ **Masngabehi Tiovano P**
- ❖ **Resto Sinibe *Food and Drink***
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Analisa Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Resto Sinibe *Food and Drink*”. Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun Laporan Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yaitu Bab I mengenai latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan analisa data. Bab II mengenai pengertian produk, kualitas produk, pengertian kepuasan, pengertian konsumen, kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Bab III mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan produk yang ditawarkan Resto Sinibe *Food and Drink*. Bab IV mengenai dimensi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Resto Sinibe *Food and Drink*, dan Analisa kualitas produk secara keseluruhan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Sinibe *Food and Drink*. Bab V mengenai kesimpulan serta saran.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Laporan Akhir ini, dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari jasa, bantuan dan bimbingan serta pengarahan dan dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, hal ini sangat berarti bagi penulis.

Sehubungan dengan itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M. Ec., selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak M. Riska Maulana E., S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan Laporan Akhir.
5. Ibu Mariska Z., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Bapak Wanky Bebrianto selaku pemilik Resto Sinibe *Food and Drink*.
7. Seluruh Karyawan dan Staff di Resto Sinibe *Food and Drink*.
8. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Bisnis khususnya kelas 6 NA.
9. Semua Pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis atas laporan ini semoga dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2019
Penulis

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “Analisa Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Resto Sinibe *Food and Drink*”. dibuat dengan tujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas produk. Penilaian kualitas produk dilakukan dengan menilai 8 (delapan) variabel yaitu kinerja (*performance*), daya tahan (*durability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), fitur (*features*), keandalan (*reability*), estetika (*aesthetics*), kesan kualitas (*received quality*) dan kemampuan melayani (*serviceability*). Penelitian ini dilakukan di Resto Sinibe *Food and Drink* dengan jumlah responden 95 orang. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan analisis data kuantitatif menggunakan rumus interpretasi skor dan skala likert. Hasil dari analisa diketahui bahwa variabel terbesar adalah kesan kualitas yang mendapatkan skor 84,5% termasuk kedalam kategori sangat puas. Sedangkan skor yang paling kecil adalah dari variabel fitur yaitu mendapat skor 78,35% termasuk kedalam kategori puas. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas produk pada Resto Sinibe *Food and Drink* mendapat nilai 81,79 dan penilaian tersebut merupakan kategori sangat puas.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Dimensi Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This Final Report is titled "Analysis of Product Quality Towards Customer Satisfaction at Resto Sinibe Food and Drink". made with the aim of knowing the perception of consumer satisfaction with product quality. Product quality assessment is done by assessing 8 (eight) variables namely performance (performance), durability (durability), conformity with specifications (conformance to specification), features (features), reliability (reability), aesthetics (aesthetics), the impression of quality (received quality) and serviceability. This research was conducted at Resto Sinibe Food and Drink with 95 respondents. The method used is a questionnaire with quantitative data analysis using formula score interpretation and Likert scale. The results of the analysis show that the biggest variable is the impression that quality scores 84.5% fall into the very satisfied category. While the smallest score is from the feature variable, which scores 78.35% into the satisfied category. Overall, respondents' assessment of the quality of products at the Resto Sinibe Food and Drink got a value of 81.79 and the rating was a very satisfied category.

Keywords: Product Quality, Dimensions of Product Quality, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | viii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |

BAB I PENDAHULUAN

| | | |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1.1 | Latar Belakang | 1 |
| 1.2 | Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 | Ruang Lingkup Perusanaan | 3 |
| 1.4 | Tujuan dan Manfaat | 4 |
| | 1.4.1 Tujuan Penulisan..... | 4 |
| | 1.4.2 Manfaat Penulisan..... | 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 |
| 1.6 | Analisa Data..... | 8 |

Halaman

| | |
|------------------------------|---|
| 1.6.1 Data Kualitatif..... | 8 |
| 1.6.2 Data Kuantitatif..... | 8 |
| 1.6.3 Skala Pengukuran | 9 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Pengertian Produk..... | 11 |
| 2.2 Kualitas Produk..... | 11 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Produk..... | 11 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Produk | 12 |
| 2.3 Pengertian Kepuasan | 13 |
| 2.4 Pengertian Konsumen | 14 |
| 2.5 Kepuasan Konsumen | 14 |
| 2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 15 |

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 17 |
| 3.2 Visi dan Misi..... | 18 |
| 3.2.1 Visi | 18 |
| 3.2.2 Misi..... | 18 |
| 3.3 Struktur Organisasi | 18 |
| 3.4 Produk yang Ditawarkan Resto Sinibe <i>Food and Drink</i> | 20 |
| 3.4.1 Aktivitas Perusahaan | 21 |
| 3.4.2 Profil Responden | 21 |

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Sinibe <i>Food and Drink</i> | 24 |
| 4.1.1 Kinerja (<i>Performance</i>) | 25 |
| 4.1.2 Daya Tahan (<i>Durability</i>)..... | 27 |
| 4.1.3 Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>Conformance to Specification</i>) | 28 |
| 4.1.4 Fitur (<i>Features</i>)..... | 29 |
| 4.1.5 Keandalan (<i>Reliability</i>) | 30 |
| 4.1.6 Estetika (<i>Aesthetics</i>)..... | 32 |

| | Halaman |
|---|----------------|
| 4.1.7 Kesan Kualitas (<i>Received Quality</i>) | 33 |
| 4.1.8 Kemampuan Melayani (<i>Serviceability</i>) | 36 |
| 4.2 Analisa Kualiti Produk Secara Keseluruhan Terhadap Kepuasan | |
| Konsumen Pada Resto Sinibe <i>Food and Drink</i> | 36 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 39 |
| 5.2 Saran..... | 40 |

DAFTAR PUSTAKA41

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Resto Sinibe <i>Food And Drink</i> | 18 |
|---|----|

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Table 1.1 Indeks Interpretasi Skor | 9 |
| Table 1.2 Skala Likert | 10 |
| Table 3.1 Tenaga Kerja Berdasarkan Bidang Pekerjaan Resto Sinibe Food And Drink | 19 |
| Table 3.2 Menu Makanan Dan Minuman Resto <i>Sinibe Food And Drink</i> | 20 |
| Table 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 22 |
| Table 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia..... | 22 |
| Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 23 |
| Table 4.1 Indeks Pretasi Skor | 25 |
| Table 4.2 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Kinerja (<i>Performance</i>)..... | 25 |
| Table 4.3 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Daya Tahan (<i>Durability</i>) | 27 |
| Table 4.4 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Kesesuaian Dengan Spesifikasi (<i>Conformance To Spesification</i>) | 28 |
| Table 4.5 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Fitur (<i>Features</i>)..... | 29 |
| Table 4.6 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Keandalan (<i>Reability</i>)..... | 30 |
| Table 4.7 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Estetika (<i>Aestetics</i>)..... | 32 |
| Table 4.8 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Kesan Kualitas (<i>Received Quality</i>)..... | 33 |
| Table 4.9 Hasil Rekapitulas Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Kemampuan Melayani (<i>Serviceability</i>)..... | 35 |
| Table 4.10 Hasil Rekapitulas Kuesioner Variabel Kualitas Produk..... | 37 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan

Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data

Lampiran 4 Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 9 Kuesioner

Lampiran 10 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir