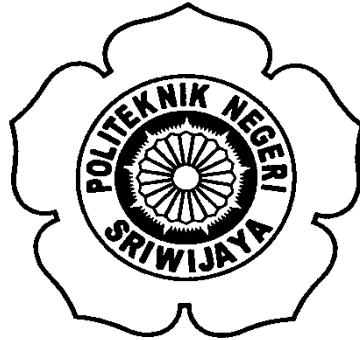


**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG SATE SURAMADU
DI TANJUNG RAJA**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**DINI AYU SAFITRI
NIM 061730600461**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG SATE SURAMADU
DI TANJUNG RAJA**



LAPORAN AKHIR

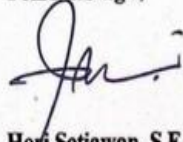
**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Dini Ayu Safitri
NIM 061730600461**

Menyetujui,

Pembimbing I,



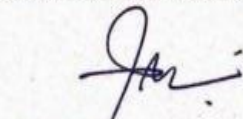
**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**

Pembimbing II,



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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



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

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI 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 : Dini Ayu Safitri

NIM : 061730600461

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen pada Warung Sate Suramadu di Tanjung

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 saya 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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Dini Ayu Safitri
NIM 061730600461

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG SATE SURAMADU
DI TANJUNG RAJA**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Dini Ayu Safitri
NIM 061730600461**

Menyetujui,

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

Motto

Ketika semua orang membuatmu ragu, kamu harus tetap maju. Ketika semua orang melakukan berbagai cara untuk membuatmu jatuh, kamu harus tetap maju. Lakukan sesuatu dengan benar, bukan hanya cepat. Keberhasilan tidak dapat terhalang jika telah dilakukan dengan tepat.

Ku persembahkan untuk :

- Orang Tua tercinta yang senantiasa mendoakan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat dan hidayah serta perlindungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Sate Suramadu di Tanjung Raja**”. Serta Sholawat beriring salam tidak lupa selalu tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Adapun Laporan Akhir ini disusun dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Sate Suramadu. Pembuatan Laporan akhir ini disusun dengan maksud guna memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini dapat terselesaikan atas kerjasama yang baik dari berbagai pihak, terutama Pembimbing Laporan Akhir di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan Laporan Akhir ini yang tidak dapat dipungkiri bahwa masih sangat banyak terdapat kesalahan maupun kekurangan di dalamnya.

Dengan menyadari akan sedikitnya ilmu yang penulis miliki, sehingga penulis sangat mengharapkan adanya masukan berupa saran maupun kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan laporan ini sendiri maupun kepenulisan di hari mendatang, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis dan civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya serta Warung Sate Suramadu.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya ridho dari Allah SWT serta bimbingan, petunjuk, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr.Ing.Ahmad Taqwa M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah Membantu, Membimbing, dan Mengarahkan penulis dalam Penyelesaian Laporan Akhir ini.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah Membantu, Membimbing, dan Mengarahkan penulis dalam Penyelesaian Laporan Akhir ini.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
Bapak H. Sadi dan Ibu Hj. Eni selaku pemilik Warung Sate Suramadu
5. Kedua orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu mendoakan dan menyemangati saya.
6. Martina Annurisya dan Cindy Sastika yang selalu membantu saya dalam mengerjakan laporan akhir.
7. Mario Armandes Aguszali yang selalu menyemangati dan membantu saya dalam pengerjakan laporan akhir.
8. Teman seperjuangan kelas 6 NB khususnya Martina, Hanifa, Mede, Nanda, Amanda, Ifan, Ega, dan Vira yang memberikan semangat, keceriaan, dan dukungan.

9. Sahabat-sahabat saya Faris, Mujibur, Ribowo, Reka, Berti, Nabila, Failusufa, Loura, Nurayu, Jolanda, Niah, Putri dan Intan yang selalu menyemangati saya dalam mengerjakan laporan akhir.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

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

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this study was to see the effect of product quality on consumer satisfaction at Warung Sate Suramadu. The data used by distributing questionnaires to 125 respondents and processed using the SPSS 22.0 application. Then the data is analyzed using the quantitative method which is measured using a Likert scale. The results of the study stated that the variable freshness (X_1), appearance (X_2), and innovation (X_4) did not have a partial and significant effect on customer satisfaction so that the taste variable (X_3) which affected the consumer satisfaction variable (Y) could be seen from the value. t count $2.430 > t$ table 1.657 . The four variables simultaneously influence Customer Satisfaction (Y) as evidenced by the value of f count $4.005 > f$ table 2.45 . Based on the research results, the authors suggest that Warung Sate Suramadu pay attention to the freshness, appearance and innovation of its products so that consumers are more satisfied and interested in the products available at Warung Sate Suramadu.

Keywords: Freshness, Presentation, Taste, Innovative, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Sate Suramadu. Data yang digunakan ialah melalui penyebaran kuesioner ke 125 responden dan diolah menggunakan aplikasi SPSS 22.0. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan metode Kuantitatif yang diukur menggunakan skala likert. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kesegaran (X_1), tampilan (X_2), dan Inovasi (X_4) tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga hanya variabel rasa (X_3) yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 2.430 > t_{tabel} 1,657$. Keempat variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dibuktikan dengan nilai $f_{hitung} 4,005 > f_{tabel} 2,45$. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan agar Warung Sate Suramadu memperhatikan kesegaran, tampilan, dan inovasi produknya agar konsumen lebih merasa puas dan tertarik terhadap produk-produk yang ada di Warung Sate Suramadu.

Kata Kunci: Kesegaran, Tampilan, Rasa, Inovasi, dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode 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 Metode Analisis Data	7
1.5.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	9
1.5.6 Populasi dan Sampel	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Kualitas Prroduk	13
2.2.1 Pengertian Produk	13
2.2.2 Pengertian Kualitas	14

2.2.3 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2.4 Kualitas Makanan	16
2.2.5 Dimensi Kualitas Produk Makanan	16
2.3 Kepuasan Konsumen	17
2.3.1 Kepuasan	17
2.3.2 Kepuasan Konsumen	18
2.3.3 Model Kepuasan Pelanggan	18
2.3.4 Tingkat Kepuasan Konsumen	20
2.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	21

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	23
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	24
3.2.1 Pembagian Tugas	24
3.3 Produk Warung Sate Suramadu	25
3.4 Profil Responden	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL	29
4.1.1 Hasil Uji Validitas	29
4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas	33
4.1.3 Regresi Linier Berganda	34
4.1.3.1 Uji t (Parsial)	34
4.1.3.2 Uji F (Simultan)	37
4.1.3.3 Koefisien Determinasi	38
4.2 PEMBAHASAN	39
4.2.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial	39
4.2.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara simultan	40
4.2.3 Variabel yang paling dominan berpengaruh pada Kepuasan Konsumen pada Warung Sate Suramadu	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	24
Gambar 3.2 Sate Ayam	25
Gambar 3.3 Sate Kambing	25
Gambar 3.4 Tongseng	26
Gambar 3.5 Soto Babat	26
Gambar 3.6 Pindang Tulang	26
Gambar 3.7 Ayam Bakar	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Omset Penjualan Warung Sate Suramadu Periode 2017- 2019	3
Tabel 1.2 Skala Likert	9
Tabel 1.3 Operasional Variabel Penelitian	12
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Penghasilan	28
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kesegaran (X1)	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Tampilan (X2)	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Rasa (X3)	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi (X4)	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesegaran (X ₁), Tampilan (X ₂), Rasa(X ₃), Inovasi (X ₄), dan Kepuasan Konsumen (Y)	33
Tabel 4.7 Hasil Uji t	35
Tabel 4.8 Hasil Uji F	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Pernyataan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 4 Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Wawancara
- Lampiran 11 Hasil SPSS
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 14 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir