

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA USAHA PERCETAKAN STUDIO
FOTO “ARINA PHOTO” DI DESA BINJU
KECAMATAN HALONG**

KTI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH
ARIFIN
NPM : 202163411171**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINSTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA USAHA PERCETAKAN STUDIO
FOTO “ARINA PHOTO” DI DESA BINJU
KECAMATAN HALONG**

KTI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH
ARIFIN
NPM : 202163411171**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINSTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)**

2024

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Sebagai Ungkapan Terimakasih, Karya ilmiah Ini Penulis persembahkan Kepada :

1. Pertama, Terima kasih untuk orang tua Saya, Orang yang Hebat yang selalu menjadi Penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi.
2. Kedua, Terima kasih untuk diri sendiri, Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tek pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Karya Ilmiah ini.
3. Ketiga, Terima kasih untuk teman-teman dan sahabat-sahabat saya, yang mendukung saya dalam penelitian ini. Saya ucapkan banyak-banyak terimakasih karena telah memberikan bantuan, do'a, saran, nasehat, tenaga, dan serta semangat yang paling berharga sampai terselesainya karya ilmiah ini.
4. Keempat, Terimakasih untuk pemilik usaha percetakan studio foto, yang telah memberikan izin dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
5. Terakhir, Terimakasih untuk para Responden, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu pengisian angket atau kuesioner.

TANDA PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA USAHA PERCETAKAN STUDIOFOTO
“ARINA PHOTO” DI DESA BINJU
KECAMATAN HALONG**

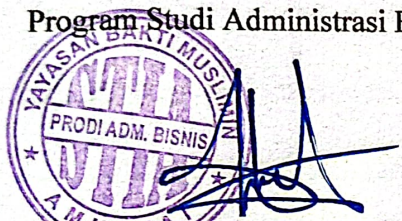
TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal, 27 Juli 2024

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Disetujui

Ketua

Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B CLMA^R
NIK. 19940609 201509 1 020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Nurul Hasanah.

Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R
NIDN. 1126108702

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK 19891025 201807 1 030

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arifin

Npm : 202163411171

Judul KTI : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA PERCETAKAN
STUDIO FOTO “ARINA PHOTO” DI DESA BINJU
KECAMATAN HALONG**

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini adalah karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

PADA USAHA PERCETAKAN STUDIOFOTO

“ARINA PHOTO” DI DESA BINJU

KECAMATAN HALONG

Disusun oleh :

Arifin

NPM : 202163411171

Telah dipertahankan di depan Tim penguji Tugas Akhir program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 27 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

Nama lengkap

Tanda Tangan

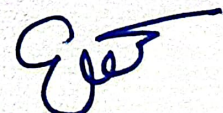
Ketua : Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R



Merangkap

Anggota

Sekretaris : Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR

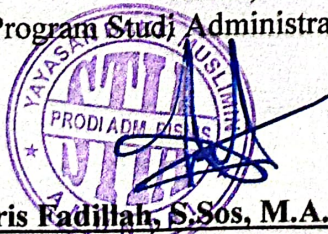


Merangkap

Anggota

Balangan, 27 Juli 2024

Ketua,
Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B. CLMA^R

NIK 19940609 201509 1 020

Ketua,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Rena Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR

NIK 19891025 201807 1 030

ABSTRAK

ARIFIN, NPM : 202163411171, Judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA PERCETAKAN STUDIO FOTO “ARINA PHOTO” DI DESA BINJU KECAMATAN HALONG” di bawah bimbingan Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga semakin bervariasi. Salah satu diantaranya adalah dalam jenis jasa bidang fotografi. Kualitas produk adalah karakter yang dimiliki sebuah produk yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen pada penelitian ini.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, dapat dinyatakan 27 pernyataan yang mewakili variabel adalah valid. Hal ini terbukti dari r_{hitung} semua pernyataan mempunyai nilai lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,238 sehingga 27 pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil uji t dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. maka dikatakan variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y, jika t_{hitung} 14,540 t_{tabel} 1,668 , maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

ARIFIN, NPM : 202163411171, *Title "THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN THE "ARINA PHOTO" PHOTO STUDIO PRINTING BUSINESS IN BINJU VILLAGE, HALONG DISTRICT"* under the guidance of Mrs. Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R

Technological advances are increasingly rapid, Along with the development of the times, human needs are also increasingly varied. One of them is in the type of photography services. Product quality is the character of a product that has the ability to meet consumer satisfaction. The researcher wanted to find out if there was a significant relationship between product quality and consumer satisfaction in this study.

The method used in this research is quantitative. Quantitative methods aim to test predetermined hypotheses that will be used to research certain populations and samples, collect data using research instruments, and analyze quantitative or statistical data.

Based on the validity test carried out, it can be stated that 27 statements representing the variables are valid. This is evident from the rcount, all statements have a value greater than rtable, namely 0.238, so that the 27 statements can be declared valid and can be used in research. The t test results with a significant value of $0.000 < 0.05$. then it is said that variable The regression coefficient is positive, so it can be said that the direction of influence of variable X on variable Y is positive.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbil`alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas karya Tulis Ilmiah yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Percetakan Studio Foto “Arina Photo ” di Desa Binju. Sebagai syarat untuk gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis Pada sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bisnis (STIA) Amuntai.

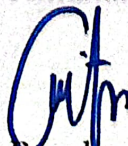
Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak oleh pihak-pihak yang berkatian dengan laporan ini diantaranya sebagai berikut :

1. Yth. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bisnis (STIA) Amuntai.
2. Yth. Haris Fadilah, S.Sos, M.A.B, CLMA^R, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Amuntai yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan waktu, dan petunjuk kepada penulis sehingga KTI ini dapat terselesaikan dengan baik
3. Yth. Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR selaku Dosen Peguji yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Ary Yudianto, S.Sos, MM selaku Dosen Prodi yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan waktu, dan petunjuk kepada penulis sehingga KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Bapak/Ibu Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bisnis (STIA) Amuntai Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan.
7. Keluarga selaku istri penulis yang telah mendoakan, mendukung dan memberi semangat yang tiada henti dan selalu menjadi motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Proposal KTI ini.
8. Semua pihak yang terlibat yang telah membantu dalam pembuatan yang tidak hentinya memberikan motivasi kepada penulis.
9. Teman-teman sejawat Diploma III Administrasi Bisnis dan seluruh sahabat yang tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan moril sehingga penulis mampu menyelesaikan Proposal KTI ini, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari Proposal KTI ini masih banyak kekurangan, untuk itu mohon saran dan keritik guna kesempurnaan Proposal KTI ini. Semuga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal baik yang telah diberikan dan Proposal KTI ini dapat digunakan sebagai panduan untuk adik-adik berikutnya

Amuntai, Juli 2024


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....	iv
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN UJIAN KTI..	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Hasil Penelitian terdahulu.....	5
2.2 TINJAUAN TEORITIS	7
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	7
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	9
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	10
2.2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.2.5 Faktor- Faktor Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.6 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.7 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Lokasi Penelitian.....	19

3.2 Pendekatan Penelitian.....	19
3.3 Tipe Penelitian.....	19
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel.....	21
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6 Instrumen Penelitian.....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.8 Teknik Penentuan Skor.....	31
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.9.1 Uji Validitas.....	32
3.9.2 Uji Reabilitas.....	33
3.10 Teknik Analisis Data.....	33
3.10.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	34
3.11 Uji Hipotesis.....	35
3.11.1 Uji t.....	35
3.11.2 Koefisien Determinasi.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum	37
4.1.1 Sejarah Singkat Usaha Percetakan Studio foto “Arina Photo” di Desa Binju Kecamatan Halong.	37
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden	38
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.1 Uji Validitas Variabel X dan Y	40
4.3.2 Uji Reabilitas	42
4.4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	44
4.5 Uji Hipotesis.....	45
4.5.1 Uji t.....	45
4.5.2 Koefisien Determinasi	46
4.6 Pembahasan	47

BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Rangkuman Variabel Indikator-indikator Dalam Penelitian.....	25
3.2 Instrumen Penelitian.....	27
3.3 Tehnik Penentuan Skor Dengan Skala Likert.....	32
3.4 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	43
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	44
4.6 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk X.....	45
4.7 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk Y.....	45
4.8 Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	46
4.9 Hasil Uji T.....	47
4.10 Hasil Koefisien Determinasi.....	48