

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENCAPAI
KEBERLANGSUNGAN USAHA**

(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)

SKRIPSI

**Lola Azizah
11170000208**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENCAPAI
KEBERLANGSUNGAN USAHA
(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)**

SKRIPSI

**Lola Azizah
11170000208**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

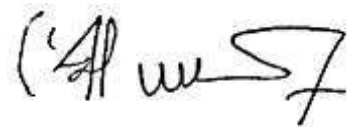
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEBERLANGSUNGAN
USAHA
(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 05 September 2021



Lola Azizah
11170000208

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEBERLANGSUNGAN
USAHA**

(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. Uun Sunarsih, SE, M.Si, CSRS, CSRA dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 10 September 2021

Pembimbing

Kepala Prodi S-1 Akuntansi



Dr. Uun Sunarsih, SE, M.Si, CSRS, CSRA



Siti Almurni, SE, M. Ak, CAAT

HALAMAN PENGESAHAN

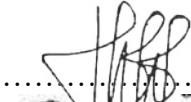



Skripsi dengan judul:

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEBERLANGSUNGAN
USAHA**

(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 September 2021 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi:

1.  : Siti Almurni, SE, M.Ak
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  : Dr. Uun Sunarsih, SE, M.Si, CSRS, CSRA
(Dosen Pembimbing)
3.  : Dr. Rimi Gusliana Mais , SE, M.Si, CSRS, CSRA
(Dosen Penguji 1)
4.  : Devvy Rusli, SE, M. Acc, Ak, CA
(Dosen Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT berkat karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Siti Almurni, SE, M.Ak selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
2. Ibu Dr. Uun Sunarsih, SE, M.Si, CSRS, CSRA selaku Dosen Pembimbing yang sangat baik yang telah membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Nailah selaku pemilik usaha Nasi Bebek Mba Dewi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
4. Ibu istianah, Bapak Gery, Ibu Dewi dan Ibu Nia selaku pemilik usaha, karyawan dan konsumen yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya papah, mamah dan kakak, Fathiyatul Kurnia dan para saudara tentunya yang selalu ada diwaktu tersulit saya.
6. Ayu Enjelina, Trie Siti Mutmainnah, dan Verren Ocktaviani selaku sahabat saya selama diperkuliahan yang telah berbagi banyak pengalaman, menjadi tempat berbagi cerita dan membantu memberikan saran positif dalam penulisan skripsi ini.
7. Ahmad Kafka Kautsar yang telah memberikan hiburan disela proses pembuatan skripsi.

8. Maulydiah humairah Fauziah yang selalu mau mendengarkan keluh kesah serta mendukung dan selalu menghibur di sela pembuatan skripsi
9. Annisa Pratiwi selaku sahabat di Aliyah, yang selalu mendengarkan keluh kesah, dan membantu memberikan masukan dalam penulisan skripsi

Pada akhirnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan satu persatu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi.

Jakarta, 05 September 2021



Lola Azizah

11170000208

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lola Azizah
NPM : 11170000208
Program Studi : S1-Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

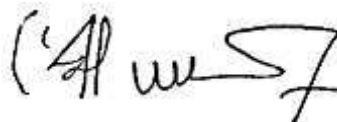
PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENCAPAI KEBERLANGSUNGAN USAHA
(Studi kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 31 Desember 2021

Yang menyatakan,



Lola Azizah

Lola Azizah
11170000208
CSRS, CSRA
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Dr. Uun Sunarsih, SE, M.Si,

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEBERLANGSUNGAN USAHA
(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha di nasi bebek mba Dewi. Untuk mendeskripsikan proses peningkatan produk dan layanan dalam mencapai keberlangsungan usaha periode 2018-2021 yang dilakukan oleh Nasi Bebek Mba Dewi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Nasi Bebek Mba Dewi sudah baik dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan cepat tanggap dalam melayani konsumen. dan peningkatan kualitas produk yang diterapkan oleh Nasi Bebek Mba Dewi sudah baik yaitu dengan menambahkan menu baru sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Upaya dalam meningkatkan kualitas produk untuk keberlangsungan usaha Nasi Bebek Mba Dewi mempromosikan atau memasarkan produknya melalui media sosial seperti whatsapp, facebook dan aplikasi online.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keberlangsungan usaha

<p>Lola Azizah 11170000208 CSRS, CSRA Program Studi S-1 Akuntansi</p>	<p>Dosen Pembimbing : Dr. Uun Sunarsih, SE, M.Si,</p>
<p>IMPROVING PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO ACHIEVE BUSINESS CONTINUITY (Case Study: Nasi Bebek Mba Dewi)</p>	
<p>ABSTRACT</p> <p><i>This research aimsto find out the improvement of product quality and service quality to achieve business continuity in nasi bebek mba Dewi. To describe the process of improving products and services in achieving business continuity in the period 2018-2021 conducted by Nasi Bebek Mba Dewi.</i></p> <p><i>The results showed that the improvement in the quality of service applied by Nasi Bebek Mba Dewi was good by providing friendly, polite and quick response services in serving consumers.and the improvement in the quality of products applied by Nasi Bebek Mba Dewi was good, namely by adding a new menu in accordance with what consumers expected. Efforts in improving the quality of products for the sustainability of Nasi Bebek Mba Dewi business promote or market their products through social media such as whatsapp, facebook and online applications.</i></p>	
<p>Keywords: Product quality, quality of service,and business continuity</p>	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Kualitas Produk	8
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3. Keberlangsungan Usaha.....	25
2.3. Kerangka Konseptual	26
BAB III	27
3.1. Strategi Penelitian.....	27
3.2. Subjek dan Objek Penelitian	28
3.2.1. Subjek Penelitian	28
3.2.2. Objek Penelitian.....	28
3.3. Data dan Sumber Data	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Teknik Analisis Data	32

3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Sejarah Nasi Bebek Mba Dewi	34
4.2 Peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha yang diterapkan Nasi Bebek Mba Dewi.....	35
4.3. Peningkatan kualitas produk untuk mencapai keberlangsungan usaha yang diterapkan Nasi Bebek Mba Dewi.....	42
Bab V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2. Saran	50
5.3. Keterbatasan Penelitian	50
DAFTAR REFERENSI	54
LAMPIRAN.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Analisis Model Miles & Huberman	31
Gambar 4.1 Nama Nasi Bebek Mba Dewi pertama kali	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Ibu Nailah	56
Lampiran 2. Hasil Wawancara Ibu Istianah	58
Lampiran 3. Hasil Wawancara Bapak Gery	60
Lampiran 4. Hasil Wawancara Ibu Fathiyah.....	61
Lampiran 6. Hasil wawancara Ibu Imah	62
Lampiran 7. Foto Bersama Informan	64
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	65