

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
(STUDI KASUS NU KIDS THERAPY)**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**ERRI ARIF ARROHMAN
NPM 062030601546**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2023**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
(STUDI KASUS NU KIDS THERAPY)**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ERRI ARIF ARROHMAN
NPM 062030601546**

Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002**

Pembimbing II,

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

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 19760222202121001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

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



Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Eri Arif Arrohman
NPM : 062030601546
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa
(Studi Kasus Nu Kids Therapy)

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 maka 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 2023

Yang membuat pernyataan


MUTU
TEMPIL
ORANG 621128771
Eri Arif Arrohman
NPM 062030601546


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Erri Arif Arrohman
NPM : 062030601546
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
Jasa (Studi Kasus Nu Kids Therapy)

Telah dipertahankan dan dihadapkan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.Si Ketua Penguji		22 Agustus 2023
2.	Al Hushori, S.E., MAB Anggota Penguji		22 Agustus 2023
3.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Anggota Penguji		22 Agustus 2023

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"selangkah didepan dari orang lain."

"Setiap tindakan pasti ada perbuatan, dan setiap perbuatan pasti ada balasan."

(Erri Arif Arrohman)

Ku persembahkan kepada :

- ♥ Ayah dan Ibu tercinta
 - ♥ Kekasih
 - ♥ Teman-teman seperjuangan
- 6NG 2020
- ♥ Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur diucapkan atas kehadiran Allah SWT, kaena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus Nu Kids Therapy)” dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini membahas tentang Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa di Kasus Nu Kids Therapy dengan menggunakan metode kuantitatif, studi kasus untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Nu Kids Therapy serta memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan laporan akhir ini. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus
2023
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, saran, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan Pembimbing yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Mareta, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan sekaligus Pembimbing yang telah membantu membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Ummasyroh, S.E.,M.Ed.M dan Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah membantu membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan akhir ini
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan nasehat, ilmu, bimbingan, dan arahan selama kuliah di Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Ibu Ajeng selaku pemilik dari Klinik Nu Kids Therapy yang telah mengizinkan dan membantu melakukan penelitian Laporan Akhir ini.
8. Bapak Suwarso dan Ibunda Juminten selaku orang tua saya yang tercinta dan terkasih yang selalu memberi doa dan semangat dorongan dalam keadaan senang maupun duka, memberikan solusi untuk penyelesaian masalah, memberikan ketenangan saat pikiran sedang berantakan.

9. Anggit Rahayu, CH,.CHt sang kekasih yang selalu memberi motivasi dan dorongan untuk mengerjakan LA ini, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam perjalanan selama kuliah.
10. Kakak-kakak penulis yang tidak henti mendorong dan memberikan semangat untuk penyelesaian Laporan Akhir ini.
11. Teman-teman di kelas 6NG Jurusan Administrasi Bisnis yang telah berjuang bersama dan saling menyemangati serta memberi dukungan kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah saling memberi dukungan dalam penulisan laporan ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah Subhanallah wa ta'ala. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa, dimana keberhasilan suatu usaha dilihat dari banyaknya persepsi yang diberikan oleh konsumen kepada pihak jasa. Pelayanan yang berkualitas memberikan efek positif terhadap konsumen mengenai tingkat kepercayaannya dalam memilih produk jasa. persepsi adalah proses memilih informasi berdasarkan pengalamannya diklasifikasikan dalam bentuk pesan. Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa (studi kasus nu kids therapy palembang). Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif studi kasus dan analisis data menggunakan rumus interpretasi skor (IS) dalam menghitung data primer dengan sampel sebanyak 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan pada variabel persepsi respon positif dan konsisten serta mendapatkan interpretasi skor 84,34% “sangat tinggi”, dan variabel pelayanan jasa mendapatkan afirmasi positif dari pelanggan dalam perhitungan dimensi serta menunjukan interpretasi skor 81,4% “sangat tinggi”. Sehingga persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan nu kids therapy sangat baik. Namun perlu adanya peningkatan *recalling* pada pasien agar terciptanya loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas, Persepsi Konsumen, Pelayanan Jasa

ABSTRACT

This final report is entitled consumer perceptions of service quality, where the success of a business is seen from the many perceptions given by consumers to service parties. Quality service has a positive effect on consumers regarding their level of trust in choosing service products. Perception is the process of selecting information based on experience classified in the form of messages. The purpose of this final report is to describe consumer perceptions of service quality (a case study of Nu Kids Therapy Palembang). In this study using quantitative case study methods and data analysis using the score interpretation formula (IS) in calculating primary data with a sample of 60 respondents. The results of the study show that the perception variable is a positive and consistent response and gets an interpretation of a score of 84.34% "very high", and the service variable gets positive affirmation from customers in the dimensional calculations and shows an interpretation of a score of 81.4% "very high". So that consumer perceptions of the quality of services provided by nu kids therapy are very good. However, there needs to be an increase in patient recall in order to create consumer loyalty.

Keywords: Quality, Consumer Perception, Services

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.5.1 Pendekatan Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel	9
1.5.5 Analisa Data.....	10
1.5.6 Operasional Variabel.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Pengertian Persepsi Konsumen	16
2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	16
2.3 Dimensi Persepsi Konsumen	18
2.4 Definisi Jasa	19

2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	19
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	23
3.2.1 Visi Perusahaan	23
3.2.2 Misi Perusahaan	23
3.2.3 Tujuan Perusahaan	23
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	24
3.3.1 Struktur Organisasi	24
3.3.2 Pembagian Tugas	25
3.4 Pelayanan Jasa di Nu Kids Therapy	25
3.5 Data Responden	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil.....	30
4.2 Pembahasan	37
4.2.1 Perhitungan Interpretasi Skor Setiap Dimensi	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Pengukuran dengan menggunakan skala likert.....	11
Tabel 1. 2 Keteria Interpretasi skor.....	12
Tabel 1. 3 Definisi Operasional Variabel Persepsi	12
Tabel 1. 4 Definisi Operasional Variabel Pelayanan Jasa.....	14
Tabel 3. 1 Karyawan/Terapis Nu Kids Therapy 2023	26
Tabel 3. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	27
Tabel 3. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
Tabel 4. 1 Hasil Disetiap Pernyataan Variabel Persepsi	30
Tabel 4. 2 Hasil Disetiap Pernyataan Variabel Pelayanan Jasa	34
Tabel 4. 3 Interpretasi Skor Dimensi Persepsi	37
Tabel 4. 4 Interpretasi Skor Dimensi pelayanan Jasa	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Ruang Ibadah dan Ruang Terapi.....	5
Gambar 1. 2 Ruang Tunggu.....	5
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Nu Kids Therapy.....	24
Gambar 4. 1 Diagram Dimensi Persepsi.....	38
Gambar 4. 2 Diagram Dimensi Pelayanan Jasa.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Proposal
- Lampiran 10 Lembar Rekomendasi Sidang
- Lampiran 11 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir