

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PEMPEK LALA 26 ILIR**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

M MUAMMAR MUNTAHA

NPM 0619 3060 0674

POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA

PALEMBANG

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PEMPEK LALA 26 ILIR**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

M MUAMMAR MUNTAHA

NPM 0619 3060 0674

Menyetujui

Pembimbing I,

**Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001**

**Palembang, November 2022
Pembimbing II,**

**Rini, S.E., M.AB.
NIP 196012281990032001**

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

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

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

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

LEMBAR PENGESAHAN

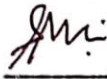
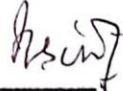



Nama : M Muammar Muntaha
NPM : 061930600674
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII
Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
kepuasan Konsumen pada Pempek LALA
26 Ilir

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

Pada Hari:

Tanggal: 09 November 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB NIP. 19760222202121001	
2.	Lisnini, S.E., M.Si NIP. 195904211989102001	
3.	Fetty Maretha, S.E., M.M NIP. 198203242008012009	
4.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si NIP. 197301312001121002	
5.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si NIP. 198602262015042003	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Muammar Muntaha
NPM : 061930600674
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII
Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Pempek LALA
26 Hir

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 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, November 2022

Yang membuat pernyataan



M Muammar Muntaha
NPM 061930600674

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Mintalah pertolongan kepada Allah dan janganlah menjadi lemah

(HR. Muslim)

Keep Spirit and pray the effort will not betray the results

(M Muammar Muntaha)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-Saudara ku**
- **Sahabat-Sahabat terbaikku**
- **Teman-Teman kelas 6 NA 2019**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga dapat membuat laporan akhir.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pempek LALA 26 ILIR”. Laporan Akhir ini membahas Tentang apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen .

Saya menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih ata bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyusun Laporan ini. apabila ada kesalahan dalam penulisan penulis memohon maaf sebesar-besarnya .

Palembang November 2022

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam membuat Laporan Akhir ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, serta berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
7. Bapak/ibu Pimpinan PEMPEK LALA 26 ILIR yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Karyawan PEMPEK LALA 26 ILIR yang telah membantu memberi informasi mengenai perusahaan.
9. Bapak/ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan arahan dan juga saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Teman-Teman di kelas 6 NA Administrasi Bisnis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Semua pihak yang telah mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan , dukungan, doa dan perhatian yang telah di berikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, November 2022

Penulis

ABSTRAK

Usaha bidang kuliner adalah usaha yang sangat menjanjikan bagi penjual dan sangat diminati oleh masyarakat. Oleh karenanya banyak bisnis makanan yang sedang bersaing satu diantaranya usaha makanan khas daerah. Tujuan utama dari penelitian adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pempek LALA 26 ilir. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Data diambil dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner serta mengolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Populasi dan sampel dari pelanggan Pempek LALA yang menggunakan teknik pengambilan sampel accidental sampling atau secara kebetulan. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pempek LALA 26 ilir berpengaruh tetapi belum signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Culinary business is a very promising business for sellers and is in great demand by the public. Therefore, there are many food businesses that are currently competing, one of which is the regional specialty food business. The main objective of this research is to determine whether there is an effect of service quality on customer satisfaction at Pempek LALA 26 ilir. The method used in this research is descriptive quantitative. Data was collected by distributing questionnaires or questionnaires and processing using the SPSS application version 26.0. Population and samples from Pempek LALA customers using accidental sampling technique or by chance. From the results of the research that has been done, it can be concluded that the service quality of Pempek LALA 26 ilir has an effect but not significant on consumer satisfaction.

Keywords: Influence, Service Quality, Service, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
.....	
.....	
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Peneletian	4
1.4.2 Manfaat Peneletian	4
1.5 Metodologi Peneletian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Peneletian.....	4
1.5.2 Jenis Dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi Dan Sampel.....	6
1.5.5 Analisis Data.....	8
1.5.6 Variabel Penelitian.....	8
1.5.7 Teknik Pengolahan Data.....	10
1.5.8 Regresi Linear Berganda	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.2 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6 Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Atribut Kualitas Pelayanan	21
2.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	21
2.3 Pemasaran	22
2.3.1 Pengertian Pemasaran	22
2.3.2 Manajemen Pemasaran.....	23
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Pempek Palembang	26
3.1.1 Sejarah Singkat Pempek Lala.....	27
3.2 Toko Kuliner Pempek Lala	30
3.3 Struktur Organisasi dan Tugas.....	31
3.3.1 Struktur Organisasi Pempek Lala.....	31
3.3.2 Pembagian Tugas	31
3.4 Profil Responden.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	40
4.1.1 Hasil Uji Validitas	40
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	46
4.1.3 Regresi Linear Berganda	47
4.2 Uji Hipotesis	50
4.2.1 Uji Parsial (t)	50
4.2.2 Uji Simultan (F).....	52

4.2.3 Uji Koefesien Deteminasi (R^2)	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.1 Sentral Kampung Pempek 26 Ilir Palembang

Gambar 3.1.2 Beberapa Makanan Pempek Lala

Gambar 3.1.3 Pempek Lenggang Palembang

Gambar 3.1.4 Gerai Pempek Lala

Gambar 3.1.5 Logo Pempek Lala

Gambar 3.1.6 Struktur Organisasi Pempek Lala

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Operasional Variabel**
- Tabel 3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel X**
- Tabel 3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Y**
- Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden**
- Tabel 3.4 Tabel Usia Responden**
- Tabel 3.5 Tabel Pekerjaan Responden**
- Tabel 4.1 Uji Validitas Tangible (X1)**
- Tabel 4.2 Uji Validitas Reliabilitas (X2)**
- Tabel 4.3 Uji Validitas Responsiveness (X3)**
- Tabel 4.4 Uji Validitas Assurance (X4)**
- Tabel 4.5 Uji Validitas Emphaty (X5)**
- Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**
- Tabel 4.7 Uji Reliabilitas**
- Tabel 4.8 Hasil Analisis Liniear Berganda**
- Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (t)**
- Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (f)**
- Tabel 4.11 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)**