

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA SEBLAK HASAN ILIR
BARAT I**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**YAZIA AZAHRA PUTRI
NPM 062030601608**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA SEBLAK HASAN II.IR
BARAT I**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**YAZIA AZAHRA PUTRI
NPM 062030601608**

Menyetujui,

Palembang, 12 Agustus 2023

Pembimbing I,

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 1959010111989031006**

Pembimbing II,

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

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**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yazia Azahra Putri

NPM : 062030601608

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Seblak Hasan Ilir Barat I

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, 11 Agustus 2023

Yazia Azahra Putri
NPM 062030601608



LEMBAR PENGESAHAN


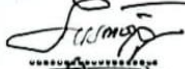
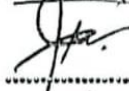


Nama : Yazia Azahra Putri
NPM : 062030601608
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Seblak Hasan
[Iir Barat I]

Telah dipertahankan dihadapan 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.	Dewi Fadlila, S.E., M.M Ketua Penguji		28 Ags 23
2.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si Anggota Penguji		01 Sep 23
3.	Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA Anggota Penguji		01 Sep 23
4.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Anggota Penguji		25 Ags 23
5.	Drn. Esya Athadi., M.M Anggota Penguji		24 Ags 23

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Sesungguhnya bersama kesukaran itu adalah kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah
(Q.S Al- Insyirah:6-8)**

*“Hai pemalas, pergilah kepada semut, perhatikanlah lakunya dan jadilah bijak.”
(Yazia Azahra Putri)*

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudara-saudara ku**
- . Sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas
6 NN 2020**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah, atas segala nikmat yang selalu diberikan kepada kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya.

Laporan akhir ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Cita Rasa Seblak Hasan Ilir Barat I”. Laporan akhir ini membahas tentang kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Seblak Hasan juga mengenai cita rasa yang dimiliki Seblak Hasan.

Saya menyadari bahwa dalam laporan ini terdapat banyak kekurangan yang jauh dari kesempurnaan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan ini dapat diterima dan dimanfaatkan sebagai mana mestinya.

Palembang, 22 Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dalam pelaksanaan laporan ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis banyak ucapkan terima kasih 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.
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 Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya dengan baik sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini.
6. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu saya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Bapak Hasan selaku pemilik Seblak Hasan yang sudah mengizinkan saya mengambil data dan mengizinkan saya melakukan penelitian mengenai usahanya.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada saya.
9. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
10. Sahabat saya Alvina Agustin yang sudah banyak mendukung serta memberikan saran selama saya mengerjakan laporan ini.
11. Teman-teman dan khususnya 6NN angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

12. Dan untuk almamater kebanggaan juga seluruh teman-teman angkatan 2020, penulis ucapa banyak terimakasih.

Palembang, 22 Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Analisis merupakan upaya yang dilakukan untuk mengamati sesuatu secara mendalam dan mendetail melalui proses penguraian berbagai komponen pembentuknya atau juga penyusunan komponen tersebut untuk dipelajari atau diselidiki lebih lanjut. Kepuasan pelanggan adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang pelanggan menggunakan produk maupun layanan yang Anda tawarkan dan membandingkannya dengan ekspektasi yang dia harapkan. Tujuan dituliskannya laporan ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan juga cita rasa yang ada pada Seblak Hasan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif juga kuantitatif, sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa pengamatan (observasi), riset lapangan, dan riset kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Seblak Hasan dengan mengambil 100 sampel sebagai responden menggunakan rumus Slovin. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis Kualitatif dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada pelanggan Seblak Hasan dan analisis Kuantitatif dengan menggunakan rumus Interpretasi Skor (IS) dalam mengolah data. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan juga cita rasa yang diberikan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Customer Satisfaction

Index

ABSTRACT

Analysis is an attempt made to observe something in depth and detail through the process of decomposing the various constituent components or also the preparation of these components for further study or investigation. Customer satisfaction is a measure of the feelings that arise after a customer uses the product or service you offer and compares it with the expectations he or she expects. The purpose of writing this report is to find out how satisfied customers are with the quality of service as well as the taste that exists at Seblak Hasan. In this study using qualitative as well as quantitative research, data sources were obtained from primary and secondary data. Using data collection techniques in the form of observations (observations), field research, and library research. The population in this study were Seblak Hasan customers by taking 100 samples as respondents using the Slovin formula. The analysis used in this research is in the form of qualitative analysis by conducting direct interviews with Seblak Hasan customers and quantitative analysis using the Score Interpretation (IS) formula in processing the data. Based on the research that has been done, customers are satisfied with the service and taste provided.

*Keywords: Customer satisfaction, Service quality, Customer Satisfaction
Index*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pelitian	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Pendekatan Penelitian	4
1.5.2 Operasional Variabel.....	4
1.5.3 Jenis dan Sumber Data.....	5
a. Jenis Data.....	5

Halaman

b. Sumber Data.....	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.5 Populasi dan Sampel (Keyinforman).....	8
a. Populasi.....	8
b. Sampel.....	8
1.5.6 Analisis Data.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2 Faktor Tingkat Kepuasan	13
2.2 Pengertian Pelanggan	16
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.4 Cita Rasa	18
2.4.1 Pengertian Cita Rasa	18
2.4.2 Komponen Cita Rasa	18
2.5 Seblak.....	21
2.5.1 Pengertian Seblak.....	21
2.5.2 Sejarah Singkat Seblak	21
2.5.3 Jenis-jenis Seblak	22
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
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	24
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	24
3.3.1 Struktur Organisasi.....	24
3.3.2 Pembagian Tugas.....	24
3.4 Aktivitas objek perusahaan yang terkait dengan	

	Halaman
topik penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	31
5.2 Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	10
Tabel 3.1 Daftar menu makanan	25
Tabel 3.2 Daftar menu minuman.....	26
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Kunjungan	30
Tabel 4.1 Uji Validitas	32
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas (XI).....	33
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas (X2)	33
Tabel 4.4 Kuesioner Penelitian	34
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kinerja.....	36
Tabel 4.6 Rekapitulasi Harapan	37
Tabel 4.7 Nilai Kinerja	38
Tabel 4.8 Nilai Harapan	39
Tabel 4.9 Nilai SERVQUAL	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	24
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Balasan Pengambilan Data
3. Kartu Kunjungan Mahasiswa
4. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar bimbingan pembimbing I
6. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
7. Lembar bimbingan pembimbing II
8. Hasil wawancara dengan owner Seblak Hasan dan pengunjung
9. Lembar Pernyataan Kuesioner
10. Rekapitulasi Jawaban Responden