

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET
DI KECAMATAN BABAT KAB PALI**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**Didi
061930600671**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2023**

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASASN KONSUMEN PADA INDOMARET
DI KECAMATAN BAPT KAB PALI**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**Didi
061930600671**

Menyetujui

Palembang, 2023

Pembimbing 1

Pembimbing II

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP. 197301312001121002**

**Lisnini, SE.,M.Si
NIP. 195904211989102001**

Mengatahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

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

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP. 197602222002121001**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Didi
NPM : 061930600671
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret di Kecamatan PALI

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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 sanksinya berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekwensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebernnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan

Palembang, 2023

Yang membuat pernyataan

Didi

Npm 061930600671

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Didi
NPM : 061930600671
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret di Kecamatan PALI

Telah Dipertarukan Dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal : 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. A Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M	()	
2.	Fetty Mareth, S.E., M.M	()	
3.	Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec	()	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal dari keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah penawarnya. Doamu dan doa orang – orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Lalu, kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu, bersabarlah! Sebab Allah SWT senantiasa Bersama orang – orang yang bersabar dalam menuju proses keberhasilan itu. Sesungguhnya, dengan kesabaran itu kita akan mensyukuri arti dari keberhasilan tersebut.”

~Didi ~

Kupersembahkan Kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat kesempatan pada diriku.
2. Orang tuaku tercinta, Ayahanda Pendi Mustopa dan Ibunda Mira sebagai tanda baktiku atas segala bantuan, pengorbanan, dan yang paling utama doa dari kalian.
3. Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah membimbing dalam pembuatan laporan akhir ini.
4. Teman-teman kelas 6 NA yang saya banggakan.
5. Teman-teman di himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2020 POLSRI.
7. Dan seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas limpahan rahmat Allah SWT, kepada penulis, tak lupa juga shalawat beriring salam saya selalu penulis hanturkan kepada junjungan kita nabi agung nabi Muhammad SAW, dan juga kepada orang tua serta teman-teman yang telah memberi bantuan baik materil maupun bantuan moral, sehingga proses pengerjaan laporan akhir ini berjalan dengan lancar dan tidak mengalami hambatan yang berat.

Laporan Akhir ini berjudul “Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret PALI” Laporan Akhir ini membahas tentang Apakah dampak kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Indomaret Pali?

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penyelesaian laporan ini, maka dari itu penulis mengharapkan pembaca dapat memaklumi kekurangan yang ada di dalam laporan. Di dalam laporan ini juga penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyuguhkan laporan yang sangat baik sehingga dapat menjadi acuan untuk penulis di masa mendatang.

Penulis mengharapkan agar pembaca nantinya dapat memberi masukan sehingga laporan ini dapat menjadi sempurna, dan penulis juga mengharapkan dengan terbentuknya laporan ini sehingga memotivasi penulis di masa yang akan datang untuk berkreasi mengembangkan kreativitas tanpa batas.

Palembang, 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini (LA), yaitu :

1. Orang tua ku yang terus memberikan motivasi dan semangat dari awal pembuatan sampai akhir penyelesaian laporan akhir (LA)
2. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Fetty Maretha, SE., MM selaku Ketua Prodi Jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari., SE.,M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberi arahan dan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Ibu Lisnini.,SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberi arahan dan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
8. Ucapan terima kasih saya kepada rekan yang sedang berada di jurusan ADM Polsri, yang telah memotivasi dalam pembuatan laporan akhir ini.
9. Ucapan terima kasih kepada kawan-kawan seperjuangan dari awal masuk kuliah sampai akhir kuliah
10. Ucapan terima kasih kepada kawan-kawan kosan Didi yang telah banyak membantu menyelesaikan Laporan Akhir.
11. Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan laporan akhir ini.
12. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

13. Dan terima kasih kepada diriku sendiri yang telah mampu untuk berjuang dan berusaha walau terkadang malas.

Palembang, 2023

Penulis

Didi

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif lapangan (field research), bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan kepustakaan. Metode analisis data dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga yang ada di Indomaret dan Alfamart itu cenderung tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sementara, pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Karena menurut konsumen keduanya, kualitas pelayanan yang ada di Indomaret itu jauh lebih baik dibandingkan dengan Alfamart.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Kualitatif

ABSTRACT

Customer satisfaction is the most important thing that must be achieved in a service. This is because if customers are dissatisfied with the services that have been provided, then it is possible that customers are not loyal to the company

This study used a qualitative field research method, which is descriptive qualitative. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. Methods of data collection using interviews, observation and literature. Methods of data analysis using purposive sampling technique.

The results of the study show that prices at Indomaret and Alfamart tend not to affect consumer satisfaction. Meanwhile, service is very influential on consumer satisfaction. Because according to both consumers, the quality of service at Indomaret is much better than Alfamart.

Keywords: Price, Service, Consumer Satisfaction, Consumer Satisfaction, andQualitative

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAH PENGUJI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis Data dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Analisa Data	9
1.5.6 Variabel Penelitian	12
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 <u>U</u> nsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Dimensi – Dimensi Atau Atribut Dalam Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Metode Kualitas Pelayanan	21
2.2. Kepuasan Konsumen	16
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.2.2 Teori Kepuasan Konsumen Dan Ketidakpuasan Konsumen.....	24
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	25
2.2.4 Metode Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.5 Hubungan Kualitas Pelayan Dengan Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.6 Dimensi – Dimensi Kepuasan Konsumen	26
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	30
3.2.1 Visi Perusahaan	30

3.2.2 Misi Perusahaan.....	30
3.2.3 Tujuan Perusahaan	30
3.2.4 Logo / Moto Perusahaan.....	31
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	32
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	32
3.3.2 Pembagian Tugas	36
3.4 Aktivitas Dan Objek Perusahaan Terkait Topik.....	37
 BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 karakteristik Responden.....	39
4.1.2 Hasil Analisis Interpretasi Skor Responden Tentang Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Pali	42
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Hasil Kuesioner Dampak Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Pali	48
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Indomaret	31
Gambar 3.2 Si Domar	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Indomarco Prismatama	33
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Toko Indomarco Prismatama (Indomaret) Babat	35