

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**MINANDA  
NPM 062030601550**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Toko Pakalan Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**MINANDA  
NPM 062030601550**

**Menyetujui,**

**Palembang, 22 Agustus 2023**

**Pembimbing I,**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.  
NIP 196005071988112001**

**Pembimbing II,**

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.  
NIP 197310192001122002**

**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 dibawah ini:

Nama : Minanda  
NPM : 062030601550  
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap  
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko  
Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)

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, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a red official stamp. The stamp is rectangular and contains the text 'KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN INFORMATIKA' at the top, 'METEOROLOGI, FISIKA, DAN KIMIA' in the middle, and 'A6AKX2276067' at the bottom. The signature is written in a cursive style.

Minanda  
NPM 062030601550

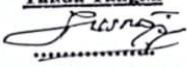


**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Minanda  
NPM : 062030601550  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap  
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko  
Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin  
Tanggal: 22 Agustus 2023

**TIM PENGUJI**

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Jusmawi Rustan, S.E., M.Si Ketua Penguji		22/09/23
2.	Abd Hamid, S.E., M.Si Anggota Penguji		22/09/23
3.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Anggota Penguji		22/09/23

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa  
(Elon Musk)**

**Masalah apapun yang sedang dihadapi tetaplah yakin dengan diri sendiri  
bahwa semuanya bisa diselesaikan.  
(Minanda)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudari ku**
- **Sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NG 2023**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)” yang membahas tentang kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, 22 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, S.T 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 Mareta, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M., selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Rangkuti Hasan selaku pemilik dari Usaha Toko Pakaian Black Bae Shop yang telah mengizinkan melakukan penelitian.
8. Karyawan Usaha Toko Pakaian Black Bae Shop yang telah bersedia membantu dan mengarahkan penulis pada saat melakukan penelitian.
9. 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.
10. Ibu saya yang tercinta dan terkasih yang selalu menemani dalam keadaan senang maupun duka, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya setiap harinya.
11. Almarhum Ayah saya yang tercinta dan terkasih yang selalu memberikan senyuman indah setiap harinya yang selalu mengerti dan

peka terhadap diriku dan ayah menjadi alasan untuk aku selalu tersenyum, sabar dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih telah menemaniku selama 15 tahun.

12. Untuk saudara-saudaraku kak Pyan, kak Jani, dan kak Hamzah yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan dukungan, arahan dan semangat kepada saya baik secara materil maupun spiritual.
13. Untuk dirimu terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
14. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman di kelas 6 NG Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

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

Palembang, 22 Agustus 2023  
Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur berdasarkan konsep A6 pelayanan prima yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab). Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif, dengan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, riset lapangan yaitu wawancara dan kuesioner, dan riset kepustakaan. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen di Toko Pakaian Black Bae Shop dan untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Roscoe, jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Untuk mengolah data menggunakan analisa kuantitatif sebagai bahan dasar menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang telah diberikan, dalam perhitungannya penulis menggunakan rumus presentase dan interpretasi skor. Hasil penelitian yang didapat pada indikator variabel pelayanan prima yaitu Sikap 85%, Perhatian 81,6%, Tindakan 75,3%, Kemampuan 81,9%, Penampilan 84,4%, dan Tanggung jawab 76%. Pada indikator-indikator dari pelayanan prima yang telah diterapkan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa indikator pelayanan prima yang dapat ditingkatkan lagi oleh Pihak Toko Pakaian Black Bae Shop yaitu indikator tindakan dan indikator tanggung jawab. Disarankan untuk Toko Pakaian Black Bae Shop dapat terus mempertahankan pelayanan prima dengan baik dan meningkatkan lagi pelayanan primanya pada indikator tindakan harus lebih cepat tanggap dalam melayani pelanggan serta untuk indikator tanggung jawab mengganti dengan cepat produk yang rusak dengan produk yang baru, supaya pelanggan tetap merasa puas terhadap Toko Pakaian Black Bae Shop.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

The study was conducted to evaluate the quality of prima facie service at Black Bae Shop in East Belitung Oku. The study focused on assessing the six key concepts of A6 prima facie service, which are Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability. The study utilized both qualitative and quantitative data types, with primary and secondary data sources. Data collection techniques included observation, field research, interviews, questionnaires, and library research. The study targeted consumers at the Black Bae Shop Clothing Store, and the number of samples was determined using Roscoe's formula, which resulted in 100 respondents. Quantitative analysis was used to process the data, and the research results showed that the Attitude indicator scored 85%, Attention indicator scored 81.6%, Action indicator scored 75.3%, Ability indicator scored 81.9%, Appearance indicator scored 84.4%, and Responsibility indicator scored 76%. The results indicated that the prime service implemented at the Black Bae Shop Clothes Shop was running well, but there were still some indicators that could be improved, particularly the action and responsibility indicators. It is recommended that Black Bae Shop Clothes Shop continues to maintain good service and further improves its primary service on action indicators by being more responsive in serving customers. For responsibility indicators, the shop should quickly replace damaged products with new products to keep customers satisfied. Overall, the study showed that the Black Bae Shop Clothing Store has a good quality of prima facie service, and with some improvements, it can further enhance customer satisfaction.

*Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Pendekatan Penelitian .....	6
a. Pendekatan Kualitatif .....	6
b. Pendekatan Kuantitatif .....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
a. Jenis Data .....	7
1. Data Kualitatif.....	7
2. Data Kuantitatif.....	7
b. Sumber Data.....	7
1. Data Primer .....	7
2. Data Sekunder .....	7

## Halaman

1.5.3	Teknik Pengumpulan Data .....	8
	1. Pengamatan ( <i>Observasi</i> ).....	8
	2. Riset Lapangan ( <i>Research</i> ).....	8
	a. Wawancara.....	8
	b. Kuesioner .....	8
	3. Riset Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ).....	9
1.5.4	Populasi Dan Sampel.....	9
	a. Populasi.....	9
	b. Sampel.....	10
	c. Teknik Pengambilan Sampel .....	10
1.5.5	Analisis Data.....	11
	a. Metode Kualitatif .....	11
	b. Metode Kuantitatif .....	11
1.5.6	Kerangka Penelitian.....	13
1.5.7	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	14
	1. Uji Validitas.....	14
	2. Uji Reabilitas .....	14
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
2.1	Pemasaran.....	16
	2.1.1 Pemasaran.....	16
2.2	Kualitas Pelayanan .....	16
	2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
	2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	17
2.3	Pelayanan Prima .....	18
	2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	18
	2.3.2 Konsep Pelayanan Prima.....	20
	2.3.3 Pentingnya Pelayanan Prima .....	23
	2.3.4 Prinsip Pelayanan Prima.....	24

	<b>Halaman</b>
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	26
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	27
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	29
3.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	29
3.2.1 Visi Perusahaan .....	29
3.2.2 Misi Perusahaan.....	30
3.2.3 Tujuan Perusahaan.....	30
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	30
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
3.3.2 Pembagian Tugas.....	31
3.4 Harga dan Produk Pakaian Black Bae Shop .....	31
3.5 Pemasaran.....	32
3.6 Pelayanan Prima di Toko Pakaian Black Bae Shop.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Uji Validitas.....	37
4.1.2 Uji Reabilitas .....	38
4.1.3 Profil Responden .....	39
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .	40
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	41
4.1.4 Hasil Pengolahan Kuesioner.....	41
1. Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Pakaian Black Bae Shop Berdasarkan Konsep A6 Pelayanan Prima.....	42

	<b>Halaman</b>
a. Interpretasi Skor dari Variabel Pelayanan Prima.....	42
b. Interpretasi Skor dari Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.2 Pembahasan .....	69
4.2.1 Hasil Total Rata-Rata Variabel Pelayanan Prima.....	69
4.2.2 Hasil Total Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Rata-Rata Pengunjung Toko Pakaian Black Bae Shop Tahun 2018-2022 .....	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert Variabel Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	12
Tabel 1.3 Interpretasi Skor/Angka.....	13
Tabel 3.1 Daftar Produk dan Harga Pakaian Black Bae Shop.....	31
Tabel 3.2 Omset Pendapatan Toko Pakaian Black Bae Shop.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas .....	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	41
Tabel 4.8 Interpretasi Skor dari Variabel Pelayanan Prima .....	42
Tabel 4.9 Interpretasi Skor dari Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Kerangka Penelitian .....	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko Pakaian Black Bae Shop.....	30
Gambar 3.3 Penampilan Karyawan dan penampilan dalam serta Luar Ruangan Toko Pakaian Black Bae Shop.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Pengambilan Data
2. Surat Balasan Perusahaan
3. Lembar Kesepakatan Pembimbing 1
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing 2
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
7. Kartu Kunjungan Mahasiswa
8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Wawancara
10. Data Responden
11. Kuesioner
12. Hasil Kuesioner
13. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
14. Data Penjualan
15. Dokumentasi
16. Revisi Laporan Akhir
17. Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir