

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *MEMORY COFFEE* PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

RAHMA SHABINA

NPM 062030600235

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *MEMORY COFFEE* PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**RAHMA SHABINA
NPM 062030600235**

Menyetujui,

Palembang, 2023

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP 197812162006041003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 1976022222121001**

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

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Shabina
NPM : 062030600235
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Memory Coffee* Palembang

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 ini surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Rahma Shabina
NPM 062030600235

LEMBAR PENGESAHAN

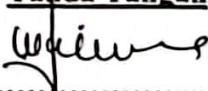
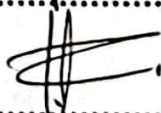
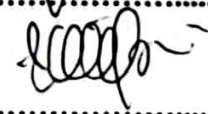
Nama : Rahma Shabina
NPM : 062030600235
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada *Memory Coffee*
Palembang

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

Pada Hari:

Tanggal: September 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		28-08-2023
2.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D</u> Anggota Penguji		28-08-2023
3.	<u>Keti Purnamasari, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		28-08-2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S. Al-Baqarah: 286)”

Persembahkan Kepada

- **Orang Tua Tercinta**
- **Keluarga Besar**
- **Dosen-dosen Administrasi
Bisnis**
- **Teman dan sahabat terbaik**
- **Teman-teman 6 NE
angkatan 2020**
- **Politeknik Negeri Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi persyaratan wajib yang dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dalam menyelesaikan pendidikan Diploma DIII pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini membahas tentang pelayanan yang diberikan *Memory Coffee* Palembang berdasarkan dengan indikator pelayanan prima dan bagaimana kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan *Memory Coffee* Palembang untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis di masa yang akan datang dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

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

Palembang, 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis terima kasih 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
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D.3 Administrasi Bisnis
5. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
6. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
7. Pimpinan *Memory Coffee* Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
8. Kak Rintan selaku staff di *Memory Coffee* Palembang yang telah membantu dalam penelitian dan pemberian informasi di *Memory Coffee* Palembang
9. Seluruh Staff pada *Memory Coffee* Palembang yang telah membantu melancarkan penelitian
10. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar dan seluruh karyawan di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmunya yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini

11. Kedua Orang Tuaku tercinta Bapak Junaidi dan Ibu Umi Hayati yang senantiasa mendukung, mendoakan serta memberikan semangat dan bantuan baik berupa moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis
 12. Saudara tercinta Kak Teja, Raihan dan Hanan serta seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, semangat selama pembuatan laporan akhir ini
 13. Kepada seluruh teman dan sahabat saya tersayang CEO, Amanda, Chindy, Arias, Dinda dan Aby yang telah memberikan banyak dukungan, selalu mendengarkan keluh kesah, selalu ada saat sedih dan senang saya dalam membersamai perjuangan dalam pembuatan laporan akhir ini
 14. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NE angkatan 2020 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah bersama dalam perjalanan perkuliahan ini
- Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, 2023

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan prima terhadap pelanggan dan indikator kualitas pelayanan prima mana yang lebih dominan di *Memory Coffee* Palembang. Laporan ini menggunakan jenis data kualitatif yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara serta data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengolahan kuesioner. Sumber data laporan ini berasal dari data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan *Memory Coffee* Palembang dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, buku, dan data yang didapatkan dari perusahaan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 pelanggan *Memory Coffee* Palembang. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Memory Coffee* Palembang telah menerapkan indikator pelayanan prima dengan baik sehingga memperoleh total skor rata-rata 87,3% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi” serta kepuasan pelanggan mendapatkan total skor rata-rata 88,9% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”. Indikator pelayanan prima yang paling dominan pada adalah indikator “Sikap (*Attitude*)” yang mendapatkan total skor 88,7% dengan interpretasi skor sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima di *Memory Coffee* Palembang sudah sesuai dengan indikator pelayanan prima dan pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. *Memory Coffee* Palembang diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, selalu konsisten dalam mempertahankan kualitas pelayanan prima dan untuk indikator “Tanggung Jawab (*Accountability*)” yang mendapatkan skor lebih rendah dari indikator lainnya, diharapkan untuk meningkatkan tanggung jawab yang diberikan kepada pelanggan agar menghindari pelanggan yang *complain* dan merasa tidak puas.

Kata Kunci: pelayanan prima, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This report uses qualitative data types obtained from observations and interviews as well as quantitative data obtained from the results of processing questionnaires. The data source for this report comes from primary data obtained by distributing questionnaires to Memory Coffee Palembang customers and secondary data obtained from journals, books, and data obtained from the company. The sample used in this research is 100 customers of Memory Coffee Palembang. The method used is a quantitative by using a Likert scale method. The results of this study indicate that Memory Coffee Palembang has implemented Excellent Service indicators well to obtain an average total score of 87.3% with a score interpretation of "Very High" and Customer Satisfaction obtains an average total score of 88.9% with an interpretation of a score of "Very High". The most dominant excellent service indicator is the "Attitude" indicator which gets a total score of 88.7% with a very high score interpretation. It shows that the quality of excellent service at Memory Coffee Palembang is following the excellent service indicators and customers are satisfied with the services provided. Memory Coffee Palembang is expected to always improve service quality, and always be consistent in maintaining excellent service quality. For the "Accountability" indicator which scores lower than other indicators, it is hope to increase the responsibility given to customers to avoid customers complain and feel dissatisfied.

Keywords: Excellent service, quality of service, customer satisfaction.

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
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 Penelitian.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Pendekatan Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
a. Jenis Data	6
b. Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
a. Populasi.....	8
b. Sampel	9
c. Teknik Pengambilan Sampel	9
1.5.5 Analisis Data.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Prima.....	15
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	15
2.1.2 Tujuan Pelayanan Prima	15
2.1.3 Fungsi Pelayanan Prima.....	16
2.1.4 Indikator Pelayanan Prima.....	16
2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Berfikir	22

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	23
3.2 Logo <i>Memory Coffee</i>	24
3.3 Makna Logo	24
3.4 Visi dan Misi <i>Memory Coffee</i> Palembang	24
3.4.1 Visi <i>Memory Coffee</i> Palembang	24
3.4.2 Misi <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	25
3.5 Struktur Organisasi <i>Memory Coffee</i> Palembang dan Pembagian Tugas.....	25
3.5.1 Struktur Organisasi <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	25
3.5.2 Rincian Pekerjaan pada <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	25
3.6 Produk yang Ditawarkan <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	27
3.7 Fasilitas yang Diberikan <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	28
3.8 Promo yang Diberikan <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	29
3.9 Promosi yang Dilakukan <i>Memory Coffee</i> Palembang Melalui Media Sosial	31
3.10 Pelayanan Prima di <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Hasil Uji Validitas	36
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas	37
4.1.3 Profil Responden.....	38
4.1.4 Hasil Perhitungan Kuisisioner Variabel	39
4.1.5 Hasil Perhitungan Kuisisioner yang Paling Dominan di <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Kualitas Pelayanan Prima	56
4.2.2 Kepuasan Pelanggan	60
4.2.3 Pelayanan Prima yang Dominan.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA64

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Skala Pengukuran Likert.....	11
Tabel 1.2	Interpretasi Skor/Angka.....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1	Tabel Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2	Tabel Uji Realibilitas.....	37
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.4	Usia Responden.....	38
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.6	Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator Kemampuan (<i>Ability</i>).....	40
Tabel 4.7	Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Sikap (<i>Attitude</i>)”.....	42
Tabel 4.8	Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Penampilan (<i>Appearance</i>)”.....	44
Tabel 4.9	Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Perhatian (<i>Attention</i>)”.....	45
Tabel 4.10	Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Tindakan (<i>Action</i>)”.....	48
Tabel 4.11	Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)”.....	50
Tabel 4.12	Interpretasi Skor Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.13	Peringkat Indikator Pelayanan Prima.....	55
Tabel 4.14	Rata-rata Skor Variabel Pelayanan Prima.....	56
Tabel 4.15	Rata-rata Skor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 3.1	Logo <i>Memory Coffee</i>	24
Gambar 3.2	Struktur Organisasi <i>Memory Coffee</i>	25
Gambar 3.3	Menu Minuman di <i>Memory Coffee</i> Palembang	27
Gambar 3.4	Menu Makanan di <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	27
Gambar 3.5	Menu <i>Snack</i> di <i>Memory Coffee</i> Palembang	27
Gambar 3.6	<i>Indoor Area Memory Coffee</i> Palembang.....	28
Gambar 3.7	Fasilitas <i>Memory Coffee</i> Palembang.....	29
Gambar 3.8	Promo <i>Sun Fresh Day</i>	30
Gambar 3.9	Promo <i>Friday Tumbler Day</i>	31
Gambar 3.10	<i>Member Card Memory Coffee</i>	32
Gambar 3.11	Promo <i>Morning Coffee</i>	33
Gambar 3.12	Penampilan Barista <i>Memory Coffee</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Lembar Wawancara
10. Kuisisioner Penelitian
11. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner
12. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
13. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
14. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir