

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SAVIOUR COFFE & RESTO CAFE
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**PUSPA ANGGRAINI
NPM 062030600209**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2023

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SAVIOUR COFFE & RESTO CAFE
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**PUSPA ANGGRAINI
NPM 062030600209**

Menyetujui,

Palembang,

Pembimbing I,

**Munparidi, S.E., M.Si
NIP.196511251994031002**

Pembimbing II,

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

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 : Puspa Anggraini

NPM : 062030600209

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe 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.

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

Palembang, 31 Juli 2023


Puspa Anggraini
NPM 062030600209

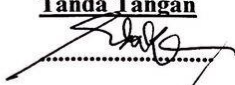
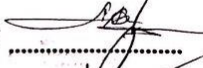


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Puspa Anggraini
NPM : 062030600209
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang

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

Pada Hari:
Tanggal 7 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	MunParidi, S.E., M.Si		7/Agustus 2023
	Ketua Penguji		
2.	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS		9/ - 2023 AGUSTUS
	Anggota Penguji		
3.	Rini, S.E., MAB		9/ - 2023 AGUSTUS
	Anggota Penguji		
4.	Elisa, S.E., M.Si		9/ - 2023 AGUSTUS
	Anggota Penguji		

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- 1. Apapun yang menjadi takdirmu. Akan mencari jalannya menemukanmu. (Ali bin Abi Thalib)**
- 2. Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa. (Ridwan Kamil)**
- 3. Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil. Tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna. (Albert Einstein)**

Kupersembahkan kepada:

- 1. Keluarga tercinta**
- 2. Dosen Pembimbing**
- 3. Teman-teman Kelas 6 NB**
- 4. Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir yang berjudul efektivitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang. Laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti sidang dan memenuhi kurikulum yang telah ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Pada laporan akhir ini telah didapatkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh karyawan sudah sangat baik, dengan perolehan hasil dari perhitungan interpersasi skor 81-100, semua konsep 6A pelayanan prima mendapatkan hasil yang sangat tinggi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga laporan akhir yang berjudul efektivitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang ini dapat selesai dengan tepat waktu dan penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan laporan ini.

Palembang, 31 Juli 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini mendapat banyak kendala, namun dengan bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing serta lingkungan sekitar mulai dari awal penelitian hingga penyusunan laporan dapat selesai dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih 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 Bsinis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Munparidi., S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
7. Bapak/Ibu Owner Saviour Coffee & Resto Palembang yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai Saviour Coffee & Resto Cafe Palembang.
8. Bapak/Ibu Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Orang tua dan oma yang selalu memberikan dukungan financial dan semangat serta selalu mendoakan dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman

seperjuangan kelas 6 NB angkatan 2020 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak 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, 31 Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Judul dari penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Saviour Coffee & Resto Cafe Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan prima yang diterapkan di Saviour telah efektif untuk kepuasan pelanggannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Adapun pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi kepada pelanggan dan manager Saviour Coffee & Resto Cafe Palembang. Penelitian ini mengolah data melalui Interpretasi Skor dan konsep 6A (*Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability, Appearance*), bertujuan untuk mengetahui bagaimanapun ukuran hasil pelayanan prima yang diterapkan. Setelah penulis melakukan penelitian, didapatkan bahwa pelayanan prima di saviour sudah sangat baik diperoleh hasil yang paling tinggi pada konsep tindakan (*Action*) dan yang paling rendah terdapat pada konsep penampilan (*Appearance*), dimana pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The title of this study is the Effectiveness of Excellent Service on Customer Satisfaction at Savior Coffee & Resto Cafe Palembang. This study aims to determine whether the excellent service implemented at Savior has been effective for customer satisfaction. This study uses a quantitative and qualitative approach. As for data collection in this study using interviews, distribution of questionnaires and observation to customers and managers of Savior Coffee & Resto Cafe Palembang. This study processes data through score interpretation and the 6A concept (Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability, Appearance), aims to find out how the results of excellent service are measured. After the authors conducted the research, it was found that the excellent service at savior was very good, the highest results were obtained on the concept of action (Action) and the lowest was on the concept of appearance (Appearance), where the services provided greatly influenced customer satisfaction.

Keywords: Effectiveness, Excellent 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.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	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 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Efektivitas.....	10
2.1.1 Pengertian Efektivitas	10
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	10

2.2 Pelayanan.....	11
	Halaman:
2.2.1 Pengertian Pelayanan	11
2.3 Kepuasan	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Pelanggan	12
2.4.1 Pengertian Pelanggan	12
2.4.2 Jenis-Jenis Pelanggan.....	13
2.5 Pelayanan Prima	13
2.5.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	13
2.5.2 Tujuan Pelayanan Prima	14
2.5.3 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Prima	14
2.5.4 Efektivitas Pelayanan Prima	15

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	16
3.2 Visi dan Misi	17
3.2.1 Visi	17
3.2.2 Misi	17
3.2.3 Logo Perusahaan	18
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	18
3.3.1 Uraian Tugas	19
3.4 Sistem Pelayanan Prima	21
3.5 Profil Responden	22
3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
4.1.1 Perhitungan Persentase pada Konsep Sikap.....	25
4.1.2 Perhitungan Persentase pada Konsep Kemampuan	27

4.1.3 Perhitungan Persentase pada Konsep Perhatian.....29

Halaman:

4.1.4 Perhitungan Persentase pada Konsep Tindakan..... 31

4.1.5 Perhitungan Persentase pada Konsep Tanggung Jawab 34

4.1.6 Perhitungan Persentase pada Konsep Penampilan..... 36

4.1.7 Perhitungan pada Konsep Kepuasan Pelanggan 38

4.2 Perhitungan Rata-Rata Persentase dari Seluruh Pernyataan 41

4.3 Analisis Efektivitas Pelayanan Prima..... 45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 46

5.2 Saran 47

DAFTAR PUSTAKA 48

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Likert	8
Tabel 1.2 Interpretasi Skor/Angka	9
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4.1 Interpretasi Skor Berdasarkan Sikap.....	25
Tabel 4.2 Interpretasi Skor Berdasarkan Kemampuan.....	27
Tabel 4.3 Interpretasi Skor Berdasarkan Perhatian.....	30
Tabel 4.4 Interpretasi Skor Berdasarkan Tindakan.....	32
Tabel 4.5 Interpretasi Skor Berdasarkan Tanggung Jawab.....	35
Tabel 4.6 Interpretasi Skor Berdasarkan Penampilan.....	37
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.8 Rata-Rata Persentase Seluruh Pernyataan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 3.1 Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang.....	17
Gambar 3.2 Logo Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang	18
Gambar 3.3 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 4.1 Grafik Konsep Sikap.....	27
Gambar 4.2 Grafik Konsep Kemampuan	29
Gambar 4.3 Grafik Konsep Perhatian	32
Gambar 4.4 Grafik Konsep Tindakan.....	34
Gambar 4.5 Grafik Konsep Tanggung Jawab.....	37
Gambar 4.6 Grafik Konsep Penampilan.....	39
Gambar 4.7 Grafik Konsep Kepuasan Pelanggan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
5. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Revisi Laporan Akhir
11. Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
12. Hasil Wawancara dengan Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang
13. Hasil Observasi dengan Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang
14. Hasil Dokumentasi
15. Bukti Izin Usaha Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang
16. Lembar Kuisisioner