

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN PLAFON PVC
PADA DUNIA PLAFON PRABUMULIH**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**DEKA ARENSA
NPM 062030600191**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN PLAFON PVC
PADA DUNIA PLAFON PRABUMULIH**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**DEKA ARENSA
NPM 062030600191**

Menyetujui,

Palembang,2023

Pembimbing I

**Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001**

Pembimbing II

**Purwati, S.E., M.M
NIP 196507111988032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Plafon
PVC Pada Dunia Plafon Prabumulih

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 sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 11 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Deka Arensa
NPM 062030600191

LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Deka Arensa
NPM : 062030600191
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan
Plafon PVC Pada Dunia Plafon Prabumulih

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

Pada Hari:

Tanggal:.....

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Ketua Penguji		22/2023 08
2.	Al Hushori, S.E., M.AB Anggota Penguji		21/2023 08

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Semuanya akan baik-baik saja”

-Deka Arensa-

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- **Saudara-saudara ku Tersayang**
- **Teman-temanku**
- **Dosen Pembimbing**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN PLAFON PVC PADA DUNIA PLAFON PRABUMULIH” dengan tepat waktu. Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada Dunia Plafon Prabumulih dan kualitas pelayanan apa yang paling dominan. Penulis menggunakan lima indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan yang ada dalam Laporan Akhir ini, serta mengharapkan agar laporan Akhir ini dapat dijadikan referensi dan bermanfaat kedepannya bagi kita semua.

Palembang, Juli 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, petunjuk masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, SE, M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr. Marieska lupikawaty, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
4. Ibu Fetty Mareta, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Purwati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Kedua Orang tua serta Saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama melaksanakan pendidikan.
7. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NH yang telah memberi dukungan, semangat dan keceriaan kepada penulis.
8. Pemilik dan seluruh Karyawan Dunia Plafon Prabumulih yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan Akhir ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2023

Deka Arensa
062030600191

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dunia Plafon Prabumulih dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam pemasangan plafon PVC. Ada dua masalah utama dalam penelitian ini, Pertama, bagaimana kualitas pelayanan Dunia Plafon Prabumulih dan dimensi apa yang paling dominan pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kedua, bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Dunia Plafon Prabumulih. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Dunia Plafon Prabumulih. Sampel yang diambil sebanyak 72 responden. Rumus yang digunakan untuk menghitung jawaban responden menggunakan Interpretasi Skor. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persentase dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangibles*) memperoleh nilai rata-rata 81,47%, dimensi kehandalan (*reliability*) 79,62%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 78,44%, dimensi jaminan (*assurance*) 81,20% dan dimensi empati (*empathy*) memperoleh nilai rata-rata 80,45%. Berdasarkan analisis interpretasi skor dimensi yang paling dominan pada kualitas pelayanan Dunia Plafon Prabumulih adalah dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*). Tingkat kepuasan pelanggan Dunia Plafon Prabumulih memperoleh nilai rata-rata 84,44% dengan kategori sangat tinggi. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan Dunia Plafon Prabumulih sangat baik dan memenuhi harapan pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan efisiensi, perusahaan sebaiknya melakukan peninjauan pada proses internal secara rutin untuk mengidentifikasi area mana yang dapat dioptimalkan. Dengan meningkatkan efisiensi perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif kepada pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Plafon PVC

ABSTRACT

This research aims to find out the service quality of Dunia Plafon Prabumulih and what is the level of customer satisfaction in installing PVC ceilings. There are two main problems in this research. First, what is the quality of the Prabumulih Ceiling World service and what dimensions are most dominant in the quality of services provided. Second, what is the level of customer satisfaction in Prabumulih Ceiling World. The population in this study is Dunia Plafon Prabumulih customers. The samples taken were 72 respondents. The formula used to calculate respondents' answers uses Score Interpretation. Based on the research results obtained the percentage of each dimension of service quality, namely: tangibles obtained an average value of 81.47%, the dimension of reliability 79.62%, the dimension of responsiveness 78.44%, the dimension of assurance 81.20% and the dimension of empathy obtains an average value of 80.45%. Based on the analysis of interpretation of the score, the most dominant dimension in the service quality of the Dunia Plafon Prabumulih is the Tangibles dimension. The level of customer satisfaction from Dunia Plafon Prabumulih obtained an average score of 84.44% in the very high category. This means that the quality of service provided by Dunia Plafon Prabumulih is very good and meets customer expectations. Companies need to improve efficiency, companies should conduct regular reviews of internal processes to identify which areas can be optimized. By increasing efficiency, companies can provide faster and more responsive services to customers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PVC Ceiling

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	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
a. Populasi.....	8
b. Sampel	8
1.5.5 Analisis Data.....	9
1.5.6 Skala Pengukuran.....	10

1.5.7 Definisi Operasional Variabel.....	11
--	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa.....	13
2.1.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.2 Pengertian Pelayanan.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2 Logo Perusahaan	20
3.3 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	21
3.3.1 Visi Perusahaan.....	21
3.3.2 Misi Perusahaan	21
3.3.3 Tujuan.....	21
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	22
3.4.1 Struktur Organisasi.....	22
3.4.2 Pembagian Tugas	22
3.5 Aktivitas dan Objek Perusahaan Terkait Topik	24
3.5.1 Pembelian Plafon PVC	24
3.5.2 Pemasangan Plafon PVC	25
3.6 Profil Responden	28
3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Pada Dunia Plafon Prabumulih.....	31
4.1.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	31
4.1.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	33
4.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	36
4.1.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
4.1.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	40
4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dunia Plafon Prabumulih.....	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	45
----------------------	----

5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Dunia Plafon Prabumulih	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert.....	10
Tabel 1.3 Interpretasi Skor/Angka.....	11
Tabel 1.4 Operasional Variabel.....	11
Tabel 3.1 Daftar Bentuk dan Harga Pemasangan Plafon PVC	26
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Tabel 3.5 Rekapitulasi Penilaian Responden	29
Tabel 4.1 Interpretasi Skor Penampilan Karyawan	31
Tabel 4.2 Interpretasi Skor Hasil Pemasangan Plafon PVC	32
Tabel 4.3 Interpretasi Skor Peralatan Pemasangan.....	33
Tabel 4.4 Interpretasi Skor Keandalan Pemasangan Karyawan.....	33
Tabel 4.5 Interpretasi Skor Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan.....	34
Tabel 4.6 Interpretasi Skor Ketepatan Waktu Pelayanan.....	35
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Pemberian Informasi.....	36
Tabel 4.8 Interpretasi Skor Kecepatan Pelayanan	37
Tabel 4.9 Interpretasi Skor Kesan Yang Ditunjukkan	37
Tabel 4.10 Interpretasi Skor Sikap Karyawan.....	38
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Bersikap Jujur.....	39
Tabel 4.12 Interpretasi Skor Keamanan Pelayanan	40
Tabel 4.13 Interpretasi Skor Pemahaman Keinginan Pelanggan	40
Tabel 4.14 Interpretasi Skor Kesempatan Bertanya	41
Tabel 4.15 Interpretasi Skor Pelayanan Yang Optimal	42
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dunia Plafon Prabumulih.....	43
Tabel 4.17 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan Dunia Plafon Prabumulih	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dunia Plafon Prabumulih.....	22
Gambar 3.3 Contoh Bentuk Pemasangan Plafon PVC	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 14 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 15 Dokumentasi