

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
DI TOKO NAUFAL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

YUNIKE DIVA NATASYA

062130601566

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2024

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
DI TOKO NAUFAL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**OLEH:
YUNIKE DIVA NATASYA
NPM 062130601566**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2024

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

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

**Kordinator Program Studi
D. III Adminitrasi Bisnis,**

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama / NPM : Yunike Diva Natasya / 062130601566
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Kelas : 6NF
Judul Laporan : Tingkat Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Naufal Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya 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, 02 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



3000
Rp
METERAI
TEMPEL
0017CALX31245476

Yunike Diva Natasya

NPM 062130601566

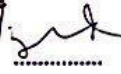
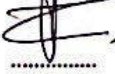
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yuniike Diva Natasya
NPM : 062130601566
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Pelayanan dan Keputusan
Pembelian Konsumen Di Toko Naufal
Palembang

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 02 Agustus 2024

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M Ketua Penguji		23/7 2024
2.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M Anggota Penguji		23/7 2024
3.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		23/7 2024
4.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D Anggota Penguji		23/7 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pembelli adalah raja”

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

(HR Tirmidzi)

Persembahan :

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Dosen pembimbing**
- 3. Teman-teman kelas 6NF dan sahabat tercinta.**
- 4. Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar. Laporan akhir 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 **“Tingkat Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Naufal Palembang”** yang membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan dan keputusan pembelian di Toko Naufal Palembang. Penulis melakukan penelitian dan menganalisa tingkat kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada variabel *Kualitas Pelayanan* (X) semua item pernyataan memiliki interpretasi skor yang sangat tinggi, sehingga dapat dinyatakan sangat puas. Sedangkan pada variabel Keputusan Pembelian (Y) semua item pernyataan memiliki interpretasi skor yang sangat tinggi, sehingga dapat dinyatakan sangat puas.

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 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 2024
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul “Tingkat Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Di Toko Naufal Palembang”. Penulis bersyukur karena dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini guna memenuhi sebagian syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini disusun berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T selaku plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Fetty Maretha S.E., M.AB., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing pertama. Yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing kedua. Yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Erlin, selaku pemilik Toko Naufal Palembang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia menjadi narasumber dalam proses wawancara yang penulis lakukan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kepada Alm. Papa Yansen, beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini. Terima kasih telah membuat penulis bangkit dari kata menyerah, sehingga mengantarkan penulis berada ditempat ini, walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang sendiri tanpa ditemani lagi.
9. Kepada Ibu saya, Nasiatulatifia Fitriani, terima kasih atas limpahan doa, dukungan, dan kerja keras yang selalu diberikan untuk memenuhi kebutuhan penulis.
10. Kepada Kakak saya, Syabrina Az-Zahra terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan bantuan yang selalu diberikan kepada penulis.

11. Kepada Pemilik NPM 062130100527, yang senantiasa mendengarkan keluhan penulis, memberi dukungan, semangat dan menemani penulis sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Sahabat-sahabat saya, Abbel, Annisa, Chyntia, Fio, Mita, Nurul, Puji, terima kasih telah memberikan semangat dan bantuan.
13. Teman-teman satu perjuangan kelas 6 NF yang telah memberikan semangat, belajar dan juga berjuang bersama.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhiri ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Palembang, 02 Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO NAUFAL PALEMBANG

Oleh :

Yunike Diva Natasya

Penelitian ini berjudul “Tingkat Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian di Toko Naufal Palembang”. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan gabungan karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen pada Toko Naufal Palembang. Penelitian yang penulis lakukan disini adalah penelitian riset lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, riset lapangan, dan riset kepustakaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan metode accidental sampling. Karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pernah berbelanja di toko naufal. Untuk mengolah data menggunakan analisa kuantitatif deskriptif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan, dalam perhitungannya penulis menggunakan rumus persentase dan interpretasi skor. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata interpretasi skor sebesar 78,96% sehingga dikategorikan sangat puas dan pada variabel keputusan pembelian memiliki rata-rata interpretasi skor sebesar 80,76% sehingga dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian yang di dapat adalah bahwa indikator dari kualitas pelayanan dan keputusan pembelian yang diterapkan sudah berjalan dengan baik. Disarankan Toko Naufal dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Pelayanan, Keputusan, Pembelian

ABSTRACT

Level of Service Quality and Consumer Purchasing Decisions At Naufal Palembang Stores

By :
Yunike Diva Natasya

This research is entitled "Level of Service Quality and Consumer Purchasing Decisions at Naufal Palembang Stores". Service quality is the overall combination of characteristics resulting from marketing engineering production and maintenance that make these products and services usable to meet customer expectations. This study aims to determine how the quality of service and consumer purchasing decisions at Toko Naufal Palembang. The research that the authors do here is field research using qualitative and quantitative approaches. Data collection techniques using questionnaires, field research, and library research. The sampling technique used in this research is non probability sampling technique with accidental sampling method. The characteristics of the sample used in this study are respondents who have shopped at the Naufal store. To process data using descriptive quantitative analysis as a basis for calculating the number of respondents to the questionnaire given, in the calculation the authors use the percentage formula and score interpretation. The service quality variable has an average interpretation score of 78.96% so that it is categorized as very satisfied and the purchasing decision variable has an average interpretation score of 80.76% so that it is categorized as very satisfied. The results of the research obtained are that the indicators of service quality and purchasing decisions.

Keywords : Service, Decision, Purchase

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	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 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Keputusan Pembelian	12
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	12
2.1.2 Proses Keputusan Pembelian	12

2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.3 Kepuasan Konsumen	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.4 Kerangka Berfikir	18
2.4 Metodologi Penelitian	19
2.4.1 Pendekatan Penelitian	19
2.4.2 Populasi dan Sampel.....	19
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	22
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	22
3.2.1 Visi Toko Naufal	22
3.2.2 Misi Toko Naufal	22
3.2.3 Motto Perusahaan	23
3.3 Logo Perusahaan	23
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	23
3.4.1 Struktur Organisasi	23
3.4.2 Pembagian Tugas	23
3.5 Aktivitas Pelayanan di Toko Naufal	24
3.6 Profil Responden	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di	31
Toko Naufal	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	3
Tabel 1. 2	8
Tabel 1. 3	9
Tabel 1. 4	10
Tabel 3. 1	28
Tabel 3. 2	28
Tabel 3. 3	29
Tabel 3. 4	30
Tabel 4. 1	32
Tabel 4. 2	32
Tabel 4. 3	34
Tabel 4. 4	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Toko Naufal	23
Gambar 3. 2 Keranjang Toko Naufal	24
Gambar 3. 3 Freezer Toko Naufal	25
Gambar 3. 4 Pemilik Toko Naufal melayani konsumen dengan baik	26
Gambar 3. 5 Pegawai Toko Naufal membantu konsumen mencari barang	26
Gambar 3. 6 Pemilik Toko memberi salam kepada pelanggan	27

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 Rekomendasi Laporan Akhir
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa
10. Lembar Wawancara
11. Lembar Pernyataan Kuesioner
12. Hasil Jawaban Responden
13. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
14. Hasil Dokumentasi Toko Naufal
15. Lembar Revisi Laporan Akhir
16. Lembar Persetujuan Laporan Akhir