

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA BASOEAN KITCHEN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**MITA
NPM 062130601554**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2024**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA BASOEAN KITCHEN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**MITA
NPM 062130601554**

Menyetujui,

Pembimbing I,

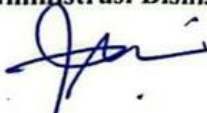

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

**Palembang, Agustus 2024
Pembimbing II,**

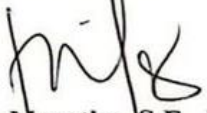

**Rini, S.E., MAB
NIP 196012281990032002**

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 : Mita
NPM : 062130601554
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Pada Basocan *Kitchen* 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Mita
NPM 062130601554

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mita

NPM : 062130601554

Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

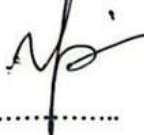
Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Keputusan
Pembelian Pada Basoean Kitchen Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 2 Agustus 2024

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ketua Penguji Dr. Paisal, S.E., M.Si.		18/08 2024
2.	Anggota Penguji Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE		05/08 2024
3.	Anggota Penguji Haris Wilianto, S.H., M.H		24/08 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al- Baqarah, 2:286)

“Tidak perlu repot-repot menunjukkan siapa dirimu, karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu”

(Ali bin Abi Thalib RA)

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua**
- ❖ Saudara-saudariku**
- ❖ Teman Seperjuangan 6 NF**
- ❖ Almamater**
- ❖ Basoean Kitchen Palembang**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan berkah, Rahmat dan hidayah serta perlindungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik. Sholawat beriring salam tidak lupa selalu tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Laporan Akhir ini berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Pada *Basoean Kitchen* Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang evaluasi kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada *Basoean Kitchen* Palembang.

Penulis menyadari laporan akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan dan penyajiannya. Untuk itu penulis dengan rendahana hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata penulis ucapan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, 28 Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini khususnya 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., CPM(A)., 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 Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi DIII Administrasi Bisnis.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Rini S.E., MAB, selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Owner Basoean *Kitchen* Palembang
8. Bapak/Ibu Dosen dan *Staff* Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya.
9. Kedua orang tua saya beserta saudara-saudara saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan pada saya dalam menuntut ilmu.
10. Fandy Wirian Riadi yang telah membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis serta memberi semangat sehingga laporan ini dapat selesai.

11. Teman-teman di kelas 6 NF Administrasi Bisnis Angkatan 2021 yang sudah berjuang bersama dari awal hingga akhir.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan dibalas dan mendapat berkah dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, 28 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BASOEAN KITCHEN PALEMBANG

Oleh:
Mita

Evaluasi kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada Basoean *Kitchen* Palembang bertujuan untuk menguji bagaimana kualitas pelayanan di Basoean *Kitchen* Palembang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *nonprobability sampling* yang melibatkan 100 konsumen yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang mengukur lima indikator kualitas pelayanan utama: *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, *Assurances*, dan *Tangibles*. Analisis data menggunakan SPSS untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan strategis yang berharga bagi Basoean *Kitchen* Palembang dalam meningkatkan pengalaman pelanggan serta memperkuat pertumbuhan bisnis mereka, dengan memprioritaskan peningkatan pada aspek-aspek kualitas pelayanan yang paling penting bagi konsumen.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Basoean Kitchen*

ABSTRACT

THE EVALUATION OF SERVICE QUALITY AND PURCHASING DECISIONS AT BASOEAN KITCHEN PALEMBANG

By:
Mita

The effect of service quality on purchasing decisions at Basoean Kitchen Palembang aims to test how service quality at Basoean Kitchen Palembang affects consumer purchasing decisions. The method used is quantitative with nonprobability sampling technique involving 100 randomly selected consumers. Data was collected through distributing questionnaires that measured five main service quality indicators: Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurances, and Tangibles. Data were analyzed using SPSS to explore the relationship between service quality and purchase decisions. The results of the study are expected to provide valuable strategic insights for Basoean Kitchen Palembang in improving customer experience and strengthening their business growth, by prioritizing improvements in the aspects of service quality that matter most to consumers.

Keywords: *Service Quality, Purchase Decision, Basoean Kitchen*

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN NOMOR.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metodologi Penelitian.....	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5.2 Jenis Dan Sumber Data	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	9
1.6 Analisa Data	11
1.6.1 Analisa Data Deskriptif.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Keputusan Pembelian	15
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.2.2 Indikator Keputusan Pembelian	15

2.2.3 Proses Keputusan Pembelian	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	23
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	23
3.2.1 Visi Perusahaan.....	23
3.2.2 Misi Perusahaan	23
3.2.3 Logo dan Motto Perusahaan	24
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	24
3.3.1 Struktur Organisasi	24
3.3.2 Pembagian Tugas	25
3.4 Kegiatan promosi Basoean <i>Kitchen</i> Palembang.....	26
3.5 Kualitas Pelayanan Di Basoean <i>Kitchen</i> Palembang.....	28
3.6 Profil Responden.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Basoean Kitchen Palembang	33
4.1.1 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan(X).....	33
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Pembahasan Perhitungan Persentase Pada Indikator Kualitas Pelayanan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset Basoean Kitchen Palembang Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 1. 2 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	12
Tabel 1. 3 Skala Likert.....	12
Tabel 1. 4 Instrumen Penelitian.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 3. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 1 Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4. 2 Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bukti Peningkatan Pengunjung.....	5
Gambar 1. 2 Ulasan Buruk tentang Basoean Kitchen Palembang.....	6
Gambar 2. 1 Tahap Proses Pembelian oleh Konsumen.....	17
Gambar 3. 1 Logo Basoean Kitchen Palembang.....	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Basoean Kitchen.....	24
Gambar 3. 3 Promosi Instastory Sosial Instagram tahun 2021.....	27
Gambar 3. 4 Promosi Feeds Sosial Instagram tahun 2022.....	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 Kunjungan Mahasiswa
9. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Revisi Laporan Akhir
11. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
12. Lembar Kuesioner
13. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
14. Hasil Jawaban Responden
15. Hasil Dokumentasi