

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN JASA
ANALLA MAKE UP ARTIST DI KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

ANGGUN ATALLARIDHA

062230601364

**POLITEKNIK NEGERI SRIWJAYA
PALEMBANG**

2025

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN JASA
ANALLA MAKE UP ARTIST DI KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ANGGUN ATALLARIDHA
062230601364**

Menyetujui,

Pembimbing I,

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

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si.
NIP. 198906012019031016**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP. 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP. 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggun Atallaridha
NPM : 062230601364
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kewirausahaan
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa
Analla Make Up Artist di Kota 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, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

A red official stamp from the Palembang City Government (Kecamatan Palembang) is visible. The stamp contains the text 'Kecamatan Palembang', 'KEMENTERIAN KEMAHKAMATAN', and 'KEMENTERIAN KEMAHKAMATAN'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. To the left of the stamp, there is a vertical barcode-like graphic with the text 'KEMENTERIAN KEMAHKAMATAN' and 'KEMENTERIAN KEMAHKAMATAN'.

Anggun Atallaridha
NPM. 062230601364

LEMBAR PENGESAHAN

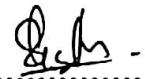
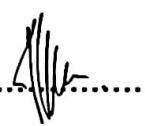
Nama : Anggun Atallaridha
NPM : 062230601364
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kewirausahaan
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap
Layanan Jasa Analla *Make Up Artist* di Kota
Palembang

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

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Markoni, S.E., MBA Ketua Penguji		21/07'25
2.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		21/07'25
3.	Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB Anggota Penguji		21/07'25
4.	Yoga Aji Nugraha, M.Si Anggota Penguji		21/7/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Berteriak diatas tenggorokan. Hujan serapah dan makian.
Hancur lebih mudah dari bertahan, kupelajari sedari kecil. "
(Nadin Amizah, taruh)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan"

“Bukan karena kuatku, tapi karena Allah tak pernah meninggalkan do’a-do’a yang kusematkan dalam diam.”
-Penulis

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudariku**
- **Sahabat-sahabat terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6 NN**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

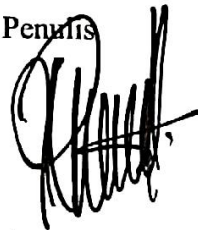
Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Analla *Make Up Artist* di Kota Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Analla *Make Up Artist* serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Saya menyadari laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis



Anggun Atallaridha

NPM. 062230601364

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, pengarahan, dorongan dan saran dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. , selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Bapak Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberi masukan dalam menyelesaikan Laporan Akhir penulis.
7. Bapak/Ibu karyawan Analla *Make Up Artist* yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berkontribusi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Cinta pertama saya, Ayahanda Tercinta Antoni Saputra. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu dilangitkan. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini. Terimakasih telah mengusahakan segala sesuatu untuk anak gadis sulungmu ini. Terimakasih ayah, sudah mengantarkan saya berada ditempat ini.
10. Pintu surga saya, Ibu Yuniar Hasanah yang biasa saya sebut bunda. Perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik saya hingga mendapatkan gelar ini serta selalu menjadi penyemangat. Saya

persembahkan karya tulis sederhana ini untuk bunda. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semua do'a dan dukungan bunda sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Bunda harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *Iloveyou more more more*.

11. Almh. Susi, bibiku tercinta yang selalu saya rindukan. Dengan penuh rasa haru laporan akhir ini juga saya persembahkan untuk almarhumah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan pendidikan saya. Bukan hanya menjadi seorang *partner*, tetapi juga sahabat, pendengar setia dan sumber kekuatan bagi penulis selama proses perkuliahan. Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan kebersamaan yang telah diberikan. Kita pernah menyusun *wishlist* sederhana, meskipun harus berpulang saat perjalanan akademik saya di semester 3. Terimakasih atas semua rencana-rencana masa depan yang sempat kita diskusikan, meski tak sempat mewujudkannya, jejak kebaikanmu selalu menjadi bagian berarti dalam setiap langkah pencapaian ini. Apapun tentang bibi akan selalu saya ingat dan akan selalu membekas di ingatan saya sampai kapan pun dan dimanapun. *Miss u so bad* bi, tenang di surga-Nya Allah, semoga kita bisa kembali berkumpul di Akhirat nanti.
12. Terimakasih untuk Maisya Shabilla, Delia Paramitha, Annisa Feni Salsabila, Citra Nurhalizah, Nurazizah Tirta Putri yang telah kebersamaian penulis selama proses penulisan tugas akhir ini. Terimakasih sudah menjadi *partner* bertumbuh di segala kondisi yang terkadang tidak terduga, menjadi pendengar yang baik untuk penulis serta menjadi orang yang selalu memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses tugas akhir akan berakhir. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

13. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis laporan akhir ini yaitu diri saya sendiri, Anggun Atallaridha. Seorang anak sulung berusia 22 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terimakasih telah hadir di dunia dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan rintangan yang alam semesta berikan, walau seringkali pengharapan tidak sesuai dengan ekspektasi, namun harus tetap bersyukur. Terimakasih selalu mau berusaha, bekerjasama dan tidak lelah mencoba hal-hal positif. Saya yakin dengan usaha, kebaikan-kebaikan dan do'a yang selalu kamu langitkan Allah sudah merencanakan memberikan pilihan yang tidak terduga pastinya terbaik untukmu. Berbahagialah dimanapun kapanpun kamu berada. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin... Barakallahu fiikum.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat, motivasi serta dorongan untuk penulis. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan dapat digantikan dengan pahala oleh Allah SWT. Aamiin...

Palembang, 16 Juli 2025



Anggun Atallaridha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa Analla Make Up Artist di Kota Palembang serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam industri jasa, khususnya di bidang tata rias, karena berkaitan langsung dengan loyalitas dan keberlanjutan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 96 responden yang pernah menggunakan layanan Analla Make Up Artist. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid (r hitung $> 0,201$), dan reliabilitas dinyatakan sangat tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,926. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM keseluruhan sebesar 92,75 yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Dimensi pelayanan yang paling dominan adalah reliability (keandalan), dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 93,75, yang mencerminkan kepuasan pelanggan terhadap profesionalitas dan ketepatan waktu layanan. Sementara itu, dimensi empathy memperoleh nilai terendah, meskipun masih dalam kategori sangat baik. Kesimpulannya, pelanggan merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Analla Make Up Artist. Peneliti menyarankan agar usaha terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, serta meningkatkan aspek empati dengan lebih mempersonalisasi pengalaman pelanggan untuk meningkatkan loyalitas di masa depan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Layanan Jasa, Make Up Artist

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction toward the service quality of Analla Make Up Artist in Palembang and to identify which service dimension most significantly influences customer satisfaction. Customer satisfaction is a crucial factor in the service industry, particularly in the beauty and makeup sector, as it directly relates to customer loyalty and business sustainability. This research applies a quantitative descriptive approach using the SERVQUAL method, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was collected through a closed-ended questionnaire distributed to 96 respondents who had used the services of Analla Make Up Artist. The research instrument was tested for validity and reliability. Validity test results showed that all 15 items were valid ($r > 0.201$), and the instrument was considered highly reliable with a Cronbach's Alpha of 0.926. The data were analyzed using descriptive statistics and the Community Satisfaction Index (IKM) method. The results indicate a total IKM score of 92.75, which falls under the "very good" category. The most dominant service dimension was reliability, with the highest average score of 93.75, reflecting customer satisfaction with professionalism and punctuality. The empathy dimension received the lowest score but was still within the "very good" category. In conclusion, customers are highly satisfied with the services provided by Analla Make Up Artist. It is recommended that the business maintain its service quality and improve empathy by offering more personalized customer experiences to enhance future loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Make Up Artist, Service Quality

DAFTAR ISI

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	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
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	6
a. Jenis Data	6
b. Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel (<i>Keyinforman</i>)	9
a. Populasi	9

b. Sampel	10
1.5.5 Analisis Data	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.1 Kepuasan Pelanggan Dalam Industri Kecantikan	18
2.2 Layanan Jasa	19
2.3 Jasa <i>Make Up Artist</i>	20
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Sejarah Singkat Analla <i>Make Up Artist</i>	22
3.2 Visi, Misi, dan Tujuan Analla <i>Make Up Artist</i>	23
3.2.1 Visi Analla <i>Make Up Artist</i>	23
3.2.2 Misi Analla <i>Make Up Artist</i>	23
3.2.3 Tujuan Analla <i>Make Up Artist</i>	23
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	23
3.3.1 Struktur Organisasi Analla <i>Make Up Artist</i>	23
3.3.2 Pembagian Tugas	24
3.4 Aktivitas dan Objek Perusahaan terkait dengan topik Penelitian	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.2 Pembahasan	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi Nilai IKM	15
Tabel 4.1 Uji Validitas	26
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	27
Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Analla <i>Make Up Artist</i>	24
Gambar 4.1	Testimoni <i>Customer Analla Make Up Artist</i>	31
Gambar 4.2	Respon Analla <i>Make Up Artist</i> Saat Melayani Pelanggan	32
Gambar 4.3	Sertifikat Pelatihan <i>Make Up Profesional 2021</i>	34
Gambar 4.4	Sertifikat Pelatihan <i>Make Up Profesional 2023</i>	34
Gambar 4.5	<i>Brand Produk Analla Make Up Artist</i>	34
Gambar 4.6	Alat Kuas <i>Make Up Analla Make Up Artist</i>	36
Gambar 4.7	Alat dan Produk yang digunakan Analla <i>Make Up Artist</i>	36
Gambar 4.8	Fasilitas <i>Air Conditioner</i> di Studio Analla <i>Make Up Artist</i>	36
Gambar 4.9	Studio Analla <i>Make Up Artist</i>	37
Gambar 4.10	Alat Bantu Studio Analla <i>Make Up Artist</i>	37
Gambar 4.11	Portofolio <i>Make Up Graduation Kulit Neutral Tone</i>	38
Gambar 4.12	Portofolio <i>Make Up Photoshoot Kulit Warm Tone</i>	38
Gambar 4.13	Portofolio <i>Make Up Formal Kulit Cool Tone</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Surat Pengantar Izin Penelitian	
	dan Pengambilan Data	45
Lampiran 2	Surat Izin Pengambilan Data	46
Lampiran 3	Surat Balasan Pengambilan Data Penelitian	47
Lampiran 4	Surat Keterangan Usaha	48
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1	49
Lampiran 6	Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2	50
Lampiran 7	Lembar Catatan Bimbingan Pembimbing 1	51
Lampiran 8	Lembar Catatan Bimbingan Pembimbing 2	53
Lampiran 9	Surat Rekomendasi Ujian Proposal Laporan Akhir	55
Lampiran 10	Surat Rekomendasi Revisi Proposal Laporan Akhir	56
Lampiran 11	Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir	57
Lampiran 12	Lembar Rekomendasi Revisi Laporan Akhir	58
Lampiran 13	Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir	59
Lampiran 14	Lembar Kuesioner	60
Lampiran 15	Data Perhitungan	61