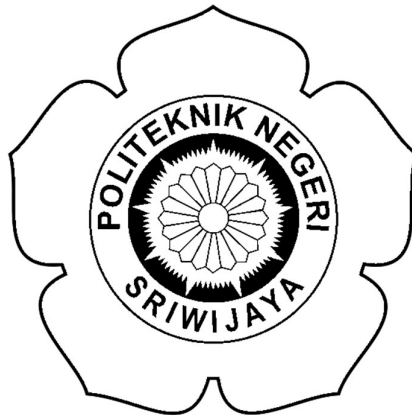


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKE HOUSE
DI KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

SITI INTAN HADIARTI JUNIAR

062230601305

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2025

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKE HOUSE
DI KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**SITI INTAN HADIARTI JUNIAR
NPM 062230601305**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Ketu Purnama Sari, S.E., M.Si.
NIP 198907262019032015**

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

**Silvana Oktanisa, S.IP., M.Si.
NIP 197410082005012003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari, L., Z., 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 di bawah ini:

Nama : Siti Intan Hadiarti Juniar
NPM : 062230601305
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bake House 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 yang berkepentingan.

Palembang, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Siti Intan Hadiarti Juniar
NPM 062230601305

LEMBAR PENGESAHAN

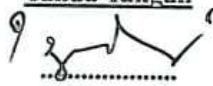
Nama : Siti Intan Hadiarti Juniar
NPM : 062230601305
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Bake House di Kota
Palembang

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

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M Ketua Penguji		22 Juli 2025
2.	Silvana Oktanisa, S.IP., M.Si Anggota Penguji		22 Juli 2025
3.	Heni Yunita, M.Si Anggota Penguji		25/7/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Seorang ahli dalam bidang apa pun dulunya juga seorang pemula.” -Helen
hayes**

**“Tidak masalah seberapa lambat kamu melangkah, selama kamu tidak
berhenti.” -Confucius**

**“Keberhasilan bukanlah akhir, kegagalan bukanlah kematian: yang
terpenting adalah keberanian untuk terus melangkah.” -Winson Churchill**

Kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang tua**
- Kedua kakak dan Adik**
- Teman-teman kelas 6 NK 2022**
- Almamater Politeknik Negeri
Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat pada waktunya. Penulisan laporan akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bake House di Kota Palembang**” ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis dan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana kepuasan konsumen pada bake house Palembang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Data yang digunakan berupa data penjualan perbulan dan data produk yang dipasarkan oleh bake house.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar menjadi evaluasi bagi penulis untuk masa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas dorongan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis

-

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini kami mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan laporan akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya,
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
3. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Koordinator Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
4. Ibu Ketu Purnama Sari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir,
5. Ibu Silvana Oktanisa, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir,
6. Mbak Pipit Permatasari, selaku pemilik dari Bake House Palembang yang telah bersedia memberikan data Laporan Akhir ini.
7. Seluruh Staf Bake House yang telah membantu peneliti dalam mengambil data Laporan Akhir ini.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
9. Ibu dan kedua kakak serta adik saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa dan semangat kepada saya baik materil maupun spiritual.
10. Seluruh teman-teman Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, terutama teman-teman seperjuangan di kelas NK. Terkhususnya Sella Maulidina yang telah menjadi rekan dari awal

semester hingga saat ini dalam belajar, berbagi lelah, dan menemani proses panjang perkuliahan hingga akhir, baik dalam tugas maupun masa praktik.

11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini.

Penulis berharap semoga semua pihak yang telah memberikan dukungan pada penulis selalu diberikan perlindungan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga berharap agar Laporan Kerja Praktik ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Palembang, 16 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bake House, Talang Semut, Palembang. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling dari populasi sebanyak 7.200 konsumen. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,925 menunjukkan bahwa 92,5% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Secara parsial, variabel keandalan diketahui sebagai dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan jaminan merupakan dimensi yang tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen lebih menghargai keandalan dalam pelayanan, sementara jaminan belum memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen Bake House meningkatkan aspek keandalan dan mengevaluasi ulang strategi jaminan layanan untuk memperkuat kepercayaan konsumen.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.*

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Bake House, Talang Semut, Palembang. Service quality is measured through five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative approach was employed using a survey method. The sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling from a population of 7,200 consumers. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The F-test results indicate that the regression model has a significant simultaneous effect on customer satisfaction. The adjusted coefficient of determination (Adjusted R²) of 0.925 shows that 92.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by the five dimensions of service quality. Partially, reliability was identified as the most influential dimension, while assurance was found to have no significant effect. These findings suggest that customers place greater value on reliability in service delivery, whereas assurance does not yet contribute meaningfully to satisfaction. Therefore, it is recommended that Bake House management enhance the reliability aspect of their service and re-evaluate their assurance strategies to strengthen customer trust.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction.

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	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.5.1. Pendekatan Penelitian.....	10
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	10
1.5.3 Teknik Pengambilan Data	10
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	11
1.5.5 Analisis Data	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	25
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25

2.1.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	25
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen	28
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen...	28
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	30
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
3.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	32
3.2.1 Visi Perusahaan.....	34
3.2.2 Misi Perusahaan.....	34
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	34
3.4. Aktivitas di Objek Penelitian Terkait dengan Topik.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	43
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.4 Regresi Linear Berganda	52
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis	60
4.2 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Bake House Palembang	3
Tabel 1.2 Produk Bake House Palembang	4
Tabel 1.3 Data Pengunjung Bake House Tahun 2024	13
Tabel 1.4 Skala Likert	24
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Berkunjung	46
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Independent	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Dependent	50
Tabel 4.8 Hasil Uji realibilitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Normallitas	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Antara Bukti Fisik (X1) dan Kepuasan Konsumen (Y)	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Antara Keandalan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y)	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Antara Daya Tanggap (X3) dan Kepuasan Konsumen (Y)	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Antara Jaminan (X4) dan Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Antara Empati (X5) dan Kepuasan Konsumen (Y)	60

Tabel 4.18 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (F).....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (T)	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	67
Tabel 4.22 Frekuensi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Etalase Bake House Palembang.....	5
Gambar 3.1 Bagan Struktur Pengelola Bake House	35
Gambar 3.3 Bake House Tampak Depan.....	41
Gambar 3.4 Bake House Tampak Dalam.....	41
Gambar 3.5 Bake House Bagian Outdoor	42
Gambar 3.6 Spot Foto Bake House Palembang.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Persetujuan Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
5. Lembar Konsultasi Laporan Akhir
6. Lembar Pertanyaan Wawancara
7. Lembar Pernyataan Kuesioner
8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Revisi
10. Lembar Tanda Persetujuan Revisi
11. Barcode Kuesioner
12. Data Hasil Kuesioner
13. Dokumentasi Kegiatan di Bake House