

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS RESTORAN BUMBU DESA PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

ERMA PERMATA SARI

0612 3060 0532

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2015**

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS RESTORAN BUMBU DESA PALEMBANG)**



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

Oleh:

**ERMA PERMATA SARI
0612 3060 0532**

Menyetujui,

Palembang, Juni 2015

Pembimbing I,

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

Pembimbing II

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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003122002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30319
Telp. 0711-353414 119 Fax. 0711-255918
Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: info@polisri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erma Permata Sari
NIM : 0612-3060-0532
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Restoran Bumbu Desa Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir 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, Juni 2015

Yang membuat pernyataan,



Erma Permata Sari
NIM 0612 3060 0532

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ingatlah selalu kata-kata yang terkadang menyakitkan, karena sebuah penghinaan dapat menjadi suatu motivasi untuk membuktikan siapa diri kita.

(Mario Teguh)

Setetes keringat orang tua ku, seribu langkah aku harus maju

(Penulis)

Kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta, yang tak pernah letih menyayangiku serta mendo'akanku*
- ❖ Semua keluarga besar yang selalu mendukung*
- ❖ Dosen-dosen tercinta yang telah memberikan banyak ilmu serta bimbingannya*
- ❖ Almamater yang penulis sangat banggakan*
- ❖ Teman-teman seperjuangan serta sahabat penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan*



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Erma Permata Sari
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Restoran Bumbu Desa Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari:

Selasa

Tanggal:

30 Juni 2015

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. Ketua		30 Juni 2015
2	Esyah Alhadi, S.E., M.M. Anggota		30 Juni 2015
3	Alhushori, S.E., M.A.B. Anggota		30 Juni 2015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Judul yang penulis ambil dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah “Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan” (Studi Kasus Restoran Bumbu Desa Palembang).

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Hali ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan isi Laporan Akhir ini. Selain itu, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka Laporan Akhir ini tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu penulis mengucapkan terimah kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M. Ec. Selaku pembimbing I dan Bapak M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si. Selaku pembimbing II, serta teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis berharap semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan balasannya dari Allah SWT. Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua dan penulis berharap Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin Yaa Robal Alamin.

Palembang, Juni 2015
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administraasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Afri Selaku Menejer di Restoran Bumbu Desa Palembang
4. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M. Ec. selaku Pembimbing I dan Bapak M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki Laporan Akhir ini supaya menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Palembang, Juni 2015
Penulis

ABSTRAK

Tujuan laporan akhir ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan (studi kasus restoran bumbu desa Palembang) dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus ditingkatkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kuantitatif dan kualitatif. Teknik kuantitatif yang digunakan yaitu rumus perkiraan rata-rata tingkat kinerja dan rumus perkiraan rata-rata tingkat harapan. Berdasarkan data yang ada, harapan konsumen lebih tinggi dari pada kinerja yang telah diberikan. Jadi, kesimpulan yang dapat diperoleh adalah konsumen tidak puas dengan kinerja yang telah diberikan. Terdapat beberapa indikator yang terdapat pada kuadran A yang harus mereka tingkatkan dan terdapat beberapa indikator yang terdapat pada kuadran B yang perlu dipertahankan.

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine how consumers's assessment of the quality of service (case study at Bumbu Desa Restaurant Palembang) and to know the indicators that should be improved. The data collecting technique used were library research and field observation. The analysis technique used are quantitative and qualitative techniques. Quantitative techniques used through the average of performance level formula and the formula of expectations level average . Based on the existing data, consumer expectations are higher than the performance that has been given. Thus, it can be concluded that the consumers are not satisfied with the performance that has been given. There are several indicators in quadrant A that need to be improved and several indicators in quadrant B that need to be maintained.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulis	4
1.4.1 Tujuan Penulis	4
1.4.2 Manfaat Penulis	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitain	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pemasaran	14
2.2 Jasa/Layanan	14
2.2.1 Definisi Jasa	14
2.2.2 Karakteristik Jasa	15
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kepuasan Konsumen	17
2.5 Skala Likert	19
2.6 Diagram Kartesius	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Restoran Bumbu Desa Palembang	23
3.2 Visi dan Misi Restoran Bumbu Desa	24
3.2.1 Visi Restoran Bumbu Desa	24
3.2.2 Misi Restoran Bumbu Desa	24
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas pada Restoran Bumbu Desa	25
3.3.1 Struktur Organisasi	25
3.3.2 Uraian Tugas pada Restoran Bumbu Desa	25
3.4 Profil Responden	31
3.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Harapan dan Kenyataan dari Kualitas Pelayanan pada Restoran Bumbu Desa Palembang	40
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan dan yang Perlu Diperhitungkan oleh Restoran Bumbu Desa Palembang	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian	11
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	34
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Mengenal Restoran Bumbu Desa Palembang Dari Mana	34
Tabel 3.6 Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X) Pelanggan Restoran Bumbu Desa Palembang	35
Tabel 3.7 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Restoran Bumbu Desa Palembang	38
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	42
Tabel 4.2 Penilaian Konsumen Pada Variabel Tangible (Bukti Fisik) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (XI).....	42
Tabel 4.3 Penilaian Konsumen Pada Variabel Tangible (Bukti Fisik) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (XI).....	43
Tabel 4.4 Penilaian Konsumen Pada Variabel Realibility (Kehandalan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X2)	45
Tabel 4.5 Penilaian Konsumen Pada Variabel Realibility (Kehandalan) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (X2).....	46
Tabel 4.6 Penilaian Konsumen Pada Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X3)	48
Tabel 4.7 Penilaian Konsumen Pada Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (X3)	49

Tabel 4.8 Penilaian Konsumen Pada Variabel Assurance (Jaminan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X4)	51
Tabel 4.9 Penilaian Konsumen Pada Variabel Assurance (Jamninan) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (X4).....	52
Tabel 4.10 Penilaian Konsumen Pada Variabel Emphaty (Empati) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X5)	53
Tabel 4.11 Penilaian Konsumen Pada Variabel Emphaty (Empati) Berdasarkan Harapan/Kepentingan (X5)	55
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Kesesuaian antara Kinerja dan Harapan.....	57
Tabel 4.13 Perhitungan Rata-rata Nilai Pelaksanaan/Kinerja dan Kepentingan/Harapan dari Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Restoran Bumbu Desa Pelembang	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius	12
Gambar 2.1 Diagram Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Restoran Bumbu Desa Palembang	26
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Restoran Bumbu Desa Palembang	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Surat Balasan dari Perusahaan
- Lampiran 6 Kartu Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Ke Perusahaan
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Daftar Wawancara