

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PADA RESTORAN
D'COST SEAFOOD PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh :

YULI QURNIAWATY

061230601244

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2015

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI
PADA RESTORAN D'COST SEAFOOD PALEMBANG**



Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

YULI QURNIAWATY
061230601244

Menyetujui,

Pembimbing I

Lisnini, S.E., M.Si.
NIP 195904211989102001

Pembimbing II

Yahya, S.E., M.Si.
NIP 195805081990031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Qurniawaty
NIM : 061230601244
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Restoran D'Cost Seafood 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, 01 Juli 2015

Yang membuat pernyataan



Yuli Qurniawaty

NIM 0612 3060 1244


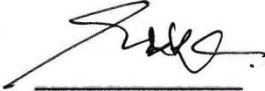
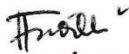

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Yuli Qurniawaty
NIM : 0612 3060 1244
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Restoran
D'Cost Seafood Palembang

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

Pada hari: Rabu
Tanggal: 01 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Ketua	 _____	<u>10/07/2015</u>
2.	<u>Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>10/07/2015</u>
3.	<u>Dewi Fadilah, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>10/07/2015</u>
4.	<u>Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>10/07/2015</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kita tidak pernah tahu usaha seberapa yang akan berhasil, seperti kita tidak pernah tahu doa mana yang akan dikabulkan. Keduanya sama, Perbanyaklah”

Kupersembahkan kepada:

Ayah dan Ibu ku tercinta

Saudara ku dan semua keluargaku

Dosen Pembimbingku

Sahabat-sahabat terbaikku

Rekan-rekan Seperjuangan 6ANC

Dosen dan Almamate yang kami banggakan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini selesai tepat pada waktunya. Penulisan laporan yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Restoran D’Cost Seafood Palembang**” ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh mahasiswa dalam menyelesaikan Laporan Akhir.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan pada penyusunan laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik didalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya para dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses pembuatan Laporan Akhir ini.

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 Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administraasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Lisnisi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Yahya, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Febry selaku Manajer Restoran D'Cost Seafood Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh staff Restoran D'Cost Seafood Palembang.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Ayah dan Ibu yang telah mendo'akan dan memberikan semangat.
10. Saudara ku tersayang (Eka Asiah, Maryamah, Nur Qomariah, A.R. Zulhidayat dan Ibrahim Fadly) dan Kakak Ipar (Adil, Sulistia Anggraini, dan Andri Adi) yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu dalam penyusunan laporan ini.
11. Sahabat sejati *Rombonganku* (Monika, Risma, Hodijah, Widya, dan Meilisa) dan *WUSYPA* (Widya, Ulfa, Siska, Putri dan Andes) yang telah memberikan dukungan serta mengingatkan untuk rajin-rajin membuat Laporan Akhir ini.

12. Teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis khususnya 6 ANC (Bella, Ayu, Cana, Christine, Desrina, Diah, Dinda, Tara, Frevy, Dije, Mia, Dipo, Mon-Chan, Mei, Tiwi, Pipit, Dika, Rian, Risma, Tita, Yaya, Widya, Yuliar).
13. Semua pihak yang tidak mungkin kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan dukungan demi terwujudnya Laporan Akhir ini.

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

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the quality of service on D'Cost Seafood Palembang Restaurants. It is wanted to know about the quality of service waiter at the D'Cost Seafood Palembang restaurant and waitress service quality dimensions which are the most dominant in D'Cost Seafood Palembang Restaurants. Data obtained from questionnaires given to customers and processed using a percentage system and analyzed using Cartesian diagram. There are five dimensions of service quality that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Results of this research will be obtained from 60 respondents. The results show that the performance given by the D'Cost Seafood Palembang Restaurants already good but customer expectations D'Cost Seafood Palembang Restaurants greater than the performance provided by this company. Tangible dimension to the value of 91.64% suitability, reliability dimension to the value of the suitability of 82.29%, the dimensions of responsiveness with the value of the suitability of 84.07%, dimensional conformity assurance to the value of 86.93%, and the dimensions of empathy with the value of conformity amounting to 84.81%. By looking at the diagram Cartesian, suitability index value of 86.68%, which means it's good. And the dimensions of service quality the most dominant waitress achieved by tangible dimension. It is hoped that the performance of existing in D'Cost Seafood Palembang Restaurants is good to be preserved, but much better further enhance the performance of its services as customer expectations are higher than reality given by D'Cost Seafood Palembang Restaurants.

Keywords: Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4. Populasi dan Sampel	6
1.5.5. Teknik Analisis Data	8

BAB II	Tinjauan Pustaka	
2.1	Pemasaran	12
2.2	Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3.	Kesenjangan Kualitas Jasa	16
BAB III	Gambaran Umum Perusahaan	
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2	Visi dan Misi D'Cost Seafood Palembang.....	20
3.3	Struktur Organisasi pada D'Cost Seafood Palembang.....	21
3.4	Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	21
3.5	Profil Responden.....	24
BAB IV	Hasil dan Pembahasan	
4.1	Analisi Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Restoran D'Cost Seafood Palembang	26
4.1.1.	Nilai Indeks Kenyataan Restoran D'Cost Seafood Palembang	28
4.1.2.	Nilai Indeks Harapan Restoran D'Cost Seafood Palembang	37
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan yang paling dominan pada Restoran D'Cost Seafood Palembang	50
BAB V	Kesimpulan dan Saran	
5.1.	Kesimpulan	54
5.2.	Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius	10
Gambar 3.1 Logo D'Cost Seafood	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi D'Cost Seafood Palembang.....	21
Gambar 4.1 Diagram Kartesius yang Menunjang Kualitas Pelayanan Pada Restoran D'Cost Seafood Palembang	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	24
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	25
Tabel 4.1 Nilai Indeks Kenyataan Pada Dimensi Bukti Fisik (X1)	28
Tabel 4.2 Nilai Indeks Kenyataan Pada Dimensi Kehandalan (X2)	30
Tabel 4.3 Nilai Indeks Kenyataan Pada Dimensi Daya Tanggap (X3)	32
Tabel 4.4 Nilai Indeks Kenyataan Pada Dimensi Jaminan (X4)	33
Tabel 4.5 Nilai Indeks Kenyataan Pada Dimensi Empati (X5)	35
Tabel 4.6 Nilai Indeks Harapan Pada Dimensi Bukti Fisik (X1)	37
Tabel 4.7 Nilai Indeks Harapan Pada Dimensi Kehandalan (X2)	39
Tabel 4.8 Nilai Indeks Harapan Pada Dimensi Daya Tanggap (X3)	41
Tabel 4.8 Nilai Indeks Harapan Pada Dimensi Jaminan (X4)	42
Tabel 4.10 Nilai Indeks Harapan Pada Dimensi Empati (X5)	44
Tabel 4.11 Nilai Indeks pada Tingkat Kenyataan dan Harapan	46
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata dari Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Restoran D'Cost Seafood Palembang	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Rekomendasi Ujian
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 3. Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 4. Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6. Kartu Kunjungan
- Lampiran 7. Hasil Kuesioner Kenyataan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8. Hasil Kuesioner Harapan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9. Kuesioner