

**DIMENSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT WAHANA WIRAWAN PALEMBANG
NISSAN ISTANA INDOMOBIL GROUP
CABANG DEMANG LEBAR DAUN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Jurusan Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**RESTI LESTARIA
0612 3060 0519**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2015**

**DIMENSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT WAHANA WIRAWAN PALEMBANG
NISSAN ISTANA INDOMOBIL GROUP
CABANG DEMANG LEBAR DAUN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III (DIII) di Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

Pembimbing II,

**Afrizawati, S.E., M.Si
NIP 198004112006042002**

**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 di bawah ini:

Nama : Resti Lestaria
NIM : 061230600519
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Nissan Istana Indomobil Group Cabang Demang Lebar Daun

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 bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan 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,




Resti Lestaria
061230600519

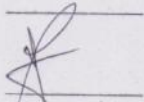
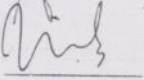
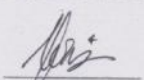
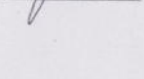
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Resti Lestaria
NIM : 0612 3060 0519
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT Wahana Wirawan Palembang Nissan Istana
Indomobil Group Cabang Demang Lebar Daun.

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

Pada Hari: Senin
Tanggal: 29 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>L. Suhairi, S.E., M.Si</u> Ketua		_____
2.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		07 Juli 2015
3.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M.</u> Anggota		07-07-2015
4.	<u>Afrizawati, S.E., M.Si</u> Anggota		08-07-2015

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmu hendaklah engkau berharap”

(Q.S. Al Insyiraah: 6-8)

Dipersembahkan Untuk:

- ❖ Orang Tua Tercinta*
- ❖ Adik-adik Tersayang*
- ❖ Teman-teman seperjuangan 6 NC*
- ❖ Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini yang berjudul **“Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun”** ini selesai tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini bertujuan menjawab permasalahan yang ada dan sebagai acuan dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan jasa pelanggan, data kemudian diolah dengan menggunakan SPSS..

Dari pengolahan data tersebut didapat bahwa pelanggan menyatakan puas dengan kualitas yang diberikan PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun, artinya pelanggan telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi *Reliability* yang nilai signifikan lebih besar dari dimensi lainnya.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini dimasa yang akan datang. Tak luput penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak atas bantuan baik bersifat moril maupun materil selama pembuatan Laporan Akhir ini berlangsung.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, baik dari PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun maupun semua pembaca yang budiman.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, nasehat dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir
3. Ibu Afrizawati, M. S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Laporan Akhir
4. Bapak Hendara Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
6. Bapak Arief Budiman, selaku *Workshop Head* PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun
7. Seluruh Staf dan Karyawan/Karyawati PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun yang telah memberikan bantuan, masukan dan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir
8. Kedua orang tua yang selalu memberi doa dan dukungan kepada kami
9. Teman-teman satu Almamater.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to find out the dimension of service quality which is most dominantly influence the customer satisfaction at PT Wahana Wirawan Palembang Nissan Istana Indomobil Group Cabang Demang Lebar Daun. The data was got questioner, and by used SPSS analysis for windows 17.0 version multiple regression formula. The result shows that R Square is the correlation service quality and the customer perception satisfaction which were 65,7%, while the remaining 34,4% were influenced by other factor not included in this study. From the discussion shows that reliability dimension more influence customer satisfaction. Writer suggests that PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun should increase the service quality in responsiveness dimension and assurance dimension, because this dimension is that customer want.

Keyword: service quality, customer satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas jasa pelanggan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Nissan Istana Indomobil Group Cabang Demang Lebar Daun. Data didapat dari kuesioner, lalu data diolah menggunakan SPSS 17.0 for windows dengan rumus regresi. Hasilnya ditunjukkan pada *R Square* yang merupakan korelasi hubungan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan sebesar 65,7%, sedangkan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh faktor yang tidak dapat diteliti. Dari pembahasan menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penulis menyarankan agar PT Wahana Wirawan Palembang Nissan Istana Indomobil Group Cabang Demang Lebar Daun meningkatkan kualitas jasa pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan dimensi jaminan (*Assurance*), karena dimensi ini merupakan dimensi yang paling diharapkan oleh pelanggan.

Kata kunci: kualitas jasa, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PELAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL DAN DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Manfaat	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, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.6 Analisa Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2 Jasa	12
2.2.1 Pengertian Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa	13
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.4.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	20
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2 Visi dan Misi	21
3.2.1 Visi	21
3.2.2 Misi	21
3.3 Nilai-nilai Perusahaan	21
3.4 Struktur Organisasi PT Wahana Wirawan Palembang	22
3.4.1 Rincian Pekerjaan pada PT Wahana Wirawan Palembang	25
3.5 Pelayanan PT Wahana Wirawan Palembang	30
3.6 Jenis dan Tipe Produk PT Wahana Wirawan Palembang	30
3.7 Profil Responden	31
 BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	 35
4.1 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	35
4.1.1 Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1)	35
4.1.2 Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2)	37
4.1.3 Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3)	38
4.1.4 Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4)	39
4.1.5 Variabel Perhatian/ <i>Empathy</i> (X_5)	41
4.1.6 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wahana Wirawan Palembang	49
4.3.1 Uji F (Uji secara Simultan/Bersama)	49
4.3.2 Uji t (Uji secara Parsial/Sendiri-sendiri).....	51
4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	55
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

			Halaman
Tabel	1.1	Pengukuran Variabel dengan Menggunakan Skala Liker	8
Tabel	1.2	Kriteria Interpretasi Skor dengan Menggunakan Skala Liker	8
Gambar	3.1	Struktur Organisasi PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun	24
Tabel	3.1	Tenaga Kerja Berdasarkan Bidang Pekerjaan PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun	25
Tabel	3.2	Jenis dan Tipe Produk PT Wahana Wirawan Palembang	31
Tabel	3.3	Karakteristik Jenis Kelamin	31
Tabel	3.4	Karakteristik Umur	32
Tabel	3.5	Karakteristik Pekerjaan	33
Tabel	3.6	Karakteristik Lama Berlangganan	33
Tabel	4.1	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	35
Tabel	4.2	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kehandalan	37
Tabel	4.3	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap.....	38
Tabel	4.4	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan ...	40
Tabel	4.5	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Perhatian .	41
Tabel	4.6	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel	4.7	Uji Validitas terhadap Variabel Kualitas Layanan (X)	45
Tabel	4.8	Uji Validitas terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel	4.9	Uji Reliabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel	4.10	Dasar Interpretasi R Square dalam Model <i>Summary</i>	49
Tabel	4.11	Model <i>Summary</i>	49
Tabel	4.12	Anova	50
Tabel	4.13	Coefficients	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kunjungan Mahasiswa
5. Surat Perjanjian Kesepakatan Bimbingan (Bimbingan I)
6. Surat Perjanjian Kesepakatan Bimbingan (Bimbingan II)
7. Lembar Konsultasi Bimbingan (Bimbingan I)
8. Lembar Konsultasi Bimbingan (Bimbingan II)
9. Kuesioner Laporan Akhir
10. Hasil Output SPSS
11. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
12. Lembar Revisi Laporan Akhir
13. Lembar Persetujuan Laporan Akhir