

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KLINIK KECANTIKAN ATHENA**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**SITI AISYAH
NPM 062330601257**

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

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KLINIK KECANTIKAN ATHENA**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**SITI AISYAH
NPM 062330601257**

Menyetujui,

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**M. Yusuf, S.E., M.Si, Ph.D
NIP 197801182005011002**

**Sari Bayurini Samudra, S.Sn, M.M
NIP 198212022024212008**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L.Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.A.B.CFA
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NPM : 062330601257
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas
Pelanggan di Klinik Kecantikan Athena.

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/ salin 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, 15 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Siti Aisyah

NPM 062330601257

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Siti Aisyah
NPM : 062330601257
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap
Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan
Athena.

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

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Yesita Astarina, S.E., M.Si Ketua Penguji		27/7/2026
2.	Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB Anggota Penguji		27/07/2026
3.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		09/08/2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”(HR. Shahih Muslim)

PERSEMBAHAN

- Kedua Orang Tua dan Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat.
- Saudara-saudaraku
- Sahabat-sahabat terbaik ku
- Teman-teman kelas 6 NC 2026
- Almamater

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Athena” dengan baik dan tepat pada waktunya,

Laporan akhir ini membahas mengenai penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Athena dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Pembahasan meliputi proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, fasilitas pendukung pelayanan, serta penanganan keluhan pelanggan. Selain itu, penulis juga mengidentifikasi faktor pendukung dalam penerapan pelayanan prima serta memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat digunakan di masa yang akan datang.

Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang pelayanan prima dan peningkatan loyalitas pelanggan.

Palembang, 15 Juni 2026
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan akhir, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan laporan akhir ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, nasehat, bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan 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. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B.,CFA, Selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si, Ph.D, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan selama penyusunan laporan ini.
6. Ibu Sari Bayurini Samudra, S.Sn, M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan laporan.
7. Ibu Annalia Setiawan, S.E., CSA., CTA, selaku pimpinan Klinik Kecantikan Athena yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan.
8. Seluruh karyawan Klinik Kecantikan Athena yang telah membantu dan memberikan informasi selama pelaksanaan kegiatan.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
10. Kedua orang tua saya tercinta serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang dan dukungan moral serta materiil.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis Menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan akhir ini baik dalam teknik

penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan laporan ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 15 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul “Penerapan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Athena Palembang” yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Athena Palembang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan staf administrasi, dokter atau *beautician*, pelanggan, serta dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di klinik kecantikan Athena telah berjalan dengan baik berdasarkan dimensi SERVQUAL (*Service quality*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Klinik menyediakan fasilitas yang bersih, nyaman, dan lengkap serta didukung oleh karyawan yang ramah, profesional, dan *responsif*. Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas memberikan layanan dengan berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara terstruktur dan sesuai standar. Sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan, yang ditunjukkan melalui kunjungan ulang, penggunaan layanan secara berkelanjutan, serta rekomendasi kepada orang lain. Meskipun terdapat hambatan berupa meningkatnya jumlah pelanggan pada waktu-waktu tertentu menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal, hal tersebut dapat diminimalisir melalui sistem reservasi dan pengaturan jadwal pelayanan yang efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima di Klinik Kecantikan Athena Palembang telah dilaksanakan secara optimal dan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sehingga kualitas pelayanan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar klinik tetap kompetitif di industri kecantikan yang terus berkembang.

Kata kunci: Pelayanan prima, loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, klinik kecantikan.

ABSTRACT

This final report is entitled “The Implementation of Excellent Service on Customer Loyalty at Athena Beauty Clinic Palembang” and aims to identify and analyze the implementation of excellent service in improving customer loyalty at Athena Beauty Clinic Palembang. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving administrative staff, doctors or beauticians, customers, and supporting documents related to service activities at the clinic. The results showed that the implementation of excellent service at Athena Beauty Clinic has been carried out effectively based on the SERVQUAL (Service quality) dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The clinic provides clean, comfortable, and well-equipped facilities and is supported by friendly, professional, and responsive employees in delivering services to customers. The services are provided according to established procedures, creating customer satisfaction that contributes to increased customer loyalty, as reflected in repeat visits, continuous use of services, and recommendations to others. Although there are obstacles, such as an increase in the number of customers at certain times resulting in longer waiting times, these issues can be minimized through a reservation system and more effective service scheduling. In conclusion, the implementation of excellent service at Athena Beauty Clinic Palembang has been carried out optimally and has a positive impact on customer loyalty. Therefore, the clinic is encouraged to maintain and continuously improve its service quality in order to remain competitive in the rapidly growing beauty industry.

Keywords: excellent service, customer loyalty, service quality, customer satisfaction, beauty clinic.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	7
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir.....	7
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pelayanan Prima	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	9
2.1.2 Manfaat Pelayanan Prima	11
2.1.3 Tujuan Pelayanan Prima	11
2.2 Kualitas pelayanan.....	12
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Hubungan Pelayanan Prima dengan Loyalitas Pelanggan.	17

BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Profil Perusahaan/ Lembaga	18
3.1.1 Visi dan Misi.....	18
3.1.2 Logo dan Brand Perusahaan.....	19
3.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	20
3.1.3 Aktivitas dan Objek Perusahaan	26
3.2 Metode Penelitian	27
3.2.1 Pendekatan Kualitatif	27
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	28
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.4 <i>Keyinformant</i>	32
3.2.5 Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan di Klinik Athena Palembang	37
4.1.2 Karakteristik Informan.....	39
4.1.3. Hasil Wawancara.....	39
4.1.5 Hasil Dokumentasi	47
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	49
4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	50
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	51
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	53
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	54
4.2.6 Loyalitas Pelanggan	55
4.2.7 Hubungan Pelayanan Prima dengan Loyalitas Pelanggan	56
4.2.8 Keberhasilan dan Hambatan dalam Penerapan pelayanan Prima.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan Klinik Kecantikan Athena.....	5
Gambar 2.1 Diagram Alur Bisnis Klinik Kecantikan Athena.....	16
Gambar 3.1 Logo Klinik Kecantikan Athena	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Athena.....	20
Gambar 4.1 Ruang Tunggu	48
Gambar 4. 2 Wawancara bersama Dokter.....	51
Gambar 4.3 Wawancara bersama Staf Administrasi.....	52
Gambar 4.4 Wawancara bersama Pelanggan	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator-Indikator	30
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Hasil Observasi Pelayanan di Klinik Kecantikan Athena Palembang	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 10 Lembar Rekomendasi SISAK
- Lampiran 11 Surat Izin Usaha
- Lampiran 12 Surat Nomor Induk Berusaha (NIB)
- Lampiran 13 Lembar Revisi ujian
- Lampiran 14 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 15 Hasil Wawancara
- Lampiran 16 Dokumentasi