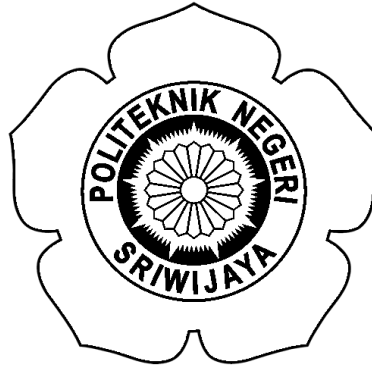


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MIE CELOR 26 ILIR H.M SYAFEI Z PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ANTI SALSABILA ARDYAN
NPM 062330601332**

**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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MIE CELOR 26 ILIR H.M SYAFEI Z PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ANTI SALSABILA ARDYAN
NPM 062330601332**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I,

**Dr. Divianto, S.E., M.M.
NIP 197602192006041002**

Pembimbing II,

**Fepi Leisthari, M.M.
NIP 199502262024212001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Studi Administrasi Bisnis

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

Koordinator Program

D-III Administrasi Bisnis

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anti Salsabila Ardyan
NPM : 062330601332
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z
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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Anti Salsabila Ardyan

NPM 062330601332

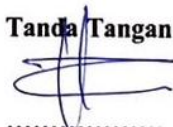
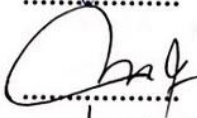
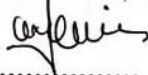
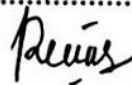
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Anti Salsabila Ardyan
NPM : 062330601332
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D. Ketua Penguji		3/8 2026
2.	Dr. Divianto, S.E., M.Si. Anggota Penguji		3/8 2026
3.	Titi Andriyani, S.E., M.Si. Anggota Penguji		28-07-2026
4.	Raras Risia Yogasnumurti, S.e., M.M. Anggota Penguji		3/8 2026
5.	Fepi Leisthari, M.M. Anggota Penguji		01-07-2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : Fa inna ma’al – usri Yusra, inna ma’al – ‘usri Yusra” (QS. Al – Insyirah 94 : 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”(Q.S Al – Baqarah : 256)

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudara- saudara ku**
- . Sahabat– sahabat terbaik ku**
- . Teman- teman kelas 6 NM 2026**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z Palembang” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z Palembang. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen.

Dalam penyusunan Lapporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dan kekurangan baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang membutuhkan sebagai referensi dan bahan kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Palembang, 22 Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam Penyusunan laporan kerja praktik ini, penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, MT., 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. AB., selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Divianto, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan petunjuk dan arahan bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Fepi Leisthari, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan solusi dan saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
8. Ibu Siti Hawa selaku pemilik usaha yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Almarhumah Ibu terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yan telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan kepada Ayah serta menempatkan Almarhumah Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

10. Teman – teman terdekat, Pasukan Yapping Biwa, Mute, Iam dan Dica yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan Laporan Akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan dalam mengerjakan laporan, berangkat ke kampus, belajar, serta menghabiskan waktu bersama di perpustakaan sehingga proses penyelesaian laporan ini menjadi lebih mudah dan menyenangkan.
11. Della Dwi Agustin, teman sedusun, teman SMA, sekaligus teman satu kampus, terima kasih karena selalu menemani penulis dalam berbagai kegiatan serta menjadi sahabat yang selalu memberikan semangat selama proses penyusunan Laporan Akhir ini.
12. Teman-teman kelas 6 NM Angkatan 2023 yang telah berjuang Bersama hingga akhir perkuliahan ini.
13. Anti Salsabila Ardyan, terima kasih kepada diri sendiri atas segala perjuangan, pengorbanan, dan keteguhan dalam menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih karena telah mampu bertahan melewati berbagai kesulitan, tetap berusaha, dan tidak menyerah hingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan.

Akhir Kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan saran. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang tak terhitung jumlahnya dari Allah SWT, Amin.

Palembang, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN ENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	7
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir	7
1.4.2 Manfaat Penelitian Laporan Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan	12
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	14

2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	17
BAB III METODE LAPORAN AKHIR	
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga.....	19
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	20
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	21
3.1.3 Aktivitas dan Objek Perusahaan	24
3.2 Metode Laporan Akhir.....	25
3.2.1 Pendekatan Kuantitatif.....	25
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan	29
3.2.4 Populasi dan Sampel	32
3.2.5 Pengolahan Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.2 Hasil Uji Prasyarat.....	45
4.1.4 Hasil Uji Hipotesis Deskriptif.....	55
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Celor 26 Ilir H.M. Syafei Z Palembang.....	60
4.2.2 Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	62
4.2.3 Analisis Kritis terhadap Hasil Penelitian.....	63
4.2.4 Keberhasilan dan Hambatan Penelitian.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Mie Celor 26 Ilir	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Usia.....	42
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Pengalaman Berkunjung.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Homogenitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif.....	55
Tabel 4.13 Kategori Kepuasan.....	57
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	57
Tabel 4.15 Hasil Analisis Korelasi.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
6. Lembar Bimbingan I
7. Lembar Bimbingan II
8. Surat Rekomendasi
9. Surat Izin Usaha
10. Pertanyaan Kuisisioner
11. Jawaban dari Narasumber Mengenai Pertanyaan
12. QR Code Kuisisioner
13. Daftar Responden
14. Hasil Uji Validitas SPSS
15. r Tabel
16. Hasil Uji Reliabilitas SPSS
17. Hasil Uji Linearitas SPSS
18. Hasil Uji Normalitas SPSS
19. Hasil Uji HomoGenitas SPSS
20. Hasil Analisis Statistik Deskriptif SPSS
21. Hasil Analisis Statistik Inferensial
22. Dokumentasi