

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN DIMENSI
SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
GRAMEDIA WORLD PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH :

**HENRICO RILO WIJAYA KUSUMA
NPM 062330601335**

**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 BERDASARKAN DIMENS
SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA GRAMEDIA WORLD PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH :

**HENRICO RILO WIJAYA KUSUMA
NPM 062330601335**

Menyetujui,

**Palembang, 11 Agustus 2026
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si.
NPM 198907262019032015**

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

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

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

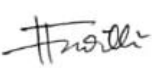
**Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA
NIP 199010202022032010**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Henrico Rilo Wijaya Kusuma
NPM : 062330601335
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan
Dimensi SERVQUAL Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Gramedia World Palembang

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 24 Juli 2026

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M Ketua Penguji		07/08/26
2.	Keti Purnama Sari, S.E., M.Si Anggota Penguji		12/8/26
3.	Dwi Riana, S.E., M.A.B Anggota Penguji		07/08/26
4.	Ardelia Suharmanto, S.E., M.M Anggota Penguji		07/08/26

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Henrico Rilo Wijaya Kusuma
NPM : 062330601335
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan
Dimensi SERVQUAL Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Gramedia World Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan yang saya susun dengan judul yang telah disebutkan di atas dan isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Jika Laporan Akhir saya menyalin dari Laporan Akhir orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir dan konsekuensinya.

Demikian saya membuat pernyataan ini dengan jujur untuk informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan..

Palembang, 15 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,

The image shows an official stamp of Henrico Rilo Wijaya Kusuma, NPM 062330601335. The stamp is rectangular and contains the text "HENRICO RILU WIJAYA KUSUMA" and "NPM 062330601335". To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Henrico Rilo Wijaya Kusuma
NPM 062330601335

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Perjalanan ini mengajarkan bahwa keberhasilan bukan lahir dari kemudahan, melainkan dari keberanian untuk terus belajar, memperbaiki, dan tidak menyerah hingga mencapai tujuan.

Kupersembahkan Kepada :

- **Kedua Orang Tua**
- **Keluarga Besar**
- **Dosen Pembimbing**
- **Sahabat dan teman
teman seperjuangan**
- **Seseorang yang selalu
menjadi bagian dari doa
dan semangat saya**
- **Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur dan pujian kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, kehadiran, berkat, dan rahmat-Nya, saya berhasil menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Gramedia World Palembang". Laporan Akhir ini dibuat sebagai bagian dari pemenuhan syarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Bisnis.

Laporan Akhir ini membahas dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Gramedia World Palembang. Studi ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner yang dikirimkan kepada pengguna Gramedia World Palembang sebagai responden. Hasil analisis mengindikasikan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan berarah positif terhadap kepuasan pelanggan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi administrasi bisnis, khususnya dalam hal kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Mereka juga berharap temuan ini dapat membantu Gramedia World Palembang meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penulis mencatat bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya dikembangkan. Beliau menyambut baik kritik dan kontribusi dari para pemangku kepentingan, yang akan menjadi dasar untuk evaluasi dan penelitian di masa mendatang. Besar harapan penyusun agar naskah ini memberikan kontribusi nyata bagi para pembaca serta dapat dijadikan acuan rujukan bagi kajian selanjutnya.

Palembang, 15 Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyusun Laporan Akhir ini, penulis mengakui bahwa proses penyelesaian tidak akan mungkin terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, doa, dan dorongan dari berbagai individu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya 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., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I, yang dengannya proses penyusunan naskah ini berjalan lancar berkat bimbingan, petunjuk berharga, saran pembangunan, serta motivasi tiada henti yang telah diberikan.
6. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA, selaku Pembimbing II, yang telah banyak menyumbangkan pandangan, saran berharga, serta perhatian mendalam demi kelancaran dan kesempurnaan penyusunan Laporan Akhir ini.
7. Bapak/Ibu Pimpinan Gramedia World Palembang yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
8. Seluruh karyawan Gramedia World Palembang yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, pelayanan, serta bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

10. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tidak pernah putus kepada penulis dalam setiap langkah hingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan.

Palembang, 16 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif. Ukuran sampel sebanyak 100 responden, yang diperoleh dari Gramedia World Palembang satu tahun sebelumnya, dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan margin kesalahan 10% dan memenuhi kriteria penelitian. Pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) digunakan untuk menentukan ukuran sampel menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas. Data dikumpulkan menggunakan metode analitik yang validitas dan reliabilitasnya diverifikasi sebelum analisis melalui analisis regresi linier dengan IBM SPSS *Statistics*. Kepuasan pelanggan terbukti mengalami peningkatan yang signifikan dan positif seiring dengan makin baiknya kualitas pelayanan yang disajikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji-t dengan tingkat signifikansi sedikit di bawah 0,001, yang menunjukkan bahwa hipotesis penelitian valid. Nilai koefisien determinasi (R^2) senilai 0,675 turut memperlihatkan bahwa sebesar 67,5% perubahan pada kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan selisih 32,5% berasal dari faktor luar yang tidak diteliti. Seiring meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan, kepuasan pembeli pun akan turut terangkat. Besarnya peranan ini mendorong harapan agar Gramedia World Palembang senantiasa mengevaluasi dan memperbaharui mutu layanannya demi menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan serta membangun ikatan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Ritel.*

ABSTRACT

Service quality is one of the most important factors in determining customer satisfaction, because the services offered by a company can influence customer perceptions of the products or services they receive. This study used quantitative and descriptive methods. A sample size of 100 respondents, obtained from Gramedia World Palembang one year earlier, was calculated using the Slovin formula with a 10% margin of error and met the research criteria. Purposive sampling was used to determine the sample size using a non-probability sampling technique. Data were collected using analytical methods whose validity and reliability were verified before analysis through linear regression analysis with IBM SPSS Statistics. The results showed that customer satisfaction was positively and significantly influenced by service quality. This was evidenced by the results of the t-test with a significance level slightly below 0.001, indicating that the research hypothesis was valid. In addition, the R^2 -squared value of 0.675 reveals that 67.5% of changes in customer satisfaction are explained by service quality, whereas 32.5% are influenced by variables outside this research scope. This underlines that superior service quality is essential for elevating customer satisfaction. Thus, Gramedia World Palembang should proactively refine its service delivery to ensure customer fulfillment and maintain strong long-term engagement.

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction; Retail.*

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	9
2.2.1 Pengertian SERVQUAL.....	9
2.2.2 Dimensi SERVQUAL.....	10
2.2.3 Karakteristik SERVQUAL.....	11
2.2.4 Faktor yang Memengaruhi SERVQUAL.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.2 Karakteristik Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.3 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga.....	15
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	15
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	15
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan/Lembaga.....	17
3.2 Metode Laporan Akhir.....	18
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	18
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.2.5 Pengolahan Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil.....	25
4.1.1 Deskripsi Statistik Responden.....	25
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	27
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dan Inferensial.....	32
4.2 Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

\

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Tahun 2026.....	25
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel X Tahun 2026.....	26
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Y Tahun 2026.....	30
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y Tahun 2026.....	31
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	32
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian Tahun 2026.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Residual Tahun 2026.....	37
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Tahun 2026.....	40
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi Tahun 2026.....	41
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji t Tahun 2026.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji F Tahun 2026.....	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Gamedia World Palembang.....	15
Gambar 4.1 Histogram Residual.....	34
Gambar 4.2 P-P Plot Residual.....	35
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Pengantar Pengambilan Data
4. Surat Balasan Perusahaan
5. Surat Kesepakatan Pembimbing I
6. Surat Kesepakatan Pembimbing II
7. Lembar Bimbingan Pembimbing I
8. Lembar Bimbingan Pembimbing II
9. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Revisi Laporan Akhir
11. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
12. Tabulasi Data SPSS 100 Responden
13. Hasil Uji Validitas Variabel X
14. Hasil Uji Validitas Variabel Y
15. Kuesioner Penelitian
16. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y
17. Hasil Uji Normalitas
18. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot
19. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana