

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KBIH MULTAZAM PALEMBANG**



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

Disusun Oleh:  
Laili Kumalasari  
0612 3060 1185

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KBIH MULTAZAM PALEMBANG**



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

Disusun Oleh:  
Laili Kumalasari  
0612 3060 1185

Menyetujui,

Pembimbing I,

Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.  
NIP 196310221988031001

Palembang,  
Pembimbing II,

Abd Hamid, S.E.  
NIP 195806281989101001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laili Kumalasari  
NIM : 061230601185  
Jurusan Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada KBIH Multazam 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 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-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2015

Yang membuat pernyataan



Laili Kumalasari

NIM 061230601185

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Laili Kumalasari  
NIM : 0612 3060 1185  
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap  
Kepuasan Pelanggan pada KBIH Multazam Palembang

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

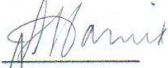
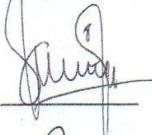
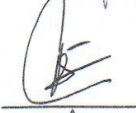

Pada Hari:

**Rabu**

Tanggal:

**01 Juli 2015**

#### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Abd Hamid, S.E.</u> Ketua	 _____	<u>20 Agustus 2015</u>
2.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>20 Agustus 2015</u>
3.	<u>Marieska Lupikawati, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>20 Agustus 2015</u>
4.	<u>Alhushori, S.E., MAB</u> Anggota	 _____	<u>20 Agustus 2015</u>

### ***Motto:***

- ❖ *It is not what you think you can do that is important, it is what you really do. (Mario Teguh)*
- ❖ *Try not to become a man of success, but rather try to become a man of value. (Albert.E)*

### ***Kupersembahkan Untuk:***

- ❖ *Ibu Dra. Hj. Karida*
- ❖ *Bapak Drs. H. Muhammad Zainal Baki*
- ❖ *Kamal Mubarak, S.Sos., & Nurhumairoh*
- ❖ *Nova Riana, S.E..*
- ❖ *Dosen Pembimbingku*
- ❖ *Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir (LA) ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada KBIH Multazam Palembang untuk memenuhi persyaratan yang wajib dilaksanakan mahasiswa pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan laporan ini penulis juga berharap laporan yang dibuat ini dapat membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca memberikan banyak manfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juni 2015

Penulis

## **ABSTRACT**

This study analyzes in KBIH Multazam Palembang at Jendral Sudirman No. 579 I Rt. 16 Rw. 06 17 Ilir Palembang. Namely analyzes the influence the quality of service to customer satisfaction at KBIH Multazam Palembang. The data's required to this study were collected through questionnaire and literature. Questionnaire are given to 56 congregation, then they were analyzed based on theoretical review developed by Sugiyono (2009). The data use two variables, they are independent variable namely quality of service and the dependent variable is customer satisfaction. The writer processed the data by using manual statistics. The result shows that constants value is about 1.783 and the quality of service coefficient is about 0.674, it means when congregation are given best quality, the customer satisfaction in KBIH Multazam Palembang will be increased about 0.674 or 67.4%. The correlation coefficient is 0.712, it means that independent variable about 71.2%. the coefficient determinant s 50.7% to customer satisfaction and 49.3% influence by another variable which not included in this study. Therefore, it can be suggest that quality of service must increase, for get maximum customer satisfaction.

*Keyword: the quality of service to customer satisfaction*

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto,S.T.,M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata,S.E.,M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan,S.E.,M.A.B., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Yusnizal Firdaus,S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Abd Hamid,S.E., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak H. A. Hamzah Zainuddin, selaku Ketua Yayasan KBIH Multazam Palembang.
7. Bapak H. Piter Abdullah,S.Ag., selaku Pemilik Yayasan KBIH Multazam Palembang.
8. Kedua Orang Tua ku Bapak Drs. H. M.Zainal Baki dan Ibu Dra. Hj. Karida, yang telah memberikan kasih sayang dan support selama ini.
9. Saudara dan Saudari ku Kamal Mubarok, S.Sos., dan Nova Riana,S.E., yang telah membimbing dan selalu menemani selama ini.
10. Ibu Mia Ramadhani yang selalu member bantuan dalam mengumpulkan literature dalam penulisan Laporan Akhir ini.
11. Seluruh dosen dan Staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam penulisan Laporan Akhir ini.



Semoga Allah memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang diberikan. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga laporan yang dibuat dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3 Jasa .....	12
2.4 Pemasaran Jasa .....	13
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	13
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	14
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat KBIH Multazam Palembang .....	16
3.2 Visi dan Misi KBIH Multazam Palembang .....	17
3.3 Organisasi Tempat Bekerja .....	17
3.4 Kualitas Pelayanan .....	21

3.5 Profil Responden .....	25
----------------------------	----

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada KBIH Multazam Palembang .....	28
4.2 Hasil Presentase Jawaban Responden .....	36

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Kesimpulan .....	41
5.2 Saran .....	42

#### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Peserta Jemaah Haji .....	2
Tabel 1.2 Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert .....	8
Tabel 2.1 Daftar Jumlah Karyawan .....	19
Tabel 2.2 Jadwal Manasik Haji Tahun 1436 H KBIH Multazam Palembang .....	24
Tabel 2.3 Jenis Kelamin Responden .....	25
Tabel 2.4 Umur Responden.....	25
Tabel 2.5 Sumber Informasi Responden.....	26
Tabel 4.1.1 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	32
Tabel 4.1.2 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	32
Tabel 4.1.3 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	33
Tabel 4.1.4 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	33
Tabel 4.1.5 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	33
Tabel 4.1.6 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	33
Tabel 4.1.7 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel X.....	34
Tabel 4.1.8 Rata-rata Variabel X .....	34
Tabel 4.2.1 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	36
Tabel 4.2.2 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	36
Tabel 4.2.3 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	37
Tabel 4.2.4 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	37
Tabel 4.2.5 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	37
Tabel 4.2.6 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	38
Tabel 4.2.7 Hasil Presentase Jawaban Responden dari Variabel Y.....	38
Tabel 4.2.8 Rata-rata Variabel Y .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi KBIH Multazam Palembang .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data tabulasi variabel kualitas pelayanan (N=56)
- Lampiran 2. Data tabulasi variabel kepuasan pelanggan (N=56)
- Lampiran 3. Data tabulasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (N=56)
- Lampiran 4. Kuisisioner
- Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6. Surat Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 7. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9. Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir