

**PENILAIAN KONSUMEN BERDASARKAN KENYATAAN DAN  
HARAPAN DARI KUALITAS PELAYANAN GOTHIC BABY SHOP AND  
GIFT PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh**

**R. Ayu Widya Kurniati  
NPM 061330601214**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2016**

**PENILAIAN KONSUMEN BERDASARKAN KENYATAAN DAN  
HARAPAN DARI KUALITAS PELAYANAN GOTHIC BABY SHOP AND  
GIFT PALEMBANG**



**Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh**

**R. Ayu Widya Kurniati  
NPM 061330601214**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dr. Markoni, S.E., MBA.  
NIP 196103251989031001**

**Pembimbing II,**

**Esya Alhadi, S.E., M.M.  
NIP 196309191990032602**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 19600806061989101001**



**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 : R. Ayu Widya Kurniati  
NPM : 061330601214  
Jurusan/Program Studi : Administras Bisnis/ Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Berdasarkan Kenyataan dan Harapan dari Kualitas Pelayanan Gothic Baby Shop and Gift 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 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, Juli 2016

Yang membuat pernyataan,



R. Ayu Widya Kurniati

NPM 061330601214



## LEMBAR PENGESAHAN

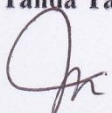
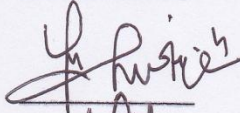
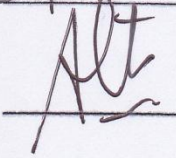
Nama : R. Ayu Widya Kurniati  
NPM : 061330601214  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Berdasarkan Kenyataan dan Harapan dari Kualitas Pelayanan Gothic Baby Shop and Gift Palembang

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

**Pada Hari: Kamis**

**Tanggal: 4 Agustus 2016**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>9.8.2016</u>
2.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota		<u>9.8.2016</u>
3.	<u>Al Hushori, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>10/8 2016</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Menatap kedepan untuk acuan mencapai tujuan, menatap kesamping agar tidak merasa sendirian, menoleh kebelakang untuk perbaikan dan pengalaman, menatap keatas mengajarkan kita masih ada harapan dibalik kesabaran, menatap kebawah mengajarkan kita arti kesyukuran”.*

*(R. Ayu Widya Kurniati)*

*Dipersembahkan untuk:*

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Ketiga Kakakku*
- *Keluargaku dan Sahabatku*
- *Teman Seperjuangan 6 NF*
- *Orang-Orang Yang Menghargai Tulisanku*
- *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir mengenai “**Penilaian Konsumen Berdasarkan Kenyataan dan Harapan dari Kualitas Pelayanan Gothic Baby Shop and Gift Palembang**”, dari judul tersebut maka penelitian ini meneliti mengenai tingkat harapan konsumen dan kinerja dari kenyataan yang ada dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gothic Baby Shop and Gift Palembang.

Penulis memilih topik ini sebagai bahasan karena untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang telah dipelajari di kegiatan perkuliahan. Penulis mengumpulkan data laporan akhir ini dari wawancara langsung pada pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan informasi, penyebaran kuesioner kepada konsumen Gothic Baby Shop and Gift Palembang dan riset pustaka sebagai bahan acuan penulisan.

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat membantu, maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A Jalaludin Sayuti SE., Mhum., ResM. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto SE., MM. selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., MBA, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Christine selaku Pimpinan Gothic Baby Shop and Gift Palembang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan waktu dan kesempatannya untuk membantu penulis memperoleh data yang dibutuhkan.
7. Ibu Yuniar Widya Ningsih selaku Sekretaris Gothic Baby Shop and Gift Palembang yang telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk membantu penulis memperoleh data yang dibutuhkan.
8. Seluruh karyawan dan karyawan Gothic Baby Shop and Gift Palembang yang turut membantu penulis dalam melengkapi data dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendidik penulis dalam menuntut ilmu.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, doa, semangat dan kasih sayangnya kepada penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.
11. Teman-teman kelas 6 NF yang selalu memberikan kekompakkan, dukungan, keceriaan dan semangatnya.
12. Teman-teman HMJ Administrasi Bisnis yang selalu memberikan motivasi, semangat dan keceriaan kepada penulis.
13. Sahabatku April, Monika Putri, Lia, Novi, Monika Aprilia, Cici yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
14. Terima kasih juga untuk Rifqi Munip yang lebih kurangnya telah memberikan dukungan, semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
15. Dan semua pihak yang terlibat membantu penulis menyelesaikan laporan akhir ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Laporan Akhir ini, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dimasa sekarang dan yang akan datang.

Palembang, Juli 2016

Penulis



## **ABSTRACT**

The purpose of this final report is to explain consumer ratings based on reality and expectation of service quality on Gothic Baby Shop and Gift Palembang. Problems in this final report is to know consumer ratings and dimensions of service quality needs to be improved and maintained by Gothic Baby Shop and Gift Palembang. Methods of data analysis used in this study is a qualitative and quantitative analysis is also supported by the Cartesian diagram. The data in this study using an excel program. Based on the research results obtained showed that consumers' assessment of service quality Gothic Baby Shop and Gift Palembang is quite good with a concordance rate of  $> 80\%$ , is the dimension Tangibles, Reliability and Empathy, but there is one variable with the concordance rate low below 80% is in the dimensions responsiveness and Assurance. Party of Gothic Baby Shop and Gift Palembang need to maintain a dimensions was appropriate with consumer expectations and fixing dimensions are not appropriate consumer expectations.

**Keywords:** Quality of Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1    Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2    Manfaat Penelitan .....	5
1.5    Metodelogi Penelitian .....	5
1.5.1    Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2    Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3    Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4    Populasi dan Sampel .....	7
1.5.4.1    Populasi .....	7
1.5.4.2    Sampel .....	8
1.5.4.3    Teknik Sampling .....	9
1.5.5    Analisis Data .....	9
1.5.5.1    Analisis Data Kualitatif .....	9
1.5.5.2    Analisis Data Kuantitatif .....	10
1.5.5.2.1    Skala Pengukuran (Skala Likert) .....	10
1.5.5.2.2    Diagram Kartesius .....	13

<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1	Jasa .....	16
2.1.1	Definisi Jasa .....	16
2.1.2	Karakteristik Jasa.....	17
2.1.3	Lokasi Fasilitas Jasa .....	19
2.2	Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.1.1	Definisi Kualitas .....	20
2.2.1.2	Definisi Pelayanan .....	20
2.2.1.3	Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.3	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.4	Dasar Perencanaan Strategis Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.5	Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.6	Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	27
2.3	Kepuasan Konsumen .....	28
2.3.1	Definisi Kepuasan Konsumen .....	28
2.3.1.1	Definisi Kepuasan.....	29
2.3.1.2	Definisi Konsumen dan Pelanggan.....	29
2.3.1.3	Definisi Kepuasan Konsumen.....	29
2.3.2	Elemen Kepuasan Konsumen.....	32
2.3.3	Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas .....	32
2.3.4	Metode Mengukur Kepuasan Konsumen.....	33
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>35</b>
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	35
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	36
3.2.1	Visi .....	36
3.2.2	Misi .....	36
3.3	Struktur Organisasi .....	36
3.4	Pembagian Tugas .....	37
3.5	Pelayanan Yang Ada Pada Gothic Baby Shop and Gift Palembang.....	40
3.6	Profil Responden .....	43
<b>BAB VI</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1	Tingkat Harapan Dan Kenyataan dari Kualitas Pelayanan Pada Gothic Baby Shop and Gift Palembang .....	46
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Perlu Ditingkatkan Dan Yang Perlu Dipertahankan Oleh Gothic Baby Shop and Gift Palembang .....	81

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
	5.1 Kesimpulan .....	92
	5.2 Saran .....	92

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah Pembeli Gothic Baby Shop and Gift Palembang .....	3
Tabel 1.2	Kriteria Interpretasi Skor .....	11
Tabel 3.1	Jumlah Pembeli Gothic Baby Shop and Gift Palembang .....	41
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Umur .....	43
Tabel 3.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 3.4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	44
Tabel 3.5	Responden Berdasarkan Kriteria Konsumen .....	45
Tabel 4.1	Kriteria Interpretasi Skor .....	47
Tabel 4.2	Penilaian Konsumen Pada Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Berdasarkan Kinerja atau Kenyataan (X1) .....	47
Tabel 4.3	Penilaian Konsumen Pada Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Berdasarkan Harapan (Y1) .....	51
Tabel 4.4	Penilaian Konsumen Pada Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Berdasarkan Kinerja atau Kenyataan (X2) .....	54
Tabel 4.5	Penilaian Konsumen Pada Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Berdasarkan Harapan (Y2) .....	58
Tabel 4.6	Penilaian Konsumen Pada Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Berdasarkan Kinerja atau Kenyataan (X3) ..	61
Tabel 4.7	Penilaian Konsumen Pada Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Berdasarkan Harapan (Y3) .....	65
Tabel 4.8	Penilaian Konsumen Pada Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Berdasarkan Kinerja atau Kenyataan (X4) .....	68
Tabel 4.9	Penilaian Konsumen Pada Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Berdasarkan Harapan (Y4) .....	72
Tabel 4.10	Penilaian Konsumen Pada Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) Berdasarkan Kinerja atau Kenyataan (X5) .....	75
Tabel 4.11	Penilaian Konsumen Pada Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) Berdasarkan Harapan (Y5) .....	78



Tabel 4.12	Nilai Rata-Rata Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan .....	81
Tabel 4.13	Kesimpulan Hasil Perhitungan Tingkat Kenyataan atau Kinerja dan Tingkat Harapan dari Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Gothic Baby Shop and Gift Palembang .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Diagram Kartesius .....	14
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Gothic Baby Shop and Gift Palembang.	37
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Gothic Baby Shop and Gift Palembang .....	85

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Wawancara Kepada Bagian Administrasi Gothic Baby Shop  
and Gift Palembang
- Lampiran 11 Daftar Hasil Perhitungan Kuesioner