

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
BAKSO DAN MIE AYAM MIDUN PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**OCTE PUSVITA SARI**

**0613 3060 0498**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2016**

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
BAKSO DAN MIE AYAM MIDUN PALEMBANG**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**OCTE PUSVITA SARI  
0613 3060 0498**

Menyetujui,

Palembang, 2016

Pembimbing I,

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.  
NIP 197705212006042001

Pembimbing II,

Al Hushori, S.E., M.A.B.  
NIP 197004142001121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 196008061989101001



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 : Octe Pusvita Sari  
NPM : 0613 3060 0498  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun 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.

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

Palembang, 2016  
Yang membuat pernyataan,



Octe Pusvita Sari  
NPM 0613 3060 0498

## LEMBAR PENGESAHAN


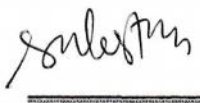

Nama Mahasiswa : Octe Pusvita Sari  
NPM : 0613 3060 0498  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada  
Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang

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

Pada hari: Rabu

Tanggal: 3 Agustus 2016

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u> Ketua		9/8-2016
2.	<u>Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.</u> Anggota		9/8-2016
3.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota		9/8-2016

## ***Motto dan Persembahan***

***"Di setiap udara yang kau temukan, disana akan kau jumpai Allah yang senantiasa mendengar do'amumu"***

***(Asma Nadia)***

***"Jangan hanya menunggu, tetapi bergeraklah, lakukan apa yang dapat kita lakukan dan tidak akan ada hasil jika tidak ada proses."***

***(Penulis)***

### ***Kupersembahkan untuk:***

- ❖ ***Kedua orang tuaku tercinta***
- ❖ ***Kedua Saudaraku dan keluargaku***
- ❖ ***Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu serta bimbingannya***
- ❖ ***Sahabat-sahabatku***
- ❖ ***Teman-teman kelas NB Angkatan 2013***
- ❖ ***Almamaterku***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang”**. Penyusunan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan akhir ini berisikan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang di mana yang menjadi objek penelitian adalah konsumen yang sedang makan di Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dari sisi penyajian data dan pembahasan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang,      Juli 2016  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir.
5. Bapak Al Hushori, S.E., M.A.B., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Pemilik Usaha Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat usahanya serta memberikan beberapa data yang diperlukan dalam menyelesaikan laporan akhir.
8. Seluruh karyawan Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang yang telah membantu dalam proses pengambilan data laporan akhir.
9. Kedua orang tua dan kedua adiknya tersayang (Suci Wulandari dan M. Bagus Alfarizih) yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat baik moril maupun materil.

10. Sahabat-sahabat penulis yang senantiasa memberikan semangat tiada henti dan memotivasi untuk dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Teman-teman seperjuanganku kelas NB Angkatan 2013.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Semua bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho dan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan laporan ini. Penulis mengharapkan semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2016  
Penulis



## **ABSTRACT**

The purposes of this final report are to know the service quality and customer satisfaction at Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang. The data were collected through interview, questionnaires and library research. The writer used qualitative and quantitative method. The sample is taken by using non-probability sample with accidental sampling. The writer distributed questionnaires to 100 respondents of Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang. The data were analyzed by using percentage system, scoring interpretation. Based on the data, Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang has given good service for their customers it can be known from the average percentage of dimension of service quality is 71,48%. The lowest average percentage dimension of service quality is the dimension of tangible with score 58,55%. Based on the result of questionnaires, customer satisfaction shows that customers are satisfied with the services that have been given by Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang, it can be shown by the average percentage of customer satisfaction is 71,88%.

**Keywords: service quality, customer satisfaction**

## 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 PENGUJI</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 GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Metodologi Penelitian	
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	7
1.5.5 Analisis Data .....	8

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Definisi Pemasaran .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3.3 Manfaat dan Pendekatan Kepuasan Pelanggan .....	15

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang .....	17
3.2 Visi dan Misi Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang	
3.2.1 Visi .....	18
3.2.2 Misi .....	18
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	
3.3.1 Struktur Organisasi .....	18
3.3.2 Uraian Tugas .....	19
3.4 Produk-produk yang Dihasilkan Bakso dan Mie Ayam Midun.....	21
3.5 Profil Responden .....	21
3.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	27

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Kualitas Pelayanan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang .....	34
4.2 Kepuasan Pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang .....	60

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bakso dan Mie Ayam Midun .....	19

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Pengukuran .....	9
Tabel 1.2 Interpretasi Skor/Angka .....	10
Tabel 3.1 Produk-produk Bakso dan Mie Ayam Midun .....	21
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia .....	22
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir .....	23
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	24
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Informasi Responden Mengenal Bakso dan Mie Ayam Midun .....	25
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	26
Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	27
Tabel 3.9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	32
Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner pada Dimensi Bukti Fisik .....	36
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner pada Dimensi Kehandalan .....	41
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner pada Dimensi Daya Tanggap .....	46
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioer pada Dimensi Jaminan	50
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner pada Dimensi Empati	55
Tabel 4.6 Rata-rata Persentase Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner pada Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4.8 Rata-rata Persentase Kepuasan Pelanggan .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data dari Pembantu Direktur I
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari Bakso dan Mie Ayam  
Midun Palembang
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Wawancara
- Lampiran 10 Gambar keadaan dan lingkungan Bakso dan Mie Ayam Midun