

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN SEDERHANA
LINTAU 88 MERDEKA 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

**Agung Jati Pramono
NPM 061330601172**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN SEDERHANA
LINTAU 88 MERDEKA PALEMBANG**



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

Oleh

**Agung Jati Pramono
NPM 061330601172**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.
NIP 195808171993031001**

Pembimbing II,

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 196005071988112001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

	<p>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</p>	
SURAT PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Jati Pramono
NPM : 061330601172
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka 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, Juli 2016

Yang Membuat Pernyataan



Agung Jati Pramono
NPM 061330601172

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Agung Jati Pramono
NIM : 061330601172
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir




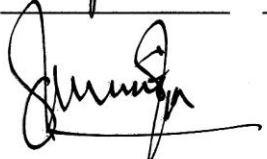
Jurusan Administrasi Bisnis

dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Senin

Tanggal: 08 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		10/ 2016 /08
2	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Anggota		10/ 2016 /08
3	<u>Esya Alhadi, S.E., M.M.</u> Anggota		10/ 2016 /08
4	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u> Anggota		10/ 2016 /08

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sebelum kamu melakukan kebaikan maupun keburukan kepada orang lain, bayangkan orang tersebut adalah kamu. Diri sendiri merupakan cermin terbaik.”

(IBU TERHEBAT)

Karya ini persembahkan untuk:

- *Ibu dan Ayah Tercinta*
- *Keluarga Besaraku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Teman Seperjuangan 6 NE*
- *Orang-orang yang menghargai tulisanku*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya dan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang agar penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik serta dapat berguna bagi banyak orang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini, semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal baik kita dengan melimpahkan nikmat dan karunia-Nya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur selalu penulis haturkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tanpa adanya rintangan yang berarti.

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

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Bapak R.H. Zulfikri Aminuddin selaku pemilik usaha Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Drs. Surya R. Yuliantoro selaku manajer Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang yang telah membantu dan menambah bekal ilmu pengetahuan penulis.
8. Segenap staf dan karyawan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.
9. Seluruh dosen dan staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis.

10. Ibu dan Ayah serta keluarga tercinta yang telah telah membantu dan selalu memberikan kasih sayangnya kepada penulis serta memberikan doa, semangat dan motivasi.
11. Sahabat-sahabatku Achmad Harry Kurniawan, Nelson Fernando dan R. M. Iqbal Tawaqal yang selalu membantuku, memberikan masukan-masukan, motivasi dan semangat dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
12. Teman seperjuanganku di jurusan Administrasi Bisnis khususnya kelas 6 NE.
13. Semua pihak yang turut membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Laporan Akhir ini serta meminta kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki Laporan Akhir ini supaya menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Tujuan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis persentase. Data Laporan Akhir ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 pelanggan dan melakukan wawancara langsung dengan manajer rumah makan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan pada rumah makan menilai puas terhadap kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata indeks sebesar 80,2%. Sedangkan, dimensi yang paling dominan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah dimensi kehandalan (reliability). Berdasarkan pembahasan, penulis menyarankan bahwa seharusnya Pemilik Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah makan terutama pada dimensi empati (Empathy) dengan melakukan pengarahan ataupun pelatihan kepada seluruh karyawan mengenai pelayanan prima yang dapat diberikan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this final report was determine to knew the level of customer satisfaction at Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang Restaurant from the quality of services provided by restaurant and knew the dimensions of service quality which was the most dominant in providing customers satisfaction. Data analysis technique used was the percentage of analytical techniques. Data in this Final Report was obtained by distributing questionnaires to 60 customers and direct interviews with managers of restaurant. The results showed that the customers in the restaurant assess satisfied with the quality of service by the average value of the index amounted to 80.2%. The most of dominant dimensions provide customer satisfaction was the dimension of reliability. Based on the discussion, the authors suggest that the owner of Restaurant should be need to improve the quality of services at restaurant mainly on the dimensions of empathy by conducting briefings or training to all employees about the excellent service that can be provided to customers.

Keywords: Quality of Services, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB III PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis Data dan Sumber Data	5
1.6 Teknik Pengumpulan Data	6
1.7 Populas, Sampel dan Teknik Sampel	7
1.7.1 Populasi	7
1.7.2 Sampel dan Teknik Sampel	8
1.8 Teknik Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2 Jasa.....	12
2.2.1 Pengertian Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa	13
2.3 Kualitas Jasa	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	14
2.3.2 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.4.3 Manfaat dan Pendekatn Kepuasan Pelanggan	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	20
3.2 Visi dan Misi	21
3.2.1 Visi	21
3.2.2 Misi	21
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Uraian Tugas	24
3.5 Fasilitas Perusahaan	31
3.6 Profil Responden	33
3.7 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner	37
3.8 Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Manajer Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	49
--	----

4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Lebih Dominan Memberikan kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	72
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Pendapatan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada Tahun 2015 2
Tabel 1.2	Skala Likert 9
Tabel 1.3	Interpretasi Skor/Angka 10
Tabel 3.6.1	Responden pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada Bulan Mei Berdasarkan jenis Kelamin 34
Tabel 3.6.2	Responden pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada Bulan Mei Berdasarkan Usia 34
Tabel 3.6.3	Responden pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada Bulan Mei Berdasarkan Pendidikan 35
Tabel 3.6.4	Responden pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada Bulan Mei Berdasarkan Jenis Pekerjaan 36
Tabel 3.7.1	Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang 37
Tabel 3.7.2	Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang 38
Tabel 3.7.3	Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang 40
Tabel 3.7.4	Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang 41
Tabel 3.7.5	Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang 43

Tabel 3.8.1	Hasil Wawancara dengan Manajer Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	45
Tabel 4.1.1	Interpretasi Skor/Angka	49
Tabel 4.1.2	Tanggapan Responden Bulan Mei Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	50
Tabel 4.1.3	Tanggapan Responden Bulan Mei Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	54
Tabel 4.1.4	Tanggapan Responden Bulan Mei Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	59
Tabel 4.1.5	Tanggapan Responden Bulan Mei Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	63
Tabel 4.1.6	Tanggapan Responden Bulan Mei Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 10 Daftar Harga Menu Makanan dan Minuman
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian