

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA  
SMP ISLAM TERPADU AL FURQON PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Jurusan  
Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**WIRDA SASTI**

**0613 3060 0480**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2016**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SMP  
ISLAM TERPADU AL FURQON PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**Wirda Sasti**

**0613 3060 0480**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Rini, S.E., M.AB.  
NIP 196012281990032002**

**Pembimbing II,**

**Yahya, S.E., M.Si.  
NIP 19580508190031002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin S, S.E., M. HumRes  
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](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wirda Sasti  
NPM : 0613 3060 0480  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pada SMP Islam  
Terpadu Al Furqon Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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, saya siap menerima segala sanksi yang diberikan.

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

Palembang, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Wirda Sasti

NPM 061330600480

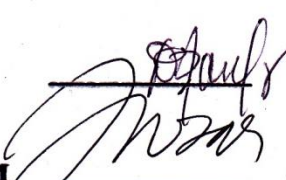




## LEMBAR PENGESAHAN

**Nama Mahasiswa** : Wirda Sasti  
**NPM** : 061330600480  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
**Judul Laporan Akhir** : Analisis Kualitas Pelayanan pada SMP Islam  
Terpadu Al Furqon Palembang

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

**Pada Hari: Rabu  
Tanggal: 03 Agustus 2016**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Dibyantoro, M.M.</u> Ketua		<u>10-8-2016</u>
2.	<u>M. Nizar Al-Rasyid, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>10-8-2016</u>
3.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>10-8-2016</u>
4.	<u>Rini, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>10-8-2016</u>
5.	<u>Yulia Pebrianti, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>10-8-2016</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Kurangnya kemampuan bukan alasan untuk keberhasilan, kesungguhan penuh semangat adalah modal keberhasilan”**

**Kupersembahkan kepada:**

**Ayah dan Ibuku tercinta**

**Saudaraku dan semua keluargaku**

**Dosen Pembimbingku**

**Sahabat-sahabat terbaikku**

**Rekan-rekan seperjuangan 6NA**

**Dosen dan Almamater yang kami banggakan**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “ **Analisi Kualitas Pelayanan Pada SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang**” ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh mahasiswa dalam menyelesaikan Laporan Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dari segi penyajian maupun pembahasan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini, semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, Agustus 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam Penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin S, S.E., M HumRes. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., MM., Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Rini, S.E., M.AB. Selaku Pembimbing I dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Yahya, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing II dalam penyusunan Laporan Akhir ini
6. Bapak Jusman Fitriyansah, S.Pd.I Selaku Kepala Sekolah SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh staff SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Ayah dan Ibu yang telah mendo'akan dan memberikan semangat.
10. Saudara ku tersayang (Robiah, Fitriyah, M. Nizar, dan Badariah) yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu dalam penyusunan laporan ini.
11. Teman Seperjuangan di jurusan Administrasi Binsins Khususnya 6 NA.
12. Semua pihak yang tidak mungkin kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan dukungan demi terwujudnya laporan akhir ini.

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatka imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki Laporan Akhir ini supaya menjadi lebih baik di masa yang akand atang.

Palembang, Agustus 2016

Penulis



## ABSTRAK

Judul Penelitian ini adalah analisis kualitas pelayanan pada SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada SMP IT Al Furqon Palembang dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan pada SMP IT Al Furqon Palembang. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada siswa SMP IT Al Furqon Palembang diolah dengan menggunakan cara presentase dan dianalisa dengan menggunakan diagram kartesius. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil dari penelitian ini didapat dari kuesioner yang disebarakan ke 132 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja yang ada di SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang sudah baik dan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah juga sudah baik tetapi harapan siswa lebih tinggi dibanding dengan kinerja yang diberikan sekolah. Tingkat kesesuaian dimensi Bukti Fisik yaitu 78,02%, tingkat kesesuaian dimensi Keandalan yaitu 78,22%, tingkat kesesuaian dimensi Daya Tanggap yaitu 73,46%, tingkat kesesuaian dimensi Jaminan yaitu 85,63%, dan tingkat kesesuaian dimensi Empati yaitu 65,90%. Dilihat dari diagram kartesius, nilai indeks kesesuaian sebesar 77,67% tergolong tinggi ini berarti sudah baik, dan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah juga sudah baik hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah item yang ada pada kuadran B dibandingkan dengan item yang ada pada kuadran A. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan adalah dimensi Jaminan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

The title of this research is the analysis of service quality on SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang. This research is aimed to determine the service quality on SMP Islam Terpadu Palembang and to know the most dominant dimension of service quality on SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang. The Data was obtained from questionnaires that is given to SMP IT Al Furqon Palembang students processed using percentage and analyzed using Cartesian diagram. There are five dimension of service quality, these are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result was obtained from questionnaire from 132 respondents. The result showed the performance given by SMP Islam Terpadu Al Furqon has high quality in service and students satisfaction that is given the school is high but students expectation are greater than the performance provided by the school. The value of tangible dimension suitability is 78,02%, the value of reliability dimension is 78,22%, the value of responsive dimension is 73,46%, the value of assurance dimension is 85,63% and the value of empathy dimension is 65,90%. By looking at Cartesius diagram, suitability index value is 77,67%, it means high quality in service and satisfaction students at service quality that is given by the school is high. It can be looked from the quadran B items than quadrant A. The dimension of dominant service quality is assurance dimension.

**Keywords: Service Quality**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR 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>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I Pendahuluan**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4.1 Tujuan .....	5
1.4.2 Manfaat .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.3.1 Riset Lapangan ( <i>field Research</i> ) .....	6
1.5.3.2 Studi Kepustakaan ( <i>Library research</i> ) .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	7
1.5.4.1 Populasi .....	7

1.5.4.2 Sampel .....	7
1.5.4.3 Teknik Sampling .....	8
1.5.5 Metode Analisa Data .....	8
1.5.5.1 Metode Analisa Kualitatif .....	8
1.5.5.2 Metode Data Kuantitatif .....	9
1.5.5.3 Diagram Kartesius.....	10
1.5.5.4 Skala Pengukuran .....	11

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

2.1 Pengertian Pemasaran .....	13
2.2 Pengertian Jasa .....	13
2.3 Macam-macam Jasa .....	14
2.4 Karakteristik Jasa .....	15
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17

## **BAB III Keadaan Umum Perusahaan**

3.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	19
3.2 Visi dan Misi SMP IT Al Furqon Palembang .....	20
3.3 Struktur Organisasi pada SMP IT Al Furqon Palembang .....	20
3.4 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab .....	22
3.5 Tenaga Kerja .....	28
3.6 Pelayanan SMP IT Al Furqon Palembang .....	29
3.7 Profil Responden .....	35

## **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

4.1 Kualitas Pelayanan Pada SMP IT Al Furqon Palembang ....	37
4.1.1 Nilai Indeks Kinerja SMP IT Al Furqon Palembang ...	39
4.1.2 Nilai Indeks Harapan SMP IT Al Furqon Palembang .	50

4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan pada SMP IT Al Furqon Palembang .....	68
---	----

**BAB V Kesimpulan dan Saran**

5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	76

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Diagram Kartesius .....	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang .....	21
Gambar 4.1 Diagram Kartesius yang Menunjuang Kualitas Pelayanan pada SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang .....	63

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Siswa SMP Islam Terpadu Al-Furqon Palembang .....	3
Tabel 1.2 Interpretasi Skor .....	9
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan yang Diberikan .....	12
Tabel 1.4 Skala Pengukuran Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan .....	12
Tabel 3.1 Tenaga Kerja Berdasarkan Bidang Pekerjaan SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang .....	28
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan SMP Islam Terpadu Al-Furqon Palembang..	32
Tabel 3.3 Hasil Rekapitulasi Identitas Singkat Responden SMP Islam Terpadu Al-Furqon Palembang .....	36
Tabel 4.1 Interpretasi Skor .....	38
Tabel 4.2 Nilai Indeks Kinerja pada Dimensi Bukti Fisik (X1) .....	39
Tabel 4.3 Nilai Indeks Kinerja pada Dimensi Keandalan (X2) .....	41
Tabel 4.4 Nilai Indeks Kinerja pada Dimensi Daya Tanggap (X3) .....	43
Tabel 4.5 Nilai Indeks Kinerja pada Dimensi Jaminan (X4) .....	45
Tabel 4.6 Nilai Indeks Kinerja pada Dimensi Empati (X5) .....	48
Tabel 4.7 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Bukti Fisik (X1) .....	50
Tabel 4.8 Nilai Indeks Harapan Pada Dimensi Keandalan (X2) .....	52
Tabel 4.9 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Daya Tanggap (X3) .....	54
Tabel 4.1 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Jaminan (X4) .....	56
Tabel 4.11 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Empati (X5) .....	59
Tabel 4.12 Nilai Indeks pada Tingkat Kinerja dan Harapan .....	61
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata dari Dimensi Kualitas Pelayanan Pada SMP Islam Terpadu Al-Furqon Palembang .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Rekomendasi Ujian
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 3. Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 4. Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6. Kartu Kunjungan
- Lampiran 7. Profil SMP Islam Terpadu Al Furqon Palembang
- Lampiran 8. Data Guru
- Lampiran 9. Data Pegawai
- Lampiran 10. Data Jumlah Siswa Pertahun SMP IT Al Furqon Palembang
- Lampiran 11. Jadwal Kegiatan Boarding/Asrama SMP IT Al Furqon Palembang
- Lampiran 12. Hasil kuesioner Kinerja kualitas pelayanan
- Lampiran 13. Hasil Kuesioner Harapan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 14. Kuesioner