

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN JASA FITNES HOLIC PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

FEBRICO DEDE PUTRA

0613 3060 0466

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN JASA FITNES HOLIC PALEMBANG**



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

**Disusun oleh:
FEBRICO DEDE PUTRA
0613 3060 0466**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Marieska Lupikawaty, SE.,M.M
NIP 198103222003122001**

Pembimbing II,

**M. Riska Maulana Effendi, SE.,M.Si
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febrico Dede Putra
NPM : 0613 3060 0466
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa Fitnes Holic 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 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, Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Febrico Dede Putra

NPM 061330600466

LEMBAR PENGESAHAN

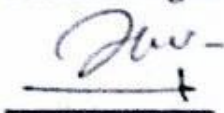
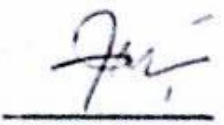

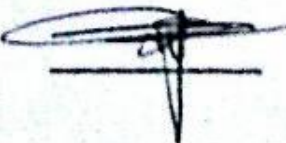
Nama Mahasiswa : Febrico Dede Putra
NPM : 061330600466
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa Fitnes Holic Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dosen 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>M. Rizka Maulana Effendi, SE., M.Si</u> Ketua		<u>03-AGUSTUS-2016</u>
2.	<u>Heri Setiawan, SE., MAB</u> Anggota		<u>03-AGUSTUS-2016</u>
3.	<u>Marieska Lupikawaty, SE., M.M</u> Anggota		<u>03-AGUSTUS-2016</u>
4.	<u>Esya Alhadi, SE., M.M</u> Anggota		<u>03-AGUSTUS-2016</u>

MOTTO:

“Janganlah takut untuk melangkah, karena jarak 1000 mil dimulai dengan langkah pertama” (Febrico Dede Putra)

Saya Persembahkan Untuk:

- 1. Kedua Orang Tua Saya*
- 2. Adik-adik Saya*
- 3. Dosen-dosen saya*
- 4. Sahabat Seperjuangan*
- Saya*
- 5. Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa Fitnes Holic Palembang”. Laporan akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis/ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Adapun laporan akhir membahas mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa fitnes holic Palembang, yang terdiri dari 5 bab, bab pertama berisikan tentang Pendahuluan, bab kedua berisikan tentang Tinjauan Pustaka, bab ketiga berisikan tentang Keadaan Umum Perusahaan, bab keempat berisikan tentang Pembahasan serta terakhir bab kelima berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam laporan akhir ini. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juni 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tulisan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih 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. 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. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini
5. M. Rizka Maulana Effendi, S.E,M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Mia, selaku pengurus perpustakaan yang telah membantu dalam mencari referensi dan pedoman yang dibutuhkan penulis.
8. Bapak Soleh Solahuddin selaku pemilik dan para karyawan Fitnes Holic Palembang yang telah membantu penulis dalam memperoleh data, izin penyebaran kuesioner dan hal lain yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil.
10. Sahabat tercinta saya yang selalu saling mendukung dalam menyelesaikan laporan akhir ini Lia Muslichah, Rahma, Nyayu Miftahul Ilmiyyah, M. Sony Dwi Putra, Fabio Aresta Pratama dan Ilham Saputra

11. Senior, Adik serta teman dekat saya HMJ Adm Bisnis yang selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan laporan ini.
12. Teman-teman seperjuangan di Administrasi Bisnis Angkatan 2013, khususnya kelas NA yang memberikan semangat serta bantuannya kepada penulis.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juni 2016

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “**Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa fitnes holic Palembang**”. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak fitnes holic dapat mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang telah fitnes holic berikan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan observasi secara langsung dengan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data hasil kuesioner dihitung menggunakan rumus interpretasi skor. Berdasarkan hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelangan, pada dimensi *Assurance* mendapatkan hasil yang paling tinggi yaitu sebesar 76%. Akan tetapi, pada dimensi *tangibles* mendapatkan hasil yang tergolong paling rendah yaitu sebesar 72%. Dari kelima dimensi sebetulnya sudah memiliki penilaian yang sudah baik dimata pelanggan. Namun sebaiknya, pada persentase yang masih memiliki nilai paling rendah yaitu pada indikator “tersedia tempat parkir bagi pelanggan Fitnes Holic” untuk memperluas lahan parkir agar pelanggan yang datang mendapatkan kenyamanan untuk parkir di fitnes holic palembang serta menambah kualitas layanan bagi pengunjung fitnes holic dan hasil yang sudah sangat baik tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan.

Kata kunci: tingkat kepuasan, manajemen pemasaran, fitnes holic

ABSTRACT

This research aims to determine “**The level of customers satisfaction whom service quality fitnes holic palembang**” Advantage that can be got for fitnes holic side how customers assesments toward their services that are given. Research data are got from quesioner and observation directly with related parties. This research uses quantitative methods. Quesioner data was calculated with using score interpretation formula. Based on result of 5th dimension calculating that is for knowing level of customers satisfaction, on Assurance dimension to get the highest score is 76%. However, tangibles dimension is got the lowest score is 72%. Actually from 5 dimension that use are good value of customer. Wisely, percentage of among 5 dimension that are still low like a “Available parking area for fitnes holic customer” for make larger parking area customer came and got comfortable for parking in fitnes holic palembang then add service quality for fitnes holic customer and the the result has given good can kept or make a higher level.

Keyword: level of satisfaction, marketing management, fitnes holic

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENYETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	3
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.7 Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pemasaran.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Definisi Jasa	10
2.4 Definisi Kualitas Jasa	10
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa	11

2.5	Klasifikasi Jasa.....	11
2.6	Definisi Layanan	13

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	15
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	16
3.3	Struktur Organisasi.....	16
3.4	Pembagian Tugas dan Wewenang.....	17
3.5	Kegiatan Pelayanan	18
3.6	Profil Responden.....	19

BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
4.1.1	Bukti Langsung (Tangibles).....	22
4.1.2	Keandalan (Reability)	27
4.1.3	Ketanggapan (Responsiveness)	31
4.1.4	Jaminan (Assurance)	35
4.1.5	Empati (Empathy).....	39
4.1.6	Persentase Tingkat Kepuasan Pada Setiap Dimensi	44
4.2	Dimensi Yang Paling Didominasi Pelanggan.....	49
4.2.1	Diagram Persentase Setiap Dimensi	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Menentukan Jumlah Sampel	5
Tabel 1.2 Skala Likert	7
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor	8
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Kategori	19
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Usia	20
Tabel 3.4 Resoponde Berdasarkan Pekerjaan.....	21
Tabel 4.1 Tabel Skala Pengukuran	42
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pada Setiap Dimensi.....	45
Tabel 4.3 Persentase Pada Setiap Dimensi.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Fitnes Holic Palembang	16
Gambar 4.1 Diagram Persentase Setiap Dimensi	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Daftar Wawancara
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 10 Kartu Member Fitnes Holic Palembang