

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN CV. TRI BHARATA PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:  
M. SONY DWI PUTRA  
061330600472**

**POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2016**

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN CV TRI BHARATA PALEMBANG



Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

M. SONY DWI PUTRA  
0613 3060 0472

Menyetujui,

Pembimbing I,

H.L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si.  
NIP 196004281989031001

Pembimbing II,

Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP 195808231988112001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Sony Dwi Putra  
NPM : 0613 3060 0472  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan CV Tri Bharata Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan 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, Juli 2016

Yang membuat pernyataan



M. Sony Dwi Putra  
NPM 061330600472


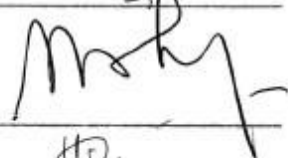

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : M. Sony Dwi Putra  
NPM : 0613 3060 0472  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas  
Pelayanan CV Tri Bharata Palembang

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

**Pada Hari: Jum'at**  
**Tanggal: 05 Agustus 2016**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Ketua	 _____	<u>8 Agustus 2016</u>
2.	<u>DR. Markoni Badri, S.E., MBA.</u> Anggota	 _____	<u>8 Agustus 2016</u>
3.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>8 Agustus 2016</u>
4.	Anggota	_____	_____

**MOTTO:**

**"Usaha keras itu tidak akan mengkhianati"**  
**(M. Sony Dwi Putra)**

**Dipersembahkan untuk:**

- **Orang Tua Tercinta**
- **Kakak dan Adikku  
Tersayang**
- **Teman-Teman Seperjuangan**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat dan rahmat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah “**Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Tri Bharata Palembang**”.

Tujuan dari penulisan Laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun isi dari pembahasan Laporan ini adalah penulis membagikan kuesioner pada pelanggan CV Tri Bharata yang bertujuan untuk untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari CV Tri Bharata Palembang yang diukur dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) serta dimensi mana yang paling dominan atau paling tinggi dinilai oleh pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih belum dapat dikatakan atau bahkan jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat dukungan, bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik 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., 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 H.L. Suhari Hazisma, S.E.,M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah membantuk memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak H. Heryanto selaku pimpinan CV Tri Bharata Palembang.
7. Bapak Drs. Edyson selaku kepala operasional dan seluruh staff karyawan CV Tri Bharata Palembang yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendidik penulis dalam menuntut ilmu dan meraih impian.
9. Ibu Mia selaku pustakawan perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis yang telah bertindak sebagai fasilitator penulis dalam mencari buku-buku referensi sebagai bahan penelitan.
10. Kedua Orang Tua beserta Kakak dan Adik tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menuntut ilmu serta memberikan kasih sayang selama ini.

11. Teman-teman seperjuangan saya Fabio, Febrico, Ilham, Lia, dan Rahma serta seluruh teman kelas NA Jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2013.
12. Seluruh teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan 2013.
13. Seluruh rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2014/2015 .

Serta semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. 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



## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Tri Bharata Palembang. Manfaat dari penelitian ini agar pihak CV Tri Bharata dapat mengetahui bagaimana penilaian dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang telah CV Tri Bharata berikan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Data hasil kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert dan dihitung dengan menggunakan interpretasi skor. Berdasarkan dari hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, pada dimensi Responsiveness mendapat hasil paling tinggi. Akan tetapi pada dimensi Tangibles mendapatkan hasil yang tergolong paling rendah. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang telah diteliti sebenarnya mendapat hasil yang terbilang tinggi, tetapi persentase yang didapat masih tergolong lemah untuk kategori tinggi. Oleh karena itu, persentase yang ada harus dapat ditingkatkan secara maksimal oleh CV Tri Bharata agar dapat menghasilkan penilaian yang tinggi dari pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to know the grade of customer satisfaction toward service quality that was given by CV Tri Bharata Palembang. The benefit of this research was CV Tri Bharata can find out how customers's assessment about the service quality that was given by CV Tri Bharata. The data of this research were obtained from questionnaires and direct interview with related parties. The research used qualitative and quantitative methods. The data of questionnaires result were measured by Likert Scale and calculated by score interpretation. Based on the result of fifth dimension calculation that was used to measure the grade of customer satisfaction, in Responsiveness got the highest result. However, in Tangibles dimension got the lowest result. From the fifth dimension of service quality which have been examined, actually they got the high result, but the percentage that have got still in low clasified category from high category. Therefore, the percentage that have got should be increased maximally by CV Tri Bharata so they can get the high ratings from the their customer.

Key words: Customer Satisfaction, Service Quality

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR .....</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>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	4
1.5.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	5
1.6 Metode Pengumpulan Data .....	6

1.7	Analisis Data .....	7
-----	---------------------	---

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pemasaran .....	10
2.1.1	Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2	Konsep Pemasaran .....	10
2.2	Jasa .....	11
2.2.1	Definisi Jasa .....	11
2.2.2	Bauran Pemasaran Jasa .....	12
2.3	Karakteristik dan Klasifikasi Jasa .....	13
2.3.1	Karakteristik Jasa .....	13
2.3.2	Klasifikasi Jasa .....	13
2.4	Kualitas Jasa .....	15
2.4.1	Pengertian Kualitas .....	15
2.4.2	Dimensi Kualitas Jasa SERVQUAL .....	16
2.5	Kepuasan Pelanggan .....	17
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.5.2	Pendekatan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Perusahaan .....	19
3.2	Visi dan Misi CV Tri Bharata .....	20
3.3	Lingkup Usaha .....	20
3.4	Struktur Organisasi .....	23
3.5	Pembagian Tugas dan Wewenang .....	24
3.6	Profil Responden .....	25

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1	Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	30
4.1.1	Bukti Langsung (Tangibles) .....	30
4.1.2	Keandalan (Reability) .....	34
4.1.3	Ketanggapan (Responsiveness) .....	38
4.1.4	Jaminan (Assurance) .....	43
4.1.5	Empati (Empathy) .....	47
4.1.6	Persentase Tingkat Kepuasan Pada Setiap Dimensi ..	54
4.2	Dimensi yang Paling Didominasi Pelanggan .....	59

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Skala Liker .....	9
Tabel 1.2	Kriteria Interpretasi Skor .....	9
Tabel 3.1	Responden Berdasarkan Kategori .....	26
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Asal .....	26
Tabel 3.3	Hasil Kuesioner .....	27
Tabel 4.1	Skala Likert .....	29
Tabel 4.2	Kriteria Interpretasi Skor .....	30
Tabel 4.3	Tabel Skala Pengukuran .....	51
Tabel 4.4	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Bukti Langsung .....	54
Table 4.5	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Keandalan .....	55
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Ketanggapan .....	56
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Jaminan .....	57
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Empati .....	58
Tabel 4.9	Persentase Setiap Dimensi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi CV Tri Bharata .....	24
Gambar 4.2	Diagram Persentase Kepuasan Pelanggan Per Dimensi .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Pengantar Pengambilan Data yang Telah di-ACC
- Lampiran 4 Surat Keterangan
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Daftar Wawancara
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Surat Tanda Terima Barang CV Tri Bharata
- Lampiran 11 Syarat-syarat Pengiriman Melalui CV Tri Bharata