

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA MINIMARKET MUTIARA INDAH
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**ETY SOFIANTI
0613 3060 0463**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
TAHUN 2016**

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA MINIMARKET MUTIARA INDAH
PALEMBANG



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

Oleh:

Ety Sofianti
061330600463

Menyetujui,

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Gst. Ayu Oka Windarti S.E.,M.M.
NIP 196003271990032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ety Sofianti
NPM : 0613 3060 0463
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas
Pelayanan pada Minimarket Mutiara Indah
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



Ety Sofianti
NPM 061330600463

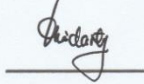
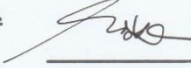

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ety Sofianti
NPM : 061330600463
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas
Pelayanan pada Minimarket Mutiara Indah
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>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.</u> Ketua	 _____	<u>03 Agustus 2016</u>
2.	<u>Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>10 Agustus 2016</u>
3.	<u>Neneng Miskivah, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>10 Agustus 2016</u>

MOTO:

- *Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu. (QS. Muhammad:7)*
- *Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. (Al- Insyirah:6)*

PERSEMBAHAN:

- *Kedua Orang tuaku tercinta*
- *Kakak Perempuan tersayang*
- *Dosen dan almamater kebanggaan*
- *Sahabat dan teman-teman*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini berjudul **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA MINIMARKET MUTIARA INDAH PALEMBANG** yang membahas mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayann jasa yang diberikan Minimarket Mutiara Indah Palembang.

Laporan akhir ini bertujuan untuk menjawab semua permasalahan yang ada dan sebagai acuan untuk menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pada penulisan laporan akhir ini penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Untuk itu penulis berharap agar pembaca dapat memberikan saran atau masukan atas kekurangan guna perbaikan menuju arah kesempurnaan. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan baik bersifat moril maupun materil selama pembuatan laporan akhir ini. Semoga kedepannya laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT yang mana atas berkat ridho-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan kegiatan laporan akhir ini. Adapun terwujudnya laporan ini adalah berkat bantuan, pengarahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, serta selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M., selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Seluruh Dosen pengajar dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Kepala Toko dan seluruh karyawan Minimarket Mutiara Indah Palembang yang telah mempermudah pengambilan data untuk laporan akhir ini.
7. Kedua Orang Tuaku tercinta dan Saudara Perempuan tersayang yang selalu menyayangiku serta memberikan dukungan baik moral maupun materil.
8. Sahabat dan Teman-temanku Nurul Hasanah, Devi Nopiana, Meli Susanti, Wirda Sasti, Mentari Putri dan Shandyah Dwi Komala.
9. Rekan-rekan kelas NA 2013 yang saling mendo'akan agar dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Teman-teman di LDK Karisma Polsri yang selalu mendo'a kan.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu sehingga penulisan laporan akhir ini berjalan dengan lancar.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu dalam perlindungan-Nya. Aamiin.

Penulis

ABSTRACT

This final report conclude to determine the level of customer satisfaction whom service quality at Minimarket Mutiara Indah Palembang, the purpose to determine how percentage level of customer satisfaction at Minimarket Mutiara Indah Palembang and to determine what kind of service quality dimension which had dominant. Collected data had used questioner with the respond 60 people and The Techinc of collected sample used Non Probability Sampling with Accidental Sampling method. Based on the result known that average percentage from every dimension were Tangible dimension was 65,1 %, Reability dimension was 74%, Responsiveness dimension was 79,8 %, Assurance dimension was 74,2 % and Empathy dimension was 75,6%. So dimension whom has dominant at Minimarket Mutiara Indah Palembang was Responsiveness dimension with 79,8% to “The Fast of employee to find product which customer will”. In Other hand to lowest was Tangible dimension with 65,1% to “Parking area available” . Therefore, its better if the cooperate add their parking area, in order their customers can feel comfort to park when they shopping in Minimarket Mutiara Indah.

Keyword: level of satisfaction, service quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	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 dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa	11
2.3 Karakteristik Jasa.....	12
2.4 Klasifikasi Jasa	13
2.5 Kualitas Pelayanan	15
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.5.2 Perspektif Terhadap Kualitas	16
2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.6 Kepuasan Konsumen	18
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.6.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	21
3.2 Struktur Organisasi	22

3.3 Uraian Tugas dan Wewenang	23
3.4 Aktivitas Minimarket	25
3.5 Profil Responden	26
BAB VI PEMBAHASAN	
4.1 Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen	31
4.1.1 Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	32
4.1.2 Keandalan (<i>Reability</i>)	36
4.1.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	39
4.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	43
4.1.5 Perhatian (<i>Empathy</i>)	47
4.2 Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen pada Setiap Dimensi	53
4.3 Dimensi yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Minimarket Mutiara Indah Palembang	58
4.4 Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
3.2 Responden Berdasarkan Usia	27
3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
3.4 Jumlah Jawaban dari Pertanyaan-pertanyaan pada Setiap Dimensi	29
4.1 Tabel Skala Pengukuran	51
4.2 Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung	53
4.3 Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan	54
4.4 Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan	55
4.5 Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan	56
4.6 Tingkat Kepuasan pada Dimensi Perhatian	57
4.7 Persentase pada Setiap Dimensi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Struktur Organisasi Minimarket Mutiara Indah Palembang	23
4.1 Grafik Persentase Kepuasan Konsumen per Dimensi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data

Izin Pengambilan Data

Wawancara

Kartu Konsultasi Laporan Akhir

Kartu Kunjungan Mahasiswa

Kuesioner