

**TINGKAT KEPUASAN SISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA
PADA LPBI BROTHERHOOD ENGLISH COURSE
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**Disusun Oleh:
Amalia Tri Utami
NPM 0613 3060 0530**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2016**

**TINGKAT KEPUASAN SISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA
PADA LPBI BROTHERHOOD ENGLISH COURSE
PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Amalia Tri Utami
0613 3060 0530**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Munparidi, S.E., M.Si.
NIP 196511251994031002**

Pembimbing II,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Tri Utami
NIM : 0613 3060 0530
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Pelayanan
Jasa Pada LPBI Brotherhood English Course
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain, 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,



Amalia Tri Utami
NIM 0613 3060 0530

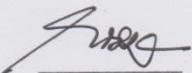
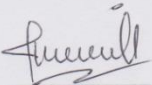

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Amalia Tri Utami
NPM : 061330600530
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas
Pelayanan Jasa Pada LPBI Brotherhood
English Course Palembang

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

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 5 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si.</u> Ketua		9 Agustus 2016
2.	<u>Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u> Anggota		9 Agustus 2016
3.	<u>Gst. Oka Windarti, S.E., M.M.</u> Anggota		9 Agustus 2016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Do the best and make it simple. (Penulis)

Risiko tidak bisa dihindari tetapi bisa kita minimalisir. (Penulis)

Ku Persembahkan untuk...

- *Kedua orang tuaku tercinta*
 - *Kakakku tersayang*
- *Para pendidik dan Pembimbing*
 - *Sahabat terdekat*
 - *Teman-teman 6 ND*
 - *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat, karunia dan nikmatNya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Laporan akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Laporan akhir ini berjudul “**Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Pada LPBI *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang**” yang berisikan tentang mata kulia pemasaran khususnya dalam bidang jasa.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang,
Penulis

2016

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan akhir ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Abdul Jalaludin 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.
4. Bapak Munparidi, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa dan bimbingan dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa dan bimbingan dalam penulisan laporan akhir ini.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staff jurusan Administrasi Bisnis.
7. Ibu Hj Supriati David selaku pimpinan *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang yang telah bersedia memberikan izin pengambilan data dalam laporan ini.
8. Kedua orang tua yang ku sayangi yang telah memberikan doa, motivasi dan kebutuhan materi maupun non materi hingga laporan ini dapat diselesaikan.
9. Saudara dan keluarga saya tercinta Ahmad Waridini EP dan Ahmad Saribi AP yang mendukung, membantu dan menyemangati saya untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Sahabat terdekat saya yang saya cintai Dian Nofrianah, Hawa Candra Sari, Selly Oktavia dan teman-teman seperjuangan, khususnya kelas 6 ND yang telah membantu doa, materi dan non materi untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.

11. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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.

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah “Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada LPBI Brotherhood English Course (BEC) Palembang”. Tujuan dari laporan ini adalah untuk menentukan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Brotherhood English Course (BEC) Palembang . Untuk mencapai tujuan tersebut teknik penulis menggunakan pengumpulan observasi , kuesioner dan wawancara , untuk pengolahan data dapat ditemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di Brotherhood English Course (BEC) Palembang baik untuk pelanggan dapat dilihat dari konsumen indeks kepuasan pada variabel kualitas pelayanan bukti fisik 79,04 % , kehandalan 80,80 % , ketanggapan 79,65 % , empati 79,82 % dan jaminan 84,36 % .

Kata Kunci : Kualitas Layanan , kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The title of this final report is " Student Satisfaction of Service Quality In LPBI Brotherhood English Course (BEC) Palembang. The purpose of this report is to determine how the customer satisfaction level effects through the quality service of Brotherhood English Course (BEC) Palembang. To achieve these objectives, the writer used data collecting techniques such as observations, questionnaires and interviews. For data processing, it can be found that the level of customer satisfaction through the service quality at Brotherhood English Course (BEC) Palembang is good toward the customer which can be seen from the costumer satisfaction index on service quality variable such as tangible 79,04%, reliability 80,80%, responsiveness 79,65%, emphaty 79,82% and assurance 84,36%.

Keyword: Service Quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2 Prinsip Kepuasan Pelanggan	13
2.4 Dimensi Kualitas Jasa	15

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.2.1 Visi	18
3.2.2 Misi.....	18
3.3 Tujuan Perusahaan	18
3.4 Program dan Fasilitas Belajar	19
3.2.1 Program BEC	19
3.2.2 Fasilitas BEC.....	19
3.5 Syarat Pendaftaran Penerimaan Siswa	19
3.6 Prosedur Penerimaan Siswa	19
3.7 Jadwal Pembelajaran	20
3.8 Struktur Organisasi	21
3.9 Unit-unit Kerja.....	22
3.9.1 Hubungan Unit Kerja Secara Vertikal.....	22
3.9.2 Hubungan Unit Kerja Secara Horizontal.....	22
3.9.3 Wewenang dan Tanggung Jawab.....	22
3.10 Sertifikat Akreditasi	25
3.11 Keadaan di BEC.....	26
3.12 Profil Responden	27
3.13 Penilaian Responden Pada Kepuasan Yang Dicapai	29

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Kepuasan Siswa atas Kualitas Pelayanan Jasa	35
4.1.1 Bukti Fisik (tangibles)	36
4.1.2 Keandalan (reliability)	40
4.1.3 Ketanggapan (responsiveness)	43
4.1.4 Jaminan (assurance)	46
4.1.5 Empati (emphaty)	49
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Memberikan Tingkat Kepuasan Paling Tinggi pada BEC	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA	56
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Siswa pada BEC Palembang	7
Tabel 1.2 Interpretasi Skor.....	10
Tabel 3.1 Jadwal Pembelajaran	20
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Level Siswa	28
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Keterangan Pendidikan	28
Tabel 3.5 Kepuasan Siswa Dimensi Bukti Fisik	29
Tabel 3.6 Kepuasan Siswa Dimensi Kehandalan	30
Tabel 3.7 Kepuasan Siswa Dimensi Ketanggapan	31
Tabel 3.8 Kepuasan Siswa Dimensi Jaminan	32
Tabel 3.9 Kepuasan Siswa Dimensi Empati	33
Tabel 4.1 Interpretasi Skor.....	36
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Siswa Dimensi Bukti Fisik	37
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Siswa Dimensi Kehandalan	41
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Siswa Dimensi Ketanggapan	43
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Siswa Dimensi Jaminan	46
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Siswa Dimensi Empati	49
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Dimensi Kualitas Jasa.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Brotherhood English Course (BEC) Palembang	21
Gambar 3.2 Sertifikat Akreditasi	25
Gambar 3.3 Keadaan Brotherhood English Course (BEC) Palembang	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 13 Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 14 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir