

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL
USAHA MAJU JAYA DI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Kristiani Usmandari
061330601182**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2016

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA
BENGKEL USAHA MAJU JAYA DI PALEMBANG**



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

Oleh:

**KRISTIANI USMANDARI
0613 3060 1182**


Menyetujui,

Pembimbing I,



**Elisa, S.E., M.Si
NIP. 196010141989032003**

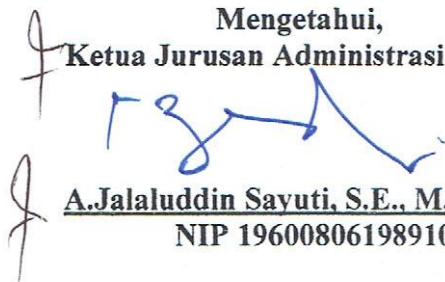
Pembimbing II,



**Trisilowati, S.E., M.M
NIP 196307301989112001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



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

LEMBAR PENGESAHAN




Nama Mahasiswa : Kristiani Usmandari
NIM : 061330601182
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penerapan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang

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

Pada hari: Senin
Tanggal: 4 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama Tanggal	Tanda Tangan
1.	<u>A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M</u> Ketua	_____
2.	<u>M. Rizka ME, S.E., M.Si</u> Anggota	_____
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Anggota	_____
4.	<u>Hanifati Intan, S.E., M.M.</u> Anggota	_____

	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 E-mail : info@polsri.ac.id	 
SURAT PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kristiani Usmandari
NPM : 061330601182
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Penerapan Kualitas Pelayanan pada
Bengkel Usaha Maju Jaya di 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, maka 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

Kristiani Usmandari

NPM 061330601182

MOTTO dan PERSEMBAHAN:

“Kepuasan dan kepercayaan adalah prioritas utama, senantiasa meningkatkan mutu dan kualitas dari apa yang telah dipelajari.”

-Kristiani Usmandari-

Saya persembahkan kepada

- *Kedua Orang tua tercinta atas segala doa dan nasehatnya*
- *Saudari tersayang*
- *Sahabat-sahabat terbaik*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat, rahmat perlindungan serta bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul **“PENERAPAN KULITAS PELAYANAN PADA BENGKEL USAHA MAJU JAYA DI PALEMBANG”**.

Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Selain itu penulis juga melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, membahas mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *Bengkel Usaha Maju Jaya* dalam melayani servis mobil. Di dalam laporan akhir ini disusun berdasarkan hasil dari penelitian pada Bengkel Usaha Maju Jaya mengenai penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari para pelanggannya

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan dan penyusunan laporan akhir ini banyak kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini untuk masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, baik dari Bengkel Usaha Maju Jaya Palembang maupun bagi semua pembaca yang budiman.

Palembang, Juli 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, petunjuk serta nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa hormat kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan akhir ini, khususnya 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. Ibu Elisa, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah banyak membantu dengan memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Trisilowati, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing II Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah banyak membantu dengan memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan akhir ini.
6. Bapak Usmaja selaku Pemilik Bengkel Usaha Maju Jaya Palembang yang memberikan penjelasan mengenai Bengkel Usaha Maju Jaya Palembang.
7. Seluruh karyawan Bengkel Usaha Maju Jaya Palembang
8. Bapak Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
9. Kedua orangtuaku tercinta dan keluargaku yang telah banyak memberikan pengorbanan baik moril maupun materil serta do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Almamater yang saya banggakan.
11. Para sahabat dan teman-teman seperjuanganku khususnya kelas 6 NE.

12. Semua pihak yang telah berjasa, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu, tapi percayalah bahwa kalian memiliki arti yang sangat penting bagi penulis.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah penerapan kualitas pelayanan pada bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang. Laporan ini menjelaskan mengenai pelayanan yang diterapkan oleh Bengkel Usaha Maju Jaya berdasarkan dari dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Topik ini dipilih dikarenakan untuk mengetahui sejauh mana penerapan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Bengkel Usaha Maju Jaya. Data ini dianalisa melalui metode persentasi jawaban dan interpretasi skor dan di proses melalui Program Microsoft Excel. Berdasarkan dari data yang telah di proses, pelaksanaan dari kualitas pelayanan mendapatkan nilai 82% menunjukkan pelayanan dari Bengkel Usaha Maju Jaya sudah diterapkan dengan baik, sedangkan 28% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Bahkan, berdasarkan dari pelayanan yang telah diterapkan, Bengkel Usaha Maju Jaya telah menerapkan pelayanan yang tersedia dengan baik. Jadi, Bengkel Usaha Maju Jaya harus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah mereka terapkan, dan untuk memenuhi ketidakefektifan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti fasilitas dan peralatan yang modern, mengkreasikan pelayanan perbaikan, dan menerapkan 3S. Sehingga pelanggan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, lima dimensi kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The title of this final report is “The quality of service at the Usaha Maju Jaya workshop in Palembang”. This report describes the services applied by Usaha Maju Jaya workshop based on qualities such as reliability, responsiveness, sympathy and empathy. This topic was selected to determine the quality of the service at the Usaha Maju Jaya workshop. The data is analyzed by measuring the quality of the service as a percentage, and interpreting the score by using Microsoft Excel. Based on the processed data, the implementation of service quality scores showed that 82% of services have been implemented in the Usaha Maju Jaya workshop while 28% are influenced by other factors. In fact, based on the services that have been implemented, the workshop Usaha Maju Jaya has implemented services that are available with others. Thus, the workshop Usaha Maju Jaya must maintain the quality of service that they are applying, and meet the ineffectiveness caused by several factors such as the modern facilities and equipment, the creation of service improvements, and implement 3S, so that the customers feel happy and satisfied with the services provided.

Keywords: service quality, the five dimensions of service quality.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1.4.1. Tujuan Penulisan.....	3
1.4.2. Manfaat Penulisan.....	4
1.5. Metodologi Penelitian	
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4. Populasi dan Sampel.....	6
1.5.5. Teknik Analisa Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran	
2.1.1. Pengertian Pemasaran	10

2.2.	Jasa	
2.2.1.	Pengertian Jasa.....	11
2.2.2.	Karakteristik Jasa	11
2.2.3.	Klasifikasi Jasa.....	12
2.3.	Kualitas Jasa	
2.3.1.	Pengertian Kualitas Jasa.....	14
2.3.2.	Model Kualitas Jasa	14
2.3.3.	Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa	16
2.4.	Kepuasan Pelanggan	
2.4.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.4.3.	Manfaat dan Pendekatan Kepuasan Pelanggan	18
2.4.4.	Indikator Variabel	19

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1.	Sejarah Singkat Bengkel Usaha Maju Jaya Palembang	22
3.2.	Visi dan Misi Bengkel Usaha Maju Jaya Palembang ...	23
3.2.1.	Visi Perusahaan.....	23
3.2.2.	Misi Perusahaan	23
3.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas pada Bengkel Usaha Maju Jaya	23
3.3.1.	Struktur Organisasi.....	23
3.3.2.	Uraian Tugas	25
3.4.	Profil Responden.....	27
3.5.	Rekapitulasi Kuesioner	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Penerapan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang	31
------	---	----

4.2. Penerapan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Usaha Maju Jaya berdasarkan Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan dan Keseluruhan	46
4.2.1. Penerapan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Usaha Maju Jaya berdasarkan Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	46
4.2.2. Penerapan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Usaha Maju Jaya berdasarkan Dimensi-Dimensi Kualitas Keseluruhan.....	49

BAB IV PENUTUP

5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA	54
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	8
Tabel 1.2 Interpretasi Skor	9
Tabel 2.1 Klasifikasi Jasa.....	15
Tabel 2.2 Indikator Variabel	21
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur.....	29
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 3.4 Varabel Kualitas Pelayanan Jasa (X) Pelanggan Bengkel Usaha Maju Jaya	30
Tabel 4.1 Interpretasi Skor/Angka (IS).....	34
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X) Bengkel Usaha Maju Jaya di Palembang	35
Tabel 4.3 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan untuk Dimensi Bukti Fisik/Berwujud (Tangibles)	37
Tabel 4.4 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan untuk dimensi Keandalan (Reliability)...	39
Tabel 4.5 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan untuk dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	41
Tabel 4.6 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan untuk dimensi Jaminan (Assurance)	43
Tabel 4.7 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Varabel Kualitas Pelayanan untuk dimensi Empati (Empathy).....	45
Tabel 4.8 Rata-Rata Persentase Variabel Kualitas Pelayanan	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model tentang Kualitas Pelayanan.....	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bengkel Usaha Maju Jaya.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Laporan akhir
- Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Kuesioner