

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN
PADA RM. BAKSO BONTET GOTONG ROYONG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**OLEH:
VERAWATI
0613 3060 1259**

**ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2016**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN
PADA RM. BAKSO BONTET GOTONG ROYONG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**Oleh:
VERAWATI
061330601259**

Menyetujui:

Pembimbing I,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP. 195803201989101001**

Pembimbing II,

**Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si
NIP. 198602262015042003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

	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	 
	LEMBAR PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Verawati
 NIM : 0613 3060 1259
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pada RM. Bakso Bontet
 Gotong Royong Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat atau menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini beserta konsekuensinya.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



NPM 061330601259

LEMBAR PENGESAHAN


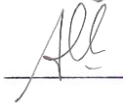
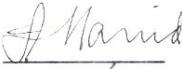


Nama Mahasiswa : Verawati
NIM : 0613 3060 1259
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan pada RM.
Bakso Bontet Gotong Royong Palembang

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

Pada hari: Kamis

Tanggal: 04 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E M.M</u> Ketua		<u>13 Desember 2016</u>
2.	<u>Aihushori, S.E., MAB</u> Anggota		<u>15 Desember 2016</u>
3.	<u>Abd. Hamid, S.E</u> Anggota		<u>8 Agustus 2016</u>
4.	<u>Yahya, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>8 Agustus 2016</u>
5.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si</u> Anggota		<u>13 Desember 2016</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi."

-Ernest Newman-

*Orang lain hanya dapat melihat hasil, bukan perjuangan atau kerja kerasnya.
Kau hanya perlu menunjukkan yang terbaik kepada mereka. Terkadang kau hanya perlu keyakinan bahwa kau bisa, dan menjadi yang terbaik.*

-Verawati-

Penulis persembahkan kepada:
Kedua orang tua
Keluarga
Dosen Pembimbing
Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis
Keluarga Besar Ikatan Kekeluargaan Mahasiswa/Pelajar Indonesia
Sulawesi Selatan (IKAMI SULSEL) Cabang Palembang
Teman-teman Semester VI
Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang”. Pada Laporan Akhir ini, penulis membahas mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang ini sudah sesuai yang diharapkan oleh konsumen. Penulis menggunakan data primer yang diolah dari kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari buku dan dokumen perusahaan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu riset lapangan dan riset kepustakaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2016

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, akhirnya penulis menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang” yang dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Lamanya pengerjaan Laporan Akhir ini yaitu selama lima bulan, menjadikan pengalaman tersendiri yang berharga bagi penulis. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak berupa bimbingan, saran, petunjuk, maupun materi. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan 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.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Seluruh staff Jurusan Administrasi Bisnis
8. Sdr. Nurbaiti, selaku pemilik RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang
9. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa dan nasihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.
10. Sahabat-sahabat penulis dan Keluarga Besar Ikatan Kekeluargaan Mahasiswa/Pelajar Ikami Sulawesi Selatan Cabang Palembang.

11. Seluruh konsumen RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah diberikan penulis.
12. Semua Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya seluruh teman seperjuangan semester enam (VI).
13. 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 mengucapkan terima kasih banyak atas segala bantuan, dukungan, doa serta perhatian yang telah diberikan pada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRACT

The title final report is “Analyse of Service Quality at RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang”. This purpose the report is to know that how service quality at RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang. To achieve the purpose, the writer use descriptive quantitative method. The data was processed by using a formula of implementation average rate, each dimension average score, and analyzed by using cartesius diagram. Based on the data obtained, all of the dimension of service quality is good. Those are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. As for the dimensions of the most dominant at RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang is assurance and tangibles.

Key Words : Service Quality, Cartesius Diagram

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	2
1.4 Tujuan dan Manfaat	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
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	4
1.5.4 Populasi dan Sampel	5
1.5.5 Analisa Data	6
1.5.6 Skala Pengukuran	7
1.5.7 Diagram Kartesius	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Kualitas	10
2.2.2 Pengertian Pelayanan	11
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.4 Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa (Service Quality)	14

2.5 Prinsip Kualitas Jasa	15
2.6 Diagram Kartesius	16
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	20
3.1.1 Visi	20
3.1.2 Misi	20
3.1.3 Tujuan Perusahaan	20
3.3 Struktur Organisasi	20
3.4 Uraian Tugas	21
3.5 Gambaran Umum Responden	22
3.6 Hasil Jawaban Responden	25
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas	28
3.1.7 Uji Validitas	28
3.1.8 Uji Realibilitas	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang	33
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang	50
4.3 Analisis Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	21
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Interpretasi Skor	7
Tabel 1.2 Skala pengukuran tingkat kenyataan kualitas pelayanan	7
Tabel 1.3 Skala pengukuran tingkat harapan kualitas pelayanan	8
Tabel 3.1 Kelompok responden berdasarkan usia	23
Tabel 3.2 Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin	24
Tabel 3.3 Kelompok responden berdasarkan pekerjaan	24
Tabel 3.4 Hasil jawaban responden	25
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel 4.1 Kualitas pelayanan kenyataan dimensi berwujud (<i>tangibles</i>).....	34
Tabel 4.2 Kualitas pelayanan harapan dimensi berwujud (<i>tangibles</i>)	35
Tabel 4.3 Kualitas pelayanan kenyataan dimensi reliabilitas (<i>reliability</i>).....	36
Tabel 4.4 Kualitas pelayanan harapan dimensi reliabilitas (<i>reliability</i>).....	38
Tabel 4.5 Kualitas pelayanan kenyataan dimensi ketanggapan	39
Tabel 4.6 Kualitas pelayanan harapan dimensi ketanggapan	41
Tabel 4.7 Kualitas pelayanan kenyataan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	42
Tabel 4.8 Kualitas pelayanan harapan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	44
Tabel 4.9 Kualitas pelayanan kenyataan dimensi empati (<i>empathy</i>)	45
Tabel 4.10 Kualitas pelayanan harapan dimensi empati (<i>empathy</i>).....	47
Tabel 4.11 Rekapitulasi rata-rata kualitas pelayanan	48
Tabel 4.12 Perhitungan dari rata-rata penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 10 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 11 Surat Persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran 12 Contoh Kuesioner