

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA SALON MOZ5
CABANG PTC MALL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Dibuat Oleh:

**AQMALINA
0613 3060 0460**

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

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA SALON MOZ5
CABANG PTC MALL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

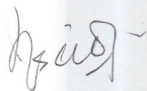
**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III (DIII) di Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh:

**AQMALINA
NPM 061330600460**

Menyetujui,

Pembimbing I,



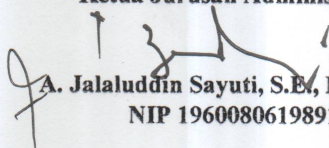
**Lisnini, S.E., M.Si.
NIP 195904211989102001**

Pembimbing II,



**Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

**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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aqmalina
NPM : 061330600460
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon Moz5
Cabang PTC Mall 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 saya 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

Pembuat Pernyataan,



Aqmalina

NPM 061330600460

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Aqmalina
NIM : 061330600460
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis

Dan Dinyatakan LULUS

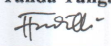
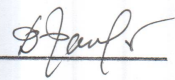
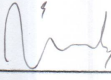
Pada hari:

Selasa

Tanggal:

16 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dewi Fadila, S.E., M.M Ketua		16 Agustus 2016
2.	Drs. Dibyantoro, M.M Anggota		16 Agustus 2016
3.	Nirwan Rasyid, S.E., M.M Anggota		16 Agustus 2016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ *“Lalai akan menyebabkan penyesalan yang teramat mendalam, waspada lah karena waktu yang sudah terlewatkan tidak bisa terulang dan akan susah memperbaikinya”*
- ❖ *“Penyesalan adalah taubat”. HR. Akhmad*

Ku Persembahkan Kepada:

- 1. Kedua Orang Tercinta Atas Do'a dan Dukungannya*
- 2. Kakak dan Adikku Tersayang*
- 3. Dosen Pembimbingku*
- 4. Sahabat-Sahabatku dan Teman-Teman Seperjuangan*
- 5. Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobilalamin, segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang”.

Penyusunan Laporan Akhir ini adalah bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan pembuatan Laporan Akhir ini.

Akhirnya saya berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dukungan, dorongan, serta saran baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat membantu. Untuk itu 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.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dewi Fadilah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Pimpinan dan Seluruh karyawan Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang yang telah mengizinkan dan membantu saya untuk mengambil data yang saya butuhkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Ibu Mia, selaku pustakawan perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam mencari referensi dan pedoman yang dibutuhkan penulis.
9. 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 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.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini yaitu Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang. Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa pada Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan jasa manakah yang paling dominan pada Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang. Dalam penulisan laporan akhir ini, Penulis memperoleh data-data pendukung melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Setelah penulis memperoleh informasi dari data-data tersebut, lalu analisis data yang penulis gunakan untuk laporan ini yaitu menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diolah dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert, observasi dan wawancara. Sedangkan data kuantitatif diolah dengan perhitungan Interpretasi Skor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* yang paling dominan daripada dimensi yang lainnya. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar Salon Moz5 bisa meningkatkan dimensi-dimensi lainnya, seperti *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dalam mengetahui kualitas pelayanan jasa pada Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Jasa

ABSTRACT

The title of this final report is The Quality Of Services In Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang. The aim of this report is to find out how is the quality of services in Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang and to find out the most dominant variable of quality services in Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang. In this final report, the author has obtained a supporting data from quetioner, observation, and interview. After obtaining information from the data, the author used a qualitative and quantitative analysis for analysing data and information. The qualitative data is processed by the result of quetioner which used a likert scale, observation and interview. Meanwhile, the quantitative data is processed with Calculating of Interpretation Score. The result of this research show that Empathy dimension is the most dominant variable of quality services in Salon Moz5 Cabang PTCMall Palembang. Therefore, the author gives suggestion that Salon Moz5 can increase another dimension, such as Tangible, Reability, Responsiveness, an Assurance in knowing of the quality services in Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang.

Keyword: The Quality, Services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.6.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.6.4 Metode Pengumpulan Data	7
1.6.5 Analisis Data	9
1.6.6 Skala Pengukuran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.3 Pengertian Jasa	13

2.3.1 Karakteristik Jasa	14
2.3.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	14
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perusahaan	16
3.2 Struktur Organisasi	17
3.3 Pembagian Tugas	18
3.4 Visi Perusahaan.....	18
3.5 Misi Perusahaan	19
3.6 Profil Responden	19
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon Moz5 Palembang ...	24
4.1.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	25
4.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	28
4.1.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	32
4.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	36
4.1.5 Empati (<i>Empathy</i>)	40
4.1.6 Kualitas Pelayanan Jasa Pada Setiap Dimensi	46
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Yang Paling Dominan Pada Salon Moz5 Palembang	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Salon Moz5 PTC Mall Palembang Tahun 2015	3
Tabel 1.2 Kriteria Interpretasi Skor	10
Tabel 1.3 Pengukuran Skala Likert	10
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 3.2 Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Pelanggan Salon Moz5 Cabang PTC Mall Palembang	20

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Salon Moz5 Palembang	17
Gambar 4.1 Grafik Dimensi Tangibles	49
Gambar 4.2 Grafik Dimensi Reability	50
Gambar 4.3 Grafik Dimensi Responsiveness	51
Gambar 4.4 Grafik Dimensi Assurance	52
Gambar 4.5 Grafik Dimensi Empathy	53
Gambar 4.6 Grafik Pada Setiap Dimensi	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Balasan Surat dari Perusahaan
- Lampiran 9 Persetujuan Proposal Laporan akhir
- Lampiran 10 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Hasil Wawancara