

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT KIEN CAI INDONESIA CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**Oleh:
APRIANI DIAN SARI
0614 3060 0455**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2017**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KIEN CAI INDONESIA
CABANG PALEMBANG**



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

Oleh

APRIANI DIAN SARI

0614 3060 0455

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Markoni Badri, SE,MBA

NIP 196103251989031001

Pembimbing II

Yuseli Herawati, S.E.,M.M.

NIP 196005071988112001

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.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Apriani Dian Sari
NPM : 0614 3060 0455
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada PT Kien Cai
Indonesia Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut 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, Juni 2017

Yang membuat pernyataan,



Apriani Dian Sari

NPM 0614 3060 0455

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : APRIANI DIAN SARI
NIM : 0614 3060 0455
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada PT
Kien Cai Indonesia Cabang Palembang

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

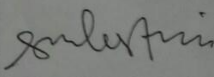
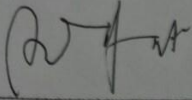
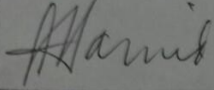
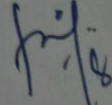
Pada hari

Jum'at

Tanggal 04 Agustus

2017

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan
1	DR. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec Ketua	
2	Hanifati Intan, S.E., M.M Anggota	
3	Abd. Hamid, S.E., M.Si Anggota	
4	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota	

MOTTO

Barang siapa yang berjalan mencari ilmu maka Allah memudahkan jalan baginya menuju surga. (HR.Muslim)

Laporan Akhir ini dipersembahkan untuk:

- **Ayah dan Ibu Tercinta**
- **Kakak-Kakak ku
Tersayang**
- **Dosen Pembimbing yang
saya hormati**
- **Almamater yang saya
banggakan**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah zat yang maha sempurna penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KIEN CAI INDONESIA CABANG PALEMBANG“. Adapun tujuan laporan ini disusun untuk menganalisis kepuasan pelanggan ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan. Perumusan masalah laporan ini adalah dimensi pelayanan manakah yang memberikan kepuasan pelanggan dan dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan. Metodologi penelitian yang digunakan yaitu menyebarkan kuesioner kepada 50 pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dari kelima dimensi pelayanan terdapat tiga dimensi yang memberikan kepuasan pelanggan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) 87 persen, jaminan (*assurance*) 84,8 persen, daya tanggap (*responsiveness*) 83,7 persen dan dimensi paling dominan memberikan kepuasan pelanggan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) 87 persen. PT KCI harus meningkatkan dimensi yang belum memberikan kepuasan pelanggan serta mempertahankan dimensi pelayanan yang telah memberikan kepuasan pelanggan. Guna meningkatkan kepuasannya.

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis menemui banyak hambatan. Namun dengan bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak, akhirnya Laporan Akhir ini dapat terselesaikan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan Laporan Akhir ini.

Pada kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Akhir ini, yaitu:

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ing.Ahmad Taqwa,M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A.Jalaludin Sayuti,S.E.,M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. Markoni Badri, SE,MBA, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar selama proses penulisan Laporan Akhir.
5. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M, selaku Dosen pembimbing II yang membantu penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Kepada seluruh staff TU, pegawai perpustakaan, dan karyawan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
8. Bapak Faizal Riza, selaku pimpinan dan seluruh karyawan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang yang telah memberikan izin penelitian.
9. Kak Rino, selaku karyawan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

10. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan kepada penulis baik secara moral maupun materil hingga penulis mampu menyelesaikan studi.
11. Kakak-kakak penulis yang telah memberikan dukungan motivasi untuk segera menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Kak Reli yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
13. Teman-teman penulis kelas 6NB yang berbagi suka dan duka, yang selalu memberikan dukungan, masukan, serta kasih sayangnya kepada penulis sejak awal menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya hingga sampai saat ini.
14. Seluruh Responden Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penyelesaian Laporan Akhir ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2017

Penulis

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction by determining the dimensions of service quality that provide customer satisfaction. The title of this final report "Customer Satisfaction Analysis At PT Kien Cai Indonesia Branch Palembang". Data collection techniques used are field research that is to observe directly on the company, distributing questionnaires to customers and research literature is to obtain data from books related to research. Analytical techniques used are qualitative techniques that descriptive explanation of customer satisfaction given the company and quantitative techniques using percentage IS (Index Score) to calculate the respondents' answers. Based on the available data, the most dominant dimension of service quality provides customer satisfaction that is reliability dimension (*reliability*) of 87 percent belonging to the category of "Very Satisfied" dimension has given customer satisfaction seen from employee reliability in fulfilling customer requirement. The lowest dimension of service quality in providing customer satisfaction is the dimension of the quality of physical evidence service (*tangibles*) of 59.4 percent belonging to the category of "Quite Satisfied" the dimension has not given satisfaction to customers because the condition of the building, facilities, product and employee appearance is not adequate. Thus, the service provided has provided customer satisfaction but, there are several dimensions of service quality that has not provided satisfaction so that it needs to make improvements to improve customer satisfaction and still maintain the service that has provided customer satisfaction.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan menentukan dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Adapun judul laporan akhir ini “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang”. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah riset lapangan yaitu melakukan observasi secara langsung pada perusahaan, membagikan kuesioner pada pelanggan dan riset kepustakaan yaitu memperoleh data dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif yaitu penjelasan deskriptif mengenai kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan dan teknik kuantitatif menggunakan presentase IS (*Indeks Skor*) untuk menghitung jawaban responden. Berdasarkan data yang ada diperoleh dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 87 persen tergolong kedalam kategori “Sangat Puas” dimensi tersebut telah memberikan kepuasan pelanggan dilihat dari kehandalan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan yang terendah dalam memberikan kepuasan pada pelanggan adalah dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) sebesar 59,4 persen tergolong kategori “Cukup Puas” dimensi tersebut belum memberikan kepuasan pada pelanggan karena kondisi gedung, fasilitas, produk dan penampilan karyawan belum memadai. Jadi, pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan pelanggan namun, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum memberikan kepuasan sehingga perlu melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta tetap mempertahankan pelayanan yang telah memberikan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	7
1.5.5 Analisis Data	9
1.5.6 Skala Pengukuran	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa.....	11
2.3 Karakteristik Jasa	12

2.4	Kualitas Pelayanan	13
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.5	Kepuasan Pelanggan	15
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.5.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.5.3	Faktor Penyebab Pelanggan Tidak Puas	17
2.5.4	Mengukur Kepuasan Pelanggan	18

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Perusahaan	20
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	21
3.2.1	Visi Perusahaan	21
3.2.2	Misi Perusahaan	21
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	21
3.3.1	Struktur Organisasi	23
3.3.2	Pembagian Tugas	24
3.4	Jumlah Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	26
3.5	Daftar Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	27
3.6	Profil Responden	28
3.7	Rekapitulasi Kuesioner	30

BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	33
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Paling Dominan Memberikan Kepuasan Pada Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	65
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Interpretasi Skor/Angka	10
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	26
Tabel 3.2 Daftar Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	27
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Lamanya Usaha	28
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	29
Tabel 3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Pada PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	30
Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden untuk Analisis Kepuasan Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	34
Tabel 4.2 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	37
Tabel 4.3 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>).....	42
Tabel 4.4 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>).....	46

Tabel 4.5 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan(*Assurance*)51

Tabel 4.6 Perhitungan Persentase Jawaban Responden terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Dimensi Kualitas Pelayanan Empati
(*Emphaty*)55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang	23
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Ke Perusahaan
- Lampiran 9 Daftar Pelanggan PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Tanda Persetujuan Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 12 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir