

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT TIKI Cabang Palembang
Jalan Letkol Iskandar N0. 241 B Palembang**



LAPORAN AKHIR

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

**Oleh
Yullyyana
061430601432**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2017**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT TIKI Cabang Palembang
Jalan Letkol Iskandar No. 241 B Palembang**



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

Oleh :

Yullyana

061430601432

Pembimbing I,

Menyetujui,

Pembimbing II

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

**Fetty Maretha, S.E.,M.M.
NIP 198203242008012009**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.

NIP 19600806061989101001

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JalanSrijaya 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 : Yullyyana
NIM : 0614030601432
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
JudulLaporanAkhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT TIKI Cabang
Palembang Jl. Letkol Iskandar No. 241 B
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 2017



Pernyataan

LEMBAR PENGESAHAN



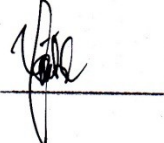
Nama : Yullyana
NIM : 0614030601432
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Para Pelanggan Pada Cabang TIKI
Palembang Jalan Letkol Iskandar No. 241 B
Palembang

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

Pada Hari : Jumat

Tanggal: 04 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M</u> Ketua		<u>04/08/17</u>
2.	<u>M Yusuf, S.E., M.Si., P.hD</u> Anggota		<u>04/08/17</u>
3.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M</u> Anggota		<u>04/08/17</u>

MOTTO

**Jika masalahmu sebesar kapal, maka yakinlah nikmat Allah
SWT seluas lautan
(JN UKMI UNS)**

**Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Qs. Alam Nasyroh: 5)**

**Kupersembahkan Untuk:
Orang Tuaku Tercinta
Saudaraku Tersayang
Dosen yang Kubanggakan
Teman Seperjuangan
Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini penulis buat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul laporan akhir ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT TIKI Cabang Palembang Jalan Letkol Iskandar No. 241 B Palembang”**. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu “Para pengguna jasa yang datang ke TIKI di Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang”.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan penulisan Laporan Akhir dimasa mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal baik kita dengan melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, Juni 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

AlhamdulillahRobbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa. MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin. 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. Ibu Lisnini, S.E.,M.Si.selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E.,M.M., selakuDosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. BapakHaris Jumadi selaku pemilik TIKI Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang dan Direktur TIKI yang telah memberikan izin memberikan data dan melakukan penelitian.
7. Bapak Kiki Defriyanto dan Ibu Catri yang telah membantu memberikan data.
8. Seluruh Dosen dan segenap karyawan/i Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.
9. Kedua Orang tuaku dan keluarga besar yang selalu memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Sahabat yang selalu menemani dalam pengambilan data dan memberikan semangat.
11. Seluruh teman-teman kelas 6NF yang selalu berjuang bersama dalam menyelesaikan Laporan Akhir kita, semoga kelak kekompakan ini akan selalu terjaga.

12. Staycool Squad yang selalu berjuang bersama dan memberi semangat dalam pengerjaan Laporan Akhir
13. Almamater
14. Dan semua orang yang telah membantu, mendo'akan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tidak ada kata lain yang bisa digambarkan kecuali rasa Terima Kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Amiin

Palembang, Juni 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan TIKI Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan TIKI. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa pengiriman TIKI di Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang. Sampel yang diambil sebanyak 60 orang dengan menggunakan teknik *Non-Probability sampling* dengan *Purposive Sampling*, yaitu suatu teknik sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi. Sehingga penarikan sampel dalam penelitian ini memilih responden dari pelanggan atau pengguna jasa yang datang ke TIKI di Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang untuk memberikan informasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 7,184 + 0,116 X_1 + 0,116 X_2 + 0,256 X_3 + 0,330 X_4 - 0,389 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik,

indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *Assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,330, lalu *Reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,116, kemudian diikuti dengan *Tangibles* dengan koefisien regresi sebesar 0,116, dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *Responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,256. Terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh yang memiliki nilai negatif yaitu *Empathy* dengan koefisien regresi sebesar -0,389. TIKI Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh para pelanggan serta memperbaiki satu elemen yang masih dinilai kurang oleh para pelanggan.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

ABSTRACT

This research aims to find out whether the dimensions of service quality in Tangible, i.e. reliability, responsiveness, assurance, and empathy effect on customer satisfaction TIKI JL. Lt Iskandar No. 241 B Palembang and analyze the factors that are most dominant part in influencing customer satisfaction TIKI. The population in this research is the user's delivery service TIKI on JL. Lt Iskandar No. 241 B Palembang. Samples taken us many u.s. 60 people using Non-Purposive Sampling with a sampling of Proability, i.e. an engineering sample that is used in a manner intentionally or pointing directly to the person who can be considered to represent the characteristics of the population. So the withdrawal of samples in the study selects respondents from the customer or the user of the services dating to the TIKI on JL. Lt Iskandar No. 241 B Palembang to provide information. Based on research results, obtained following regression equation: $Y = 7,184 + 0,116X_1 + 0,256X_2 + 0,330X_3 - 0,389X_4$. Based on the analysis of statistical data, indicators on research is valid and reliability are from. Order individually from each of the most variable berpengaruh adalah variable regresi coefficients with Assurance of Reliability's 0330, then regresi of 0116, then followed with Tangibles with regersi coefficients of 0116, dan variabel most influential low-end Responsiveness with the regression is of 0256 's. There is one variable that has value has no effect negative regression's i.e. Empathy with registration-0389. TIKI'S STREET. Lt Iskandar No. 241 B Palembang need to maintain those elements who have been judged good by the customer as well as mend the one element that still valued less by the customers.

Keywords: Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan 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	5
1.5.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.5 Operasional Variabel	8
1.5.6 Analisis Data	10
1.6 Pengujian Hipotesis	12

1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.6.2 Jenis dan Sumber Data	13
1.6.3 Uji Koefisien Determinasi	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	15
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	16
2.2 Kualitas Layanan Jasa.....	17
2.2.1 Pengertian Jasa	17
2.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.2.3 Klasifikasi Jasa	18
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	19
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Marketing Mix	23

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi	26
3.3 Logo Perusahaan TIKI	27
3.4 Struktur Organisasi	29
3.5 Produk-produk TIKI	32
3.6 Syarat Pengiriman Barang dan Jenis Barang Diasuransikan	33
3.7 Profil Responden	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Indeks Tanggapan Responden.....	39
4.1.1	Indeks Tanggapan Bukti Fisik	39
4.1.2	Indeks Tanggapan Kehandalan	41
4.1.3	Indeks Tanggapan Daya Tanggap	42
4.1.4	Indeks Tanggapan Jaminan	43
4.1.5	Indeks Tanggapan Empati	44
4.1.6	Indeks Tanggapan Kepuasan Pelanggan	45
4.2	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	46
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2	Hasil Uji Reabilitas	53
4.2.3	Regresi Linear Berganda	54
4.3	Uji Hipotesis.....	57
4.3.1	Uji Parsial	57
4.3.2	Uji Simultan F	59
4.3.3	Uji Koefisiensi Determinasi	59
4.4	Dimensi Yang Paling Dominan.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa TIKI	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	9
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 3.2 Umur Responden	35
Tabel 3.3 Pekerjaan Responden	36
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Bukti Fisik	40
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Kehandalan.....	41
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Daya Tanggap	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Jaminan	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Empati	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Jaminan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Empati	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kehandalan	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Krangka Konseptual Pengukuran.....	10
Gambar 3.1 Surat Izin Walikota.....	25
Gambar 3.2 Surat Izin Usaha Perdagangan.....	26
Gambar 3.3 Gambar Logo TIKI.....	27
Gambar 3.4 Struktur Organisasi TIKI	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 9 Hasil Wawancara

- Lampiran 10 Bukti Tanda Terima
- Lampiran 11 Konfirmasi Izin Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 14 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 15 Kuesioner