

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
BAKSO SONY LAMPUNG CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi Pada Jurusan
Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Miranda

0614 3060 0443

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2017

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
BAKSO SONY LAMPUNG CABANG PALEMBANG**



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

Oleh:

Miranda

NPM 0614 3060 0443

Menyetujui,

Pembimbing I

**M. Riska Maulana, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

Pembimbing II

**H. L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si.
NIP 196004281989031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**A. Jálaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 196098061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miranda
NPM : 0614 3060 0443
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Bakso Sony Lampung Cabang 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 milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, saya siap menerima segala sanksi yang diberikan.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2017

Yang membuat pernyataan



Miranda
NPM 061430600443

LEMBAR PENGESAHAN


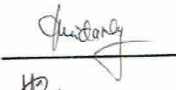
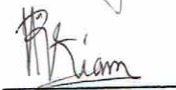
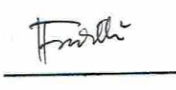
Nama Mahasiswa : Miranda
NPM : 061430600443
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang

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

Pada Hari: Senin

Tanggal: 17 Juli 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., P.hD</u> Ketua		<u>7/8/2017</u>
2.	<u>Gst. Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota		<u>4/8/2017</u>
3.	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Anggota		<u>3/8/2017</u>
4.	<u>Dewi Fadila, S.E., M.M</u> Anggota		<u>3/8/2017</u>

MOTTO:

“Pelayanan sempurna ternyata tidak ditentukan oleh perilaku pemberi pelayanan, tapi lebih banyak ditentukan oleh persepsi dan perasaan dari penerima pelayanan” (Djajendra)

Saya Persembahkan Untuk:

- 1. Kedua Orang Tua Saya*
- 2. Kakak—kakak Saya*
- 3. Dosen-dosen saya*
- 4. Sahabat seperjuangan Saya*
- 5. Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang”. Laporan akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis/ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini disusun secara sistematis yang terdiri dari 5 bab. Bab pertama berisi tentang Pendahuluan, bab kedua berisi tentang Tinjauan Pustaka, bab ketiga berisikan tentang Keadaan Umum Perusahaan, bab keempat berisikan tentang Pembahasan serta terakhir bab kelima berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini. Dalam penulisan ini, masih terdapat banyak kekeliruan sehingga penulis mengharapkan masukan untuk perbaikan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tulisan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res. 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 M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
5. Bapak H. L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam menyusun laporan akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Mia selaku pengurus perpustakaan yang telah membantu dalam mencari referensi dan pedoman yang dibutuhkan penulis.
8. Ibu Widyasari selaku pemilik dan para karyawan Bakso Sony Lampung Cabang Palembang yang telah membantu penulis dalam memperoleh data, izin penyebaran kuesioner dan hal lain yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil.
10. Sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan akhir ini Via, Rya dan Balqis.

11. Sahabat saya Poppy, Gracia, Nurin, Mery, Desty, Restu dan Rya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
12. Teman-teman seperjuangan di Administrasi Bisnis Angkatan 2014, khususnya kelas NA yang memberikan semangat serta bantuan kepada penulis.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan akhir ini dan semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang persepsi kualitas pelayanan di Bakso Sony Lampung Cabang Palembang. Metode yang dipakai adalah non-probability sampling dengan 97 sampel yang diambil dengan teknik accidental sampling. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data hasil kuesioner dihitung menggunakan rumus interpretasi skor. Berdasarkan hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang, pada dimensi berwujud sebesar 72%, dimensi keandalan sebesar 70%, dimensi daya tanggap sebesar 71%, dimensi jaminan sebesar 74% dan dimensi empati sebesar 72% yang menghasilkan total nilai kualitas pelayanan sebesar 71% yang jika dikonfersikan memiliki arti kualitas pelayanan di Bakso Sony Lampung Cabang Palembang adalah baik.

Kata kunci: Bakso Sony, persepsi konsumen, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this research is to know about perception of the service quality at Bakso Sony Lampung Palembang branch. The methods used is non-probability sampling for 97 sample that taken with accidental sampling technique. This research uses quatitative deskriptif methods. Quesioner data was calculated with using score interpretation formula. Based on result of 5th dimension calculating that is for the service quality at Bakso Sony Lampung Palembang branch, on tangible dimension to get score is 72%, on reliability to get score is 70%, on responsiveness dimension to get score is 70%, on assurance dimension to get score is 71%, on empathy dimension to get score is 72%. Total score of service quality is amount 71%, according the score, it's mean that Bakso Sony Lampung Palembang branch have a good service quality.

Keyword: Bakso Sony, the consumer's perception, the service quality.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkung Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.1 Riset Lapangan.....	5
1.6.2 Studi Pustaka.....	6
1.7 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	7
1.7.1 Populasi.....	7
1.7.2 Sampel.....	7
1.7.3 Teknik Sampling.....	8

1.8	Analisis Data.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
2.1	Definisi Pemasaran	12
2.2	Pengertian Persepsi	12
2.3	Proses Terjadinya Persepsi	13
2.4	Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.1	Pengertian Kualitas	14
2.4.2	Pengertian Pelayanan	14
2.4.3	Karakteristik Pelayanan	15
2.4.4	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	19
3.2.1	Visi Perusahaan.....	19
3.2.1	Misi Perusahaan	19
3.3	Struktur Organisasi	19
3.4	Pembagian Tugas dan Wewenang	21
3.5	Daftar Menu Bakso Sony Lampung Cabang Palembang	23
3.6	Profil Responden.....	23
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Kualitas Pelayanan Bakso Sony Lampung Cabang Palembang.....	27
4.1.1	Dimensi Berwujud (Tangible)	27
4.1.2	Keandalan (Reliability).....	31
4.1.3	Daya Tanggap (Responsiveness)	35
4.1.4	Jaminan (Assurance).....	39
4.1.5	Empati (Empathy).....	43
4.2	Dimensi Yang Paling Dominan Oleh Konsumen	50
4.2.1	Diagram Persentase Setiap Dimensi	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert.....	9
Tabel 1.2 Interpretasi Skor.....	10
Tabel 3.1 Daftar Menu Bakso Sony Lampung Cabang Palembang	23
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	25
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Tabel 4.1 Tabel Skala Pengukuran	47
Tabel 4.2 Persentase Pada Setiap Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bakso Sony Lampung Cabang Palembang.....	20
Gambar 3.2 Diagram Persentase Setiap Dimensi	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Wawancara
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 13 Proses Penyajian Bakso dan Mie Ayam
- Lampiran 14 Tempat Penjualan Bakso Sony Lampung Cabang Palembang
- Lampiran 15 Bakso Sony Lampung
- Lampiran 16 Papan nama dan Banner