

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KFC CABANG MERDEKA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

**ASNUR MARDIANA
0614 3060 2007**

**Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang
2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KFC CABANG MERDEKA PALEMBANG**



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

Disusun Oleh:

**ASNUR MARDIANA
0614 3060 2007**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Munfaridi, S.E., M.Si.
NIP 196511251994031002**

Pembimbing II,

**Rini, S.E., MAB.
NIP 196012281990032002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101000**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KFC Cabang Merdeka Palembang”**. Laporan Akhir ini disusun berdasarkan pada hasil penelitian untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Cabang Merdeka Palembang. Skor yang diperoleh adalah seimbang antara kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata sebesar 68,91% tergolong kuat dan kepuasan pelanggan memperoleh skor sebesar 66% tergolong kuat. Hal ini berarti bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan karena kualitas pelayanan yang diberikan seimbang dengan hasil yang didapat pada kepuasan pelanggan.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan laporan ini, namun penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian laporan akhir ini membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Cabang Merdeka Palembang. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi berwujud, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati yang diajukan kepada 60 responden. Setelah melakukan penyebaran kuesioner, kemudian dihitung menggunakan rumus indeks skor dan dilanjutkan dengan skala pengukuran interpretasi skor. Setelah dilakukan perhitungan, terlihat bahwa hasil yang didapat menunjukkan perhitungan rata-rata dari kualitas pelayanan memiliki skor sebesar 68,91% tergolong dalam skala kuat yang berarti baik, sedangkan pada perhitungan kepuasan pelanggan memperoleh skor sebesar 66% tergolong dalam skala kuat yang berarti puas. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pelanggan akan merasa puas yang mengakibatkan pelanggan akan menjadi loyal untuk melakukan pembelian ulang di KFC Cabang Merdeka Palembang.

(Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan)

ABSTRACT

This final report research discusses the quality of service to customer satisfaction at KFC Cabang Merdeka Palembang. To measure the quality of service, the author uses 5 (five) dimensions, they are tangible dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, and empathy dimension proposed 60 respondents. After the distributing of the questionnaire, then it is calculated using index score then followed by scale measurement of score interpretation. After the calculation, it can be seen that the results obtained show the average calculation of service quality has a score of 68,91% belonging to a strong score the meaning is good, while the customer satisfaction calculation obtained a score of 66% belonging to a strong scale the meaning is satisfied. This means that the service quality provided either then the customer will be loyal to make purchases at KFC Cabang Merdeka Palembang.

(Keyword: Service Quality and Customer Satisfaction)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Terlambat itu bukan karena tidak mampu, melainkan karena adanya rasa malas yang tumbuh dalam diri yang belum bisa dihilangkan.”

-Penulis-

“Bertikirlah kembali ketika kau merasa ingin menyerah. Ingatlah kembali apa niatmu mengerjakan pekerjaan itu. Dan ingatlah ada orang yang akan kau banggakan nantinya dengan hasil yang kau capai yaitu kedua orangtuamu.”

-Penulis-

Ku persembahkan kepada:

- ❖ Kedua orangtuaku tercinta**
- ❖ Adikku tersayang**
- ❖ Keluarga yang ku sayangi**
- ❖ Dosen pembimbingku**
- ❖ Rekan-rekan seperjuangan
di kelas 6 ND**
- ❖ Almamaterku**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan 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 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	6
1.5.5 Analisis Data	7

	Halaman
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan	12
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	15
3.2 Logo Perusahaan	16
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.3.1 Visi Perusahaan	18
3.3.2 Misi Perusahaan	18
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	18
3.5 Wewenang dan Tanggung Jawab	20
3.6 Kegiatan Umum Perusahaan	23
3.7 Profil Responden	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan pada KFC Cabang Merdeka Palembang	42
4.2 Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pada KFC Cabang Merdeka Palembang	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengukuran Skala Likert	8
Tabel 1.2 Interpretasi Skor	9
Tabel 3.1 Metode Pembersihan	26
Tabel 3.2 Frekuensi Penyaringan Tepung	31
Tabel 3.3 Jumlah Pegawai	33
Tabel 3.4 Omzet Penjualan	33
Tabel 3.5 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3.6 Responden berdasarkan Usia	36
Tabel 3.7 Responden berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 3.8 Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung	37
Tabel 3.9 Variable (X) Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.10 Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.1 Interpretasi Skor	42
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Berwujud	43
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Keandalan	46
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Ketanggapan	49
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Jaminan	52
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Empati	55
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.8 Rekapitulasi Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan	61