

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PADA BUBUR KANG DIDIN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

Islamiyati

0615 3060 0473

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2018

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PADA BUBUR KANG DIDIN
PALEMBANG**



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

Oleh:

**Islamiyati
0615 3060 0473**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec.
NIP 197705212006042001**

Pembimbing II

**Abd Hamid, S.E., M.Si
NIP 195806281989101001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

**Dr. A Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res. M
NIP 196008061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Islamiyati

NPM : 061530600473

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Kang Didin Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 31 Juli 2018
Yang membuat pernyataan



Islamiyati
NPM 061530600473


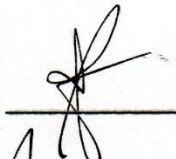

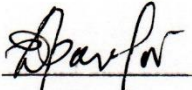
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Islamiyati
NPM : 061530600473
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Pelayanan pada bubur kang
didin Palembang.

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

**Pada hari: Senin
Tanggal: 6 Agustus 2018**

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>6 Agustus 2018</u>
2.	<u>Rini, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>1 Agustus 2018</u>
3.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>1 Agustus 2018</u>
4.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M.</u> Anggota		<u>1 Agustus 2018</u>

MOTTO:

“ Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya”

(AL-Qur'an Al-Baqarah Ayat 286)

Ku persembahkan untuk:

- ✓ Orang tua Tercinta*
- ✓ Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing*
- ✓ Saudaraku Tersayang Marwansyah*
- ✓ Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB*
- ✓ Teman-teman seperjuangan 7 Bidadari*
- ✓ Almamaterku Politeknik Negeri
Sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat dan rahmat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah “**Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Bubur Kang Didin Palembang**”.

Tujuan dari penulisan Laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun isi dari pembahasan Laporan ini adalah penulis membagikan kuesioner pada pelanggan Bubur Kang Didin yang bertujuan untuk untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari Bubur Kang Didin Palembang yang diukur dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) serta dimensi mana yang paling dominan atau paling tinggi dinilai oleh pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih belum dapat dikatakan atau bahkan jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juni 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Adapun terwujudnya Laporan ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. 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. Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec. selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Abd Hamid, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya, saran, dan petunjuk dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Bapak Didin selaku pemilik warung kang didin Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kerja praktek.
8. Kedua orang tua saya beserta adik tercinta Marwansyah yang telah senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan pada penulis dalam menuntut ilmu serta memberikan kasih sayang selama ini.
9. Sahabat-sahabat Kelas 6 NB terutama Anggota 7Bidadari Sasqiah Fakh Riah, Abla Aldila, Miftahul Rahmi, Widya Dwi Pramanta, Fatimah Riski Wulandari, Fitria Febrianti yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Semoga dukungan dan bantuan dari semua pihak akan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2018

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bubur Kang Didin Palembang. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak Bubur Kang Didin dapat mengetahui bagaimana penelitian dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Data hasil kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert dan dihitung dengan menggunakan interpretasi skor. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang telah diteliti, Bubur Kang Didin sudah dinilai baik oleh pelanggan dengan skor sebesar 79,25%. Berdasarkan dari hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) mendapat hasil paling tinggi yaitu sebesar 80,36% yang tergolong dalam kategori sangat baik. Berdasarkan data tersebut, sebaiknya persentase yang ada harus dapat ditingkatkan secara maksimal oleh Bubur Kang Didin agar dapat menghasilkan penilaian yang tinggi lagi dari pelanggan.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to determine the level of customer satisfaction toward quality of services provided by Bubur Kang Didin Palembang. The benefits of this research is that the Bubur Kang Didin can find out how ratings from customers about the quality of services provided. This research data was obtained from questionnaires and interviews directly with stakeholder. This study uses qualitative and quantitative methods. Data from the questionnaire measured using Likert scale and are calculated by using the interpretation of the score. From the five dimensions of service quality has been investigated, Bubur Kang Didin has been rated by customers well in the amount of 79,25%. Based on the results of the calculation of the five dimensions used to measure the level of customer satisfaction, the tangibles dimension received the highest yield in the amount of 80,36% which belong to a very good category. Based on these data, we suggest the presentation that should be increased to the maximum by Bubur Kang Didin Palembang in order to produce a high again evaluation from customers.

Keywords: Service quality, customer statisfaction.

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Populasi dan Sampel	5
1.6.1 Populasi	5
1.6.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	6
1.7 Analisis Data	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Konsep Pemasaran	9

2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.4 Jasa	11
2.4.1 Definisi Jasa	11
2.4.1 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.6 Kualitas Pelayanan	13
2.6.1 Pengertian Kualitas	13
2.6.2 Pengertian Pelayanan	14
2.6.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.6.4 Dimensi Pelayanan.....	14

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	16
3.2 Visi, Misi, Tujuan dan Komitmen Kang Didin	17
3.2.1 Visi Bubur Kang Didin	17
3.2.2 Misi Bubur Kang Didin.....	17
3.2.3 Tujuan Bubur Kang Didin.....	17
3.2.4 Komitmen Bubur Kang Didin.....	17
3.3 Struktur Organisasi.....	17
3.3.1 Rincian Pekerjaan Pada Bubur Kang Didin Palembang	19
3.4 Kegiatan Bubur Kang Didin.....	22
3.5 Profil Responden	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Pada Bubur Kang Didin Palembang	29
4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bubur Kang Didin Palembang	30
4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Sudah Optimal Pada Bubur Kang Didin Palembang	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Skala Likert	7
1.2	Interpretasi Skor/Angka	8
3.1	Tenaga Kerja Berdasarkan Bidang Pekerjaan Bubur Kang Didin Palembang	19
3.2	Profil Responden	22
4.1	Interpretasi Skor/Angka	30
4.2	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	30
4.3	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	33
4.4	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	36
4.5	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
4.6	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	43
4.7	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.8	Rekapitulasi Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan	49

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Bubur Kang Didin.....	18
4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	56