

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN JASA
TRAVEL DI CV REGINTAN WISATA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Sa'adyah Zahara SP

NPM 061530601179

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN JASA
TRAVEL DI CV REGINTAN WISATA PALEMBANG**



**Disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Sa'adyah Zahara SP
NPM 061530601179**

Menyetujui,

Pembimbing I

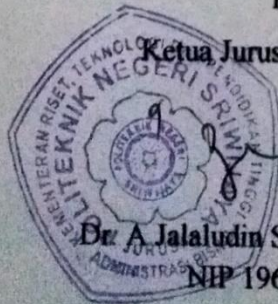
**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

Pembimbing II

**Dr. Paisal, S.E., M.Si.
NIP 197109042005011001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Jalaludin 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.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@poleri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanggung tangan dibawah ini:

Nama : Saadyah Zahara Suprpto Putri
NPM : 061530601179
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa *Travel*
Di CV Regintan Wisata 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 2018

Yang membuat pernyataan



Saadyah Zahara SP

NPM 061530601179

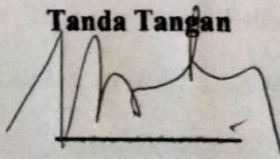
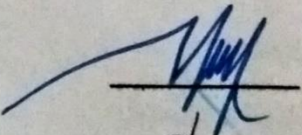
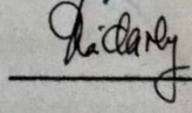
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Saadyah Zahara Suprpto Putri
NIM : 061530601179
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa
Travel Di CV Regintan Wisata Palembang

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

Pada hari: Selasa
Tanggal: 24 Juli 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A.</u> Ketua		<u>6 Agustus 2018</u>
2.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>3 Agustus 2018</u>
3.	<u>Gusti Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>15 Agustus 2018</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dengan berbagi, kita tidak akan pernah kekurangan dan berbagi adalah bentuk terbaik mensyukuri apa yang telah kita dapatkan”

-Saadyah Zahara-

*Kupersembahkan kepada:
Kedua orang tua yang ku cintai
Saudaraku dan Keluargaku
Dosen Pembimbingku
Sahabat-sahabat terbaikku
Rekan-rekan seperjuangan 6NE
Dosen dan Almamater yang kami banggakan*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini selesai tepat pada waktunya. Penulisan laporan yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa *Travel* di CV Regintan Wisata Palembang**” penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Adapun permasalahan yang penulisan kemukan pada penulisan laporan akhir ini adalah mengenai bagaimana kualitas pealyanan pada pelanggan jasa *travel* di CV Regintan Wisata Palembang dan dimensi yang paling dominan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Penulis memperoleh data dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara dan data tersebut diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif.

Hasil laporan akhir ini adalah CV Regintan Wisata Palembang telah memberikan pelayanan baik dari kelima dimensi kualitas pelayanan dengan rata-rata interprestasi skor 73 persen ini memberikan penilaian yang baik bagi pelanggan yang menggunakan *travel* CV Regintan Wisata Palembang dari kelima dimensi kualitas pelayanan didapati dimensi yang paling dominan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan intreprastasi skor 82,5 persen dan dimensi yang terendah terletak pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan interpretasi skor 63 persen.

Penulisan laporan akhir yang telah dilakukan oleh ini mudah-mudahan dapat dilanjutkan dengan penelitian-penelitian lebih mendalam selanjutnya. Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'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.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, dorongan, dan doa yang diberikan selama proses pengerjaan tulisan ini dibantu oleh beberapa pihak yang bersedia membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
4. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., MM., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan serta pengarahan sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan
5. Bapak Dr. Paisal, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan serta pengarahan sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan
6. Ibu Hj. Nurmalita selaku Direktur CV Regintan Wisata Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Ghani. AR. S.E., selaku pengurus CV Regintan Wisata Cabang Palembang yang membantu dalam memberikan data.
8. Seluruh dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
9. Kedua orang tua tersayang yang telah mendoakan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
10. Sahabat yang selalu menemani dalam pengambilan data dan memberikan semangat.
11. Seluruh teman-teman kelas 6NE yang selalu berjuang bersama dalam menyelesaikan Laporan Akhir kita, semoga kelak kekompakan ini akan selalu terjaga.

12. Almamater

13. 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. Juli 2018

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the service quality to *Travel* customer and The Most Service Quality that given to *Travel* customer in CV Regintan Wisata Palembang. Data collection methods used in this study was obtained from interviews with employees and *Travel* customer and questionnaires given to *Travel* CV Regintan Wisata Palembang customers respondents to be filled in with the perception or attitudes of respondents to select an answer in accordance with the Likert scale and processed with interpretation score and analyzed qualitatively. Interpretation variable reliability gets score of 82,5 percent, responsiveness 72 percent gets score, assurance gets score of 75,6 percent, empathy gets score of 73,5 percent, and tangibles gets score of 63 percent. CV Regintan Wisata Palembang need to maintain and can improve the overall service quality of existing variables. While the most dominant service quality of satisfaction variable is Reliability variable get interpretation score of 82,5 percent and included in very strong percentage. And variable which get low interpretation score satisfaction is tangibles variable with a score of 63 percent and need to be increased service quality maintain and repair the facility of CV Regintan Wisata Palembang so that way to increase of service productivity .

Key Words: CV Regintan Wisata Palembang, Service Quality

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	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	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.4.1 Populasi	7
1.5.4.2 Sampel	7
1.5.5 Teknik Sampling	8
1.5.6 Analisis Data	8
1.5.7 Skala Pengukuran	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	10
2.2 Kualitas Pelayanan	10

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	11
2.2.3 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	12
2.3 Jasa	13
2.3.1 Definisi Jasa	13
2.3.2 Karakteristik Jasa	13
BAB III SEJARAH PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Umum Perusahaan	15
3.2 Visi dan Misi	16
3.2.1 Visi	16
3.2.2 Misi	16
3.3 Struktur Organisasi	16
3.4 Uraian Tugas	17
3.5 Kegiatan Bisnis Perusahaan	18
3.6 Profil Responden	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan pada Jasa <i>Travel</i> di CV Regintan Wisata Palembang	25
4.1.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	26
4.1.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	30
4.1.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	34
4.1.4 Empati (<i>Emphaty</i>)	40
4.1.5 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	44
4.1.6 Jumlah Rata-rata kelima Dimensi Kualitas Pelayanan	50
4.2 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Pada Pelanggan CV Regintan Wisata Palembang	51
4.2.1 Presentase Dimensi Kualitas Pelayanan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.3 Struktur Organisasi CV Regintan Wisata Palembang	17
Gambar 3.5 (1) Buku Pencatatan Penumpang	20
Gambar 3.5 (2) Tiket Pembayaran CV Regintan Wisata Palembang	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang	2
Tabel 1.5.6 Interpretasi Skor	9
Tabel 3.5.1 Data Jumlah Keberangkatan dan Biaya	19
Tabel 3.5.2 Data Jumlah Armada di CV Regintan Wisata Palembang...	20
Tabel 3.6 (1) Umur Responden	21
Tabel 3.6 (2) Jenis Kelamin Responden	22
Tabel 3.6 (3) Pekerjaan Responden	22
Tabel 3.6.(4) Hasil Jawaban Responden	23
Tabel 4.1.1 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	29
Tabel 4.1.2 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	33
Tabel 4.1.3 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 4.1.4 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	43
Tabel 4.1.5 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	49
Tabel 4.1.6 Rata-rata Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.2.1 Presentase Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa <i>Travel</i> di CV Regintan Wisata Palembang	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Daftar Wawancara
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 10 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14 Data Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 15 Data Jumlah *Travel* di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang