

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG SARAPAN PAGI/PEMPEK CEK NIK
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

DICKY ACHLIS SAID

061530601143

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG SARAPAN PAGI/PEMPEK CEK NIK
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**DICKY ACHLIS SAID
NPM 061530600460**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.
NIP 197312281996032002**

Pembimbing II,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP 197801182005011002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Jaliluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dicky Achlis Said
NIM : 061530601143
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Warung Sarapan Pagi/Pempek
Cek Nik 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 bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan 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,



Dicky Achlis Said

NPM 061530601143




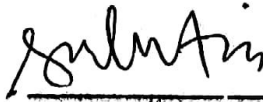
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Dicky Achlis Said
NIM : 0615 3060 1143
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek
Nik Palembang

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

Pada hari: Senin
Tanggal: 23 Juli 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Ketua	 _____	<u>6/8 18</u>
2.	<u>Al Hushori, S.E., MAB.</u> Anggota	 _____	<u>15/8 18</u>
3.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>8/8 2018</u>
4.	<u>Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec.</u> Anggota	 _____	<u>8/8 2018</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik."

-Evelyn Underhill-

"Dunia itu luas, namun akan selalu muat di hatimu bila kau memiliki hati yang lebih luas dari itu."

-Penulis-

❖ *Ku Persembahkan Untuk:*

1. Orang Tua Tercinta

2. Saudara-saudariku

*3. Dosen-dosen tercinta
yang telah memberikan
ilmu dan bimbingannya*

4. Sahabat-sahabatku

5. Teman-teman

seperjuangan 6 NA

*6. Almamaterku yang selalu
kubanggakan*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas berupa Laporan Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang**”.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang dengan menggunakan diagram kartesius melalui 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurances*) dan empati (*emphaty*) yang dilakukan oleh penulis.

Adapun maksud dari Laporan Akhir ini adalah dibuat untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan dalam pembuatan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai perbaikan laporan akhir ini di masa mendatang. Semoga laporan akhir ini bermanfaat bagi pembaca, mahasiswa dan pihak-pihak yang terkait.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis juga mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, dorongan, semangat, saran dan bantuan lainnya baik itu lisan maupun tulisan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan 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 Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing dalam pembuatan Laporan Akhir ini.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam pembuatan Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
7. Seluruh Staf Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Pimpinan Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Saudara-saudaraku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberi motivasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 NA.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu menyelesaikan Laporan Akhir ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja makanan di Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang. Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, dan buku referensi. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 86,72 persen dengan nilai indeks kenyataan sebesar 74,97 dan nilai indeks harapan sebesar 86,5 persen yang berarti bahwa harapan konsumen lebih besar dari kenyataan yang ada. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan yaitu dimensi jaminan dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,18 persen dan dimensi pelayanan terendah yaitu dimensi daya tanggap dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,09 persen. Penulis menyarankan agar pihak Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan memaksimalkan pelayanan yang lain selain dimensi jaminan agar semua dimensi mencapai nilai kesesuaian yang maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Diagram Kartesius

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the level of customer satisfaction on the quality of services provided by Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang. The object in this research were consumers who had been shopping for food at Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang. Several methods of data were used are observation, questionnaires, and reference books. The result of the research shows that the suitability level is 86,72 percent with value of reality index equal to 74,97 and value of expectation index 86,5 percent meaning that consumer expectation is bigger than reality. The most dominant dimension of service quality is the assurance dimension with the suitability level of 91.18 percent and the lowest service dimension is the responsiveness dimension with the suitability level of 84.09 percent. It is suggested that the Breakfast Morning / Pempek Cek Nik Palembang still maintain the quality of service that is good and maximize the service other than the dimension of assurance so that all dimensions achieve maximum conformity value.

Keywords: Quality of Services, Customer Satisfaction, Cartesius diagram

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
1.4.1 Tujuan Penulisan	5
1.4.2 Manfaat Penulisan	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	5
1.6. Metode Pengumpulan Data	8
1.7. Analisis Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas	14
2.2.2 Pengertian Pelayanan	15
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16

2.4	Kepuasan Pelanggan	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2	Beberapa Upaya Menjaga Kepuasan Pelanggan	18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	21
3.2	Struktur Organisasi	22
3.3	Uraian Tugas	24
3.4	Menu Makanan	25
3.5	Profil Responden	26
3.6	Hasil Jawaban Responden	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	32
4.1.1	Nilai Indeks Kenyataan Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	34
4.1.2	Nilai Indeks Harapan Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	44
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Paling Dominan Pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Tahun 2013-2017	3
Tabel 1.2 Indeks Interpretasi Skor	9
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Pernyataan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Perusahaan	10
Tabel 1.4 Skala Pengukuran Harapan Tentang Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Perusahaan	11
Tabel 3.1 Daftar Menu Makanan Warung Cek Nik	25
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Umur	27
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Kategori Pelanggan	28
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 3.6 Hasil Jawaban Respon Kenyataan dan Harapan Kualitas Pelayanan	29
Tabel 4.1 Nilai Indeks Kenyataan pada Dimensi Bukti Fisik (X_1)	34
Tabel 4.2 Nilai Indeks Kenyataan pada Dimensi Kehandalan (X_2)	36
Tabel 4.3 Nilai Indeks Kenyataan pada Dimensi Daya Tanggap (X_3)	38
Tabel 4.4 Nilai Indeks Kenyataan pada Dimensi Jaminan (X_4)	40
Tabel 4.5 Nilai Indeks Kenyataan pada Dimensi Empati (X_5) ..	42
Tabel 4.6 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Bukti Fisik (X_1)	44
Tabel 4.7 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Kehandalan (X_2)	46
Tabel 4.8 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Daya Tanggap (X_3)	48
Tabel 4.9 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Jaminan (X_4) ...	50
Tabel 4.10 Nilai Indeks Harapan pada Dimensi Empati (X_5)	52
Tabel 4.11 Nilai Indeks pada Tingkat Kenyataan Harapan	54
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	23
Gambar 4.1 Diagram Kartesius yang Menunjang Kualitas Pelayanan pada Warung Sarapan Pagi/Pempek Cek Nik Palembang	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Data Jumlah Konsumen
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Jawaban Kuesioner