

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KEDAI KOPI HAJI ABDUL GHAFOOR KENTEN**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Rana Syarera
0615 3060 1201**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

SURAT PERNYATAAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KEDAI KOPI HAJI ABDUL GHAFOOR KENTEN**



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

**Oleh:
Rana Syarera
061530601201**

Menyetujui,

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Esya Alhadi, S.E., M.M
NIP 196309191990032002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rana Syarera
NIM : 061530601201
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang Saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian Saya sendiri.
2. Laporan Akhir Saya 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

Pembuat Pernyataan,



Rana Syarera
NIM 061530601201


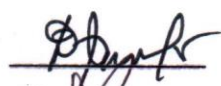


LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Rana Syarera
NPM : 0615 3060 1201
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten

**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.	Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si. Ketua		<u>06-08-2018</u>
2.	Drs. Dibyantoro, M.M. Anggota		<u>03-08-2018</u>
3.	Rini, SE., M.AB. Anggota		<u>02-08-2018</u>
4.	Pridson Mandiangan, S.E., M.M. Anggota		<u>04-08-2018</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Jika Allah menolong kamu, maka tidak ada yang dapat mengalahkan kamu, tetapi jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), maka siapa yang dapat menolongmu setelah itu?”

(Q.S Ali ‘Imran : 160)

“Jalani semua yang terjadi dengan ikhlas, sebagai bentuk persembahan untuk Allah, Rabbku Yang Maha Penyayang.”

(Penulis)

Ku persembahkan kepada:

- **Ma, Ayah dan Ibu tercinta**
- **Saudara-saudaraku tersayang**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Dosen-dosen Administrasi Bisnis**
- **Keluarga besar 6 NC**
- **Almamater kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya Laporan Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten**”, penelitian ini meneliti mengenai analisis tingkat harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang diberikan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor, sehingga dapat mengetahui penilaian mengenai tingkat harapan serta tingkat kenyataan yang ada.

Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor, apakah telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum.

Penulis menyadari bahwa di dalam laporan akhir ini masih terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun.

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

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Terwujudnya Laporan Akhir ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin 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. Bapak M.Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya dalam penulisan laporan akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
7. Seluruh Staf Administrasi Jurusan Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak H. Abdul Ghafoor selaku pemilik Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor yang telah memberikan izin kepada penulis dalam pengambilan data laporan akhir ini.
9. Kak Fadillah Ghasarma selaku karyawan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor yang telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk membantu memberikan data yang penulis butuhkan.
10. Orang tua dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material dan selalu mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini.

11. Teman-teman seperjuanganku khususnya keluarga besar kelas 6 NC yang saya sayangi, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu disini, yang telah berperan serta dalam menyelesaikan laporan ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT dapat melimpahkan rahmat-Nya dengan membalas segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten. Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor merupakan salah satu restoran makanan khas India yang didirikan oleh H. Abdul Ghafoor pada tahun 2011. Tujuan dalam Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang kurang baik, yaitu terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data primer yang digunakan dalam Laporan Akhir ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, dan data sekunder didapat dari buku-buku, laporan, jurnal, serta internet. Laporan Akhir ini menggunakan Diagram Kartesius untuk menganalisa apakah kualitas pelayanan yang diberikan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum, dan untuk menemukan dimensi kualitas pelayanan mana yang kurang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan kenyataan yang ada, hal ini dapat dilihat dari total nilai indeks yang didapat berdasarkan tingkat harapan yaitu 85,89%, dan tingkat kenyataan sebesar 73,56%. Item yang dirasakan kurang baik terdapat pada kuadran A Diagram Kartesius yaitu dimensi *Tangible* mengenai kurangnya fasilitas kipas angin dan *WiFi* yang mudah diakses.

Kata kunci: Manajemen Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The title of this Final Report is the Analysis of Customer Satisfaction on the Service Quality at Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten. Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor is one of the typical Indian food restaurants that established by H. Abdul Ghafoor in 2011. The purpose of this Final Report was to find out how the level of customer satisfaction on the service quality at Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor and to know which dimensions of service quality is not good, consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The primary data used in this Final Report uses questionnaires that shared to respondents, and secondary data was obtained from books, reports, journals, and internet. This Final Report used Cartesian Diagram to analyze whether the service quality provided by Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor have been accordance with consumer expectations or not, and to find which dimensions of service quality was not good. The results showed that consumer expectation level was higher than reality, it can be seen from the total index value obtained based on the expectation level is 85,89% and the reality level is 73,56%. Items that are not good are found in the quadrant A of Cartesian Diagram that was tangible dimensions about the lack of fan and easily accessible for WiFi facility.

Keywords: Marketing Management, Consumer Satisfaction, Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN..	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.5.4.1 Populasi	6
1.5.4.2 Sampel	6
1.5.4.3 Teknik Sampling	7
1.5.5 Skala Pengukuran Data	7
1.6 Analisa Data	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Pengertian Pelanggan	12
2.2. Kualitas Pelayanan	12
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.3. Kepuasan Pelanggan	14

	Halaman
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	14
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	16
3.1. Sejarah Singkat Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten	16
3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	16
3.3. Uraian Pembagian Tugas	17
3.4. Pelayanan yang Diberikan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	19
3.5. Gambaran Umum Responden	19
3.6. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor Kenten	22
BAB IV PEMBAHASAN	25
4.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	25
4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Kurang Baik pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	19
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan jenis Kelamin	20
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	21
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	22
Tabel 4.1 Penilaian Konsumen pada Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) Berdasarkan Harapan	25
Tabel 4.2 Penilaian Konsumen pada Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>) Berdasarkan Kenyataan	27
Tabel 4.3 Penilaian Konsumen pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Harapan	29
Tabel 4.4 Penilaian Konsumen pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Kenyataan	30
Tabel 4.5 Penilaian Konsumen pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Harapan	32
Tabel 4.6 Penilaian Konsumen pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kenyataan	34
Tabel 4.7 Penilaian Konsumen pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Harapan	36
Tabel 4.8 Penilaian Konsumen pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kenyataan	37
Tabel 4.9 Penilaian Konsumen pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Berdasarkan Harapan	39
Tabel 4.10 Penilaian Konsumen pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Berdasarkan Kenyataan	41
Tabel 4.11 Kesimpulan Hasil Nilai Indeks Kenyataan dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius	10
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	17
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Item-item yang Menunjang Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan pihak Kedai Kopi Haji Abdul Ghafoor
- Lampiran 8 Daftar Kuesioner
- Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir