

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN RAJA CUKUR BABERSHOP  
BUKIT BESAR PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**Nama:Dimas Abimanyu**

**NPM : 061830600449**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN RAJA CUKUR BABERSHOP  
BUKIT BESAR PALEMBANG**



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

**Disusun Oleh:**

**DIMAS ABIMANYU  
061830600499**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.  
NIP. 1959010119890331006**

**Pembimbing II,**

**Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP. 195808231988112001**

**Mengetahui,**



**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP. 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP. 198203242008012009**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
 Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsriwijaya.ac.id](mailto:info@polsriwijaya.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Abimanyu  
 NPM : 061830600499  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
 Raja Cukur Babershop Bukit Besar 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 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 2021  
 Yang membuat pernyataan,





Dimas Abimanyu  
 NPM 061830600499

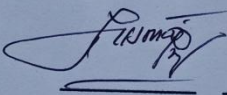
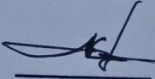
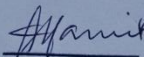

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dimas Abimanyu  
NPM : 061830600499  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan KP : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Raja Cukur Babershop  
Bukit Besar Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Kamis  
Tanggal: 5 Agustus 2021

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>08/08/2021</u>
2.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>07/08/2021</u>
3.	<u>Abdul Hamid, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>08/08/2021</u>
4.	<u>Ummasvroh, S.E., M.Ed.M.</u> Anggota		<u>09/08-21</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto:**

**”Hard Work Tidak Akan Membuatmu Mati”**

**Ku Persembahkan Kepada:**

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Saudara-saudara ku**
- 3. Sahabat-sahabat terbaik ku**
- 4. Teman-teman kelas 6 NB 2018**
- 5. Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami haturkan kepada Allah Subhannahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Laporan Akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RAJA CUKUR BABERSHOP BUKIT BESAR PALEMBANG”**

Kegiatan riset penelitian ini dilakukan di Raja Cukur Babershop Bukit Besar Palembang. Adapun tujuan pembuatan laporan kerja praktek adalah untuk menyelesaikan tugas mata kuliah Metode Riset pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berisikan laporan kegiatan selama melaksanakan kegiatan riset penelitian di Raja Cukur Palembang. Kami berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan baik bagi Kami maupun pembaca.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Palembang, 25 Agustus 2021



Dimas Abimanyu

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini saya mengucapkan syukur kepada Allah Subhanallah wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan Laporan Akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, saran dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I Laporan Akhir.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M. selaku dosen pembimbing II Laporan Akhir
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada Saya baik materil maupun spiritual.
7. Teman-teman kelas 6NB yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan.
8. Sahabat Keluarga MON terdiri dari (Namira, Tesa, Eca, virgin, dan mbak tira) yang memberikan semangat dan doa – doa yang semoga diijabah oleh Allah SWT.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisa laporan ini

Saya berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga kebaikan serta dukungan yang telah diberikan kepada kami mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wa ta'ala. Aamiin

Palembang, Januari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dedy Abu", with a long horizontal stroke underneath.

Penulis



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the performance and consumer expectations regarding the service quality of Raja Cukur Babershop expected by consumers after receiving services from Raja Cukur Babershop and what needs to be improved in the services provided by Raja Cukur Babershop Bukit Besar Palembang.*

*The sampling method in this study used the Simple Random Sampling Technique. Simple Random Sampling is a sampling design in which every single element in the population has a known and equal chance of being selected as a subject. Data analysis using Servqual Analysis.*

*The results of this study prove that the level of consumer expectations for the service quality of Raja Cukur Babershop is 4.53 and these values are in the condition that consumers have high expectations of Raja Cukur Babershop's service quality while the performance of Raja Cukur Babershop's service quality is 4.77 and this value is in the condition that consumers judge well about the service quality of Raja Cukur Babershop. From the results of the servqual analysis, all items are in a positive gap so that consumers are satisfied with the quality of service provided. Overall, the five-dimensional servqual score is positive, which indicates that the service quality provided by the company has met customer expectations. Factors that must be improved are the Raja Cukur Babershop variable having adequate parking facilities.*

*Keywords: Service Quality and Consumer*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa Raja Cukur Babershop yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan dari Raja Cukur Babershop dan apa saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Raja Cukur Babershop Bukit Besar Palembang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Simple Random Sampling. Simple Random Sampling adalah desain pengambilan sampel dimanan setiap elemen tunggal dalam populasi mempunyai peluang yang diketahui dan sama untuk terpilih sebagai subjek. Analisi data menggunakan Analisis Servqual.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Raja Cukur babershop adalah sebesar 4,53 dan nilai tersebut dalam kondisi konsumen mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan Raja Cukur Babershop sedangkan tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan Raja Cukur Babershop adalah sebesar 4,77 dan nilai tersebut dalam kondisi konsumen menilai baik mengenai kualitas pelayanan Raja Cukur Babershop. Dari hasil analisis servqual seluruh item berada dalam gap positif sehingga konsumen puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, nilai servqual lima dimensi adalah positif, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekpetasi pelanggan. Faktor-faktor yang harus diperbaiki adalah pada variabel Raja Cukur Babershop memiliki sarana parkir yang memadai.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

## DAFTAR ISI

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

## 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.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Populasi Sampel.....	4
1.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	5
1.5.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	5
1.5.5 Variabel Independen.....	7
1.5.6 Variabel Dependen.....	8
1.5.7 Jenis dan Sumber Data.....	8
1.5.8 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	9
1.6.1 Arithmetic Mean.....	9

1.6.2 Analisis Servqual.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Kualitas.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.3 Dimensi Kualitas .....	12
2.4 Pengertian Kepuasan .....	16
2.5 Kepuasan Konsumen .....	16
2.6 Metode Servqual.....	17
2.7 GAP (Kesenjangan).....	18
2.8 Kerangka Pemikiran .....	19
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat Raja Cukur Palembang .....	21
3.2 Visi dan Misi Raja Cukur Palembang.....	39
3.2.1 Visi Raja Cukur Palembang .....	23
3.2.2 Misi Raja Cukur Palembang.....	23
3.2.3 Motto Raja Cukur Babershop.....	23
3.3 Struktur Organisasi Raja Cukur .....	24
3.3.1 Struktur Organisasi Raja Cukur.....	24
3.3.2 Pembagian Tugas.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Konsumen .....	25
4.1.1 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
4.1.2 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Umur .....	25
4.1.3 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	26
4.2 Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen .....	26
4.2.1 Uji Validitas.....	26
4.2.2 Uji Relibailitas.....	28
4.3 Analisis Penilaian Variabel Penilaian .....	29
4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles .....	29

4.3.2	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability .....	31
4.3.3	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness .....	32
4.3.4	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance.....	33
4.3.5	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty.....	34
4.4	Analisis Servqual.....	36
4.5	Pembahasan .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....		41
LAMPIRAN .....		45

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur .....	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	26
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	26
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangible.....	29
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability .....	31
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness.....	32
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance .....	48
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty .....	33
Tabel 4.11 Hasil Analisis Servqual.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hubungan 5 Kesenjangan .....	18
Gambar 2. Kerangka Pikir .....	20
Gambar 3. Logo Perusahaan .....	22
Gambar 4. Struktur Organisasi .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 2, Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 3, Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 4, Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 5, Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6. Perhitungan Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Data Kuesioner
- Lampiran 8. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 9, Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10, Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 11, Dokumentasi
- Lampiran 12, Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 13, Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir