

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA WARUNG ABAH HADI PALEMBANG**



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

**OLEH:
WIDYA DWI PRAMANTA
061530600487**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2018

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA WARUNG ABAT HADI PALIMBANG



Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

WIDYA DWI PRAMANTA
0615 3060 0487

Menyetujui,

Pembimbing I,

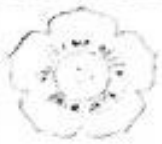
Pembimbing II,

Deslochal Djumrianti, SE., MIS., Ph. D
NIP 196812061990032003

Munparidi, SE., M. Si
NIP 196511251994031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widya Dwi Pramanta
NPM : 0615 3060 0487
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat salinan milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat menyalin laporan akhir milik orang lain, saya siap menerima segala sanksi yang diberikan

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

Palembang, Juli 2018
Yang membuat pernyataan


METERAI
TEPEL
24808AFF08066109
6000
RUPIAH

Widya Dwi Pramanta
NPM 061530600487

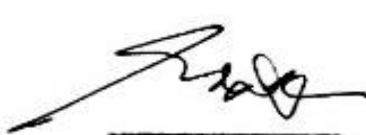


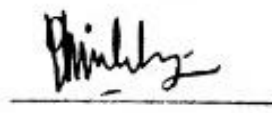
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Widya Dwi Pramanta
NPM : 061530600487
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi
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>Munparidi, SE., M.Si</u> Ketua		<u>03 Agustus 2018</u>
2.	<u>Dr. Paisal, SE., M.Si</u> Anggota		<u>04 Agustus 2018</u>
3.	<u>Purwati, SE., M.M</u> Anggota		<u>3 Agustus 2018</u>
4.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M</u> Anggota		<u>3 Agustus 2018</u>

MOTTO:

**"Memilihlah Dengan Tanpa Penyesalan
(Mary anne Radmacher)".**

**"Kebahagiaan Itu Bergantung Pada Dirimu Sendiri
(Aristoteles)".**

Dipersembahkan untuk:

- **Orang Tua Tercinta**
- **Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing**
- **Saudara-saudariku Tersayang
Windari Pramanta dan Wira Tridio
Komanta**
- **Teman-Teman Seperjuangan 7
Bidadari**
- **Teman-teman Kelas 6 NB**
- **Muhammad Faishal**
- **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 “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi 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.

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 seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat dukungan, bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat membantu. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa ,M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
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. Ibu Desloehal Djumrianti, SE., MIS., Ph. D, selaku dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Munparidi, SE., M. Si, selaku dosen pembimbing II yang telah membantu memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Suhani selaku owner/pemilik Warung Abah Hadi Palembang dan seluruh staff karyawan Warung Abah Hadi Palembang yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendidik penulis dalam menuntut ilmu dan meraih impian.
8. Kedua Orang Tua beserta Kakak tersayang windari pramanta dan Adik tercinta wira tridio komanta yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menuntut ilmu serta memberikan kasih sayang selama ini.
9. Teman spesial ku yang selalu menemani dan mendukung dalam pengerjaan laporan akhir ini Muhammad faishal.

10. Teman-teman seperjuangan saya tujuh bidadari yang selalu mendukung dan menemani selama proses pengerjaan Laporan Akhir ini serta seluruh teman kelas NB Jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2015.

11. Seluruh teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan 2015.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Laporan Akhir ini, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dimasa sekarang dan yang akan datang.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warung Abah Hadi Palembang. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak Warung Abah Hadi dapat mengetahui bagaimana penilaian 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, Warung Abah Hadi sudah dinilai baik oleh pelanggan dengan skor sebesar 79%. Berdasarkan dari hasil perhitungan kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, pada dimensi bukti nyata (*tangibles*) mendapat hasil paling tinggi yaitu sebesar 82% yang tergolong dalam kategori sangat baik. Berdasarkan data tersebut, sebaiknya persentase yang ada harus dapat ditingkatkan secara maksimal oleh Warung Abah Hadi 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 with quality of services provided by Warung Abah Hadi Palembang. The benefits of this research is that the Warung Abah Hadi can find out how ratings from customers about the quality of services provided. The 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, Warung Abah Hadi has been rated by customers well in the amount of 79%. 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 82% which belong to a very good category. Based on these data, we suggest the presentation that should be increased to the maximum by Warung Abah Hadi Palembang in order to produce a high again evaluation from customers.

Keywords: Service quality, customer statisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
1.4.1 Tujuan Penulisan	3
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	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	5
1.6 Populasi dan Sampel	6
1.6.1 Populasi	6

1.6.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	6
1.7 Populasi dan Sampel	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.4.1 Pengertian Kualitas	14
2.4.2 Pengertian Pelayanan	14
2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.4.4 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	16
2.5 Pelayanan Prima (<i>Excellent service</i>)	17
2.5.1 Tujuan Pelayanan Prima	18
2.5.2 Fungsi Pelayanan Prima	18
2.5.3 Manfaat Pelayanan Prima	19
2.5.4 Konsep Penerapan Pelayanan Prima	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
3.2 Visi, Misi dan Komitmen Warung Abah Hadi.....	23
3.2.1 Visi Warung Abah Hadi.....	23
3.2.2 Misi Warung Abah Hadi	23
3.3.3 Tujuan Warung Abah Hadi	24
3.3.4 Komitmen Warung Abah Hadi	24
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	24
3.3.1 Rincian Pekerjaan pada Warung Abah Hadi	25
3.4 Kegiatan Warung Abah Hadi.....	29
3.5 Fasilitas – Fasilitas Warung Abah Hadi	29

3.6 Macam – Macam Makanan dan Minuman	34
---	----

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Pada Warung Abah Hadi Palembang	36
4.1.1 Bukti Nyata (<i>tangibles</i>).....	37
4.1.2 Keandalan (<i>reliability</i>).....	41
4.1.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	45
4.1.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	48
4.1.5 Empati (<i>emphaty</i>).....	53
4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi Palembang	56
4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Pada Warung Abah HadiPalembang	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	8
Tabel 1.2 Interpretasi Skor/Angka	9
Tabel 3.1 Macam-Macam Makanan dan Minuman Warung Abah Hadi	35
Tabel 4.1 Interpretasi Skor/Angka.....	37
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Bukti Nyata (<i>tangibles</i>).....	37
Tabel 4.3 Hasil Persentase Skor dan Jumlah Skor Kuesioner (<i>tangibles</i>)	40
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Keandalan (<i>reliability</i>).....	41
Tabel 4.5 Hasil Persentase Skor dan Jumlah Skor Kuesioner (<i>reliability</i>)	44
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	45
Tabel 4.7 Hasil Persentase Skor dan Jumlah Skor Kuesioner (<i>responsiveness</i>)	47
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Jaminan (<i>assurance</i>).....	48
Tabel 4.9 Hasil Persentase Skor dan Jumlah Skor Kuesioner (<i>assurance</i>)	52
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Empati (<i>emphaty</i>)	53
Tabel 4.11 Hasil Persentase Skor dan Jumlah Skor Kuesioner (<i>emphaty</i>)	55
Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ..	56
Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Bukti Nyata (<i>tangible</i>)	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Warung Abah Hadi Palembang	25
Gambar 3.2 Parkiran Warung Abah Hadi	30
Gambar 3.3 Tempat Makan Lesehan Warung Abah Hadi	30
Gambar 3.4 Tempat Makan Menggunakan Kursi Warung Abah Hadi	31
Gambar 3.5 Tempat Makan Lantai Dua Warung Abah Hadi.....	31
Gambar 3.6 Fasilitas Toilet Warung Abah Hadi	32
Gambar 3.7 Fasilitas Televisi Warung Abah Hadi	32
Gambar 3.8 Dapur Pembuatan Makanan Warung Abah Hadi	33
Gambar 3.9 Dapur Pembuatan Minuman Warung Abah Hadi	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Kuesioner