

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA AYAM BAKAR BUMBU PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**AYU AMELIA AGUSTINA
NPM 0615 3060 0491**

**ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA AYAM BAKAR BUMBU PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**AYU AMELIA AGUSTINA
NPM 0615 3060 0491**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Munfaridi, S.E., M.Si.
NIP 196511251994031002**

Pembimbing II,

**M. Riska Maulana, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

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 Mahasiswa : Ayu Amelia Agustina
NIM : 061530600491
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu 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 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.

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

Palembang, Agustus 2018
Yang membuat pernyataan



Ayu Amelia Agustina
NIM 0615 3060 0491

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ayu Amelia Agustina
NIM : 061530600491
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang)

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS**

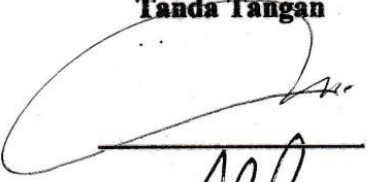
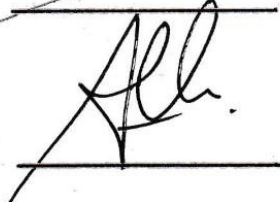


Pada Hari:

Senin

Tanggal:

06 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Ketua		07/2018 /08
2.	<u>Alhushori, S.E., M.AB.</u> Anggota		07/2018 /08
3.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota		07/2018 /08
4.	<u>Dr. Sari Lestari Z. Ridho, M.Ec.</u> Anggota		07/2018 /08

MOTTO & PERSEMBAHAN

“Ilmu pengetahuan itu bukanlah yang dihafal, melainkan yang memberi manfaat.” -Imam Syafi’i

“Sesungguhnya dalam kesulitan pasti ada kemudahan” -QS Al-Insyirah 6

Penulis persembahkan kepada:

- *Orang tua tercinta*
- *Saudara Kandung*
- *Keluarga*
- *Dosen dan Pembimbing tersayang*
- *Para Sahabat dan Teman-teman kelas 6NC tercinta*
- *Almamater kebanggaan*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat-Nya maka kami dapat menyelesaikan rangkaian kegiatan sampai menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Penulisan laporan yang berjudul **“Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang)”** ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh Ayam Bakar Bumbu Palembang ini sudah puas atau sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Penulis menggunakan data primer yang diolah dari kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari buku dan dokumen perusahaan. Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dan memberikan hasil yang terbaik.

Dalam pembuatan laporan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam segi materi maupun dalam penyusunan kata-kata. Maka dari itu penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari para pembaca demi tercapainya kesempurnaan laporan ini. Penulis juga berharap laporan ini dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2018
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun terwujudnya laporan ini adalah berkat bantuan, dukungan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan 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. Bapak Munfaridi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak M. Riska Maulana, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Taufik, selaku pemilik usaha dari Ayam Bakar Bumbu Palembang yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
7. Kepada keluarga dan karyawan Ayam Bakar Bumbu Palembang yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada kami.
8. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
9. Kedua orang tua dan Saudara-saudara penulis serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa dan nasehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan

laporan akhir ini dengan baik. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.

10. Rekan-rekan mahasiswa, khususnya keluarga 6NC yang telah sama-sama memberikan motivasi kepada penulis.

11. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini. Semoga Allah SWT memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua dan selalu mendapat perlindungan-Nya. Akhir kata semoga laporan ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2018
Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah “Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang)”. Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian dari konsumen atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Ayam Bakar Bumbu Palembang. Untuk mewujudkan tujuan, penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada konsumen dan wawancara dengan pemilik usaha. Data kuesioner kemudian diolah menggunakan rumus interpretasi skor tiap dimensi. Dimensi kualitas pelayanan yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Berdasarkan data yang diperoleh, semua dimensi kualitas pelayanan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang sudah baik. Adapun hasil persentase dimensi berwujud sebesar 61,7%, dimensi keandalan sebesar 63,8%, dimensi ketanggapan sebesar 65,85%, dimensi jaminan sebesar 77,4% dan dimensi empati sebesar 66%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The title of this final report is “Consumer Assessment of Service Quality (Case Study at Ayam Bakar Bumbu Palembang)”. The purpose of this report is to know how the consumer assessment of service quality at Ayam Bakar Bumbu Palembang. To achieve the purpose, is using data collection methods of questionnaires that given to consumers and interviews with owner. Questionnaires data was processed by using a formula of interpretation score each dimension. Dimensions of service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on the data obtained, all of the dimensions of service quality at Ayam Bakar Bumbu Palembang is good. The percentage result of tangible is 61,7%, reliability is 63,8%, responsiveness is 65,85%, assurance is 77,4% and empathy is 66%.

Keywords: Service Quality

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
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	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 Teknik Pengumpulan Data	4
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	5
1.5.5 Analisis Data	7
1.5.6 Skala Pengukuran	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Pemasaran	10
2.2	Kualitas Pelayanan	10
2.2.1	Pengertian Kualitas	10
2.2.2	Pengertian Pelayanan	12
2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.4	Konsumen	14
2.5	Tahapan Pembelian Konsumen	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Ayam Bakar Bumbu	16
3.2	Visi dan Misi Ayam Bakar Bumbu	17
3.2.1	Visi	17
3.2.2	Misi	17
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan	17
3.4	Uraian/Pembagian Tugas	18
3.5	Gambaran Umum Responden	20
3.6	Hasil Jawaban Responden	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang)	25
4.1.1	Dimensi Berwujud (Tangible)	26
4.1.2	Dimensi Keandalan (Reliability)	29
4.1.3	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	32
4.1.4	Dimensi Jaminan (Assurance)	36
4.1.5	Dimensi Empati (Empathy)	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Interpretasi Skor	8
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan	9
Tabel 3.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	21
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
Tabel 3.4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	23
Tabel 4.1 Penilaian Konsumen pada Dimensi Berwujud	26
Tabel 4.2 Penilaian Konsumen pada Dimensi Keandalan	29
Tabel 4.3 Penilaian Konsumen pada Dimensi Ketanggapan	32
Tabel 4.4 Penilaian Konsumen pada Dimensi Jaminan	36
Tabel 4.5 Penilaian Konsumen pada Dimensi Empati	39
Tabel 4.6 Rekapitulasi 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Ayam Bakar Bumbu Palembang	18
Gambar 4.1 Diagram Dimensi Kualitas Pelayanan	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- 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 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Daftar Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Wawancara