

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA ASING
FANKA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**OLEH:
SRILANJARI
0611 3060 0477**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA ASING
FANKA PALEMBANG**



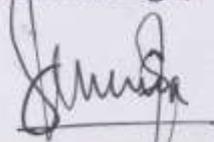
LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan
Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Srilanjari
061130600477**

Pembimbing I,



**Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
195803201989101001**

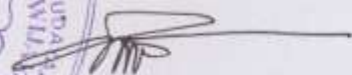
**Menyetujui,
Palembang, Juli 2014
Pembimbing II,**



**Dra. Elvia Zahara M.M.
195808231988112001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Srilanjari
NIM : 061130600477
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan
Bahasa Asing Fanka Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan berjudul sebagaimana diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir 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, Juni 2014

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL

5327EABF574520773

6000

DJP

Srilanjari

NIM 061130600477

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Srilanjari
NIM : 061130600477
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan
Bahasa Asing Fanka Palembang

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

Pada Hari:

Jumat

Tanggal 25 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M</u> Ketua		6 Agustus 2014
2.	<u>Hanifati Intan, S.E., M.M</u> Anggota		6 Agustus 2014
3.	<u>Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota		6 Agustus 2014
4.	<u>Afrizawati, S.E., M.Si</u> Anggota		8 Agustus 2014

MOTTO

Sesungguhnya sebagian perkataan itu ada yang lebih keras dari batu, lebih pahit dari jadam, lebih panas dari bara dan lebih tajam dari tusukan. Sesungguhnya hati merupakan ladang, maka tanamilah dia dengan perkataan yang baik, sebab bila tidak tumbuh semuanya, maka niscaya akan tumbuh sebagian (Al Haditz)

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orangtuaku*
- ❖ Saudara-saudaraku*
- ❖ Keluarga besarku*
- ❖ Penyemangat hidupku*
- ❖ Sahabat seperjuangan*
- ❖ Masa depan dan Almamaterku
Politeknik Negeri Sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang”. Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penyusunan Laporan Akhir yang bersifat ilmiah ini, diperlukan waktu yang cukup dengan berbagai acuan pustaka dan informasi yang terbilang luas. Penulis memilih Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang Jln. Jendral Sudirman No. 1658 Seberang SMAN 3 Km. 3,5 Palembang sebagai objek penelitian.

Penulis menyadari bahwa penyusun laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan/wawasan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sebagai bahan koreksi diri dan pedoman bagi penulis untuk menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang. Laporan Akhir ini. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, pengarahan serta dukungan dari berbagai pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. RD Kusumanto, S.T., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB selaku Wakil Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan, pengarahan, bimbingan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, pengarahan, bimbingan dan saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Bapak Kusnayat, selaku pimpinan yang telah memberikan bantuan dan kesempatan untuk melakukan penelitian pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang
7. Staff/pegawai Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang yang turut membantu dalam memberikan guna penyelesaian Laporan Akhir ini
8. Orang Tua yang saya cintai, terima kasih untuk semua do'a, perhatian dan dukungan yang terus mengalir
9. Kakak dan Adik yang tersayang
10. Muhammad Muklis atas perhatian, kesetiaan, bantuan dan dukungan serta semangatnya dalam penyelesaian Laporan Akhir ini

11. Sahabat-sahabat kelas 6NA, terutama Selvi, Citra, Genovida, Indah, Helmi, Dina, Rahma dan lainnya atas motivasi, masukan dan kesetiakawanannya

Demikianlah ucapan terima kasih yang penulis ucapkan, apa yang telah penulis dapatkan akan selalu penulis ingat dan manfaatkan sebaik mungkin.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The aim of this study is to see the influence of five dimensions service quality on customers' satisfaction. The observation object is Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang, one of foreign language institution at Palembang city. Writer also want to see the influence in every dimension from five dimensions. The data were collected from observation, library research, questionnaire and interview. Then the data were analyzed by using SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 11.5 for Windows and cartecius digram to know level suitability between customers' expectation and the realization of institution. The results were all of dimensions simultaneously influence customers' satisfaction and in partial, reliability dimension was the most dominant dimention influencing customers' satisfaction. Base on regression analysis obtainable result of five dimentions, they are tangibles 0.519, reliability 0.593, responsiveness 0.338, assurance 0.621 and emphaty 0.274.

Keyword: Service quality, Customers' satisfaction

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilih Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metodologi Penarikan Sampel	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.5 Teknik Analisis Data	7
1.6 Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.1 Konsep Inti Pemasaran	14
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	15
2.2 Pengertian Jasa	16
2.2.1 Karakteristik Jasa	16
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	17

2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	19
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa (SERVQUAL)	20
2.3.2	Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	21
2.4	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5	Diagram Kartesius	25

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang.....	27
3.2	Motto, Visi dan Misi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang.....	28
3.2.1	Motto	28
3.2.2	Visi.....	28
3.2.3	Misi	28
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang	29
3.3.1	Srtuktur Organisasi	29
3.3.2	Pembagian Tugas.....	30
3.4	Produk dan Fasilitas Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang.....	32
3.4.1	Produk.....	32
3.4.2	Fasilitas	33
3.5	Deskripsi Responden	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang.....	39
4.1.1	Uji Validitas	39
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.1.3	Uji Koefisien Determinasi	46
4.1.4	Uji F (Uji Secara Simultan)	47
4.1.5	Uji T (Uji Secara Parsial).....	48
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasa Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang	53
4.3	Konsistensi Respon Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang Terhadap Pelanggan Berdasarkan Diagram Kartesius	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bagan Jenis dan Sumber Data	5
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran	14
Gambar 2.2 Bagan Hubungan Antara Penjual dan Pembeli	15
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.4 Skema Diagram Kartesius	26
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang	29
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Konsistensi Respon Lembaga Pendidikan Bahasa Asing Fanka Palembang Terhadap Pelanggan.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Siswa.....	2
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	8
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelas	34
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi	34
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alasan	35
Tabel 3.5 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X).....	36
Tabel 3.6 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	40
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	43
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel 4.5 Dasar Interpretasi R Square dalam Model Summary	46
Tabel 4.6 Model Summary	46
Tabel 4.7 Anova.....	47
Tabel 4.8 Coefficients ^a	48
Tabel 4.9 Perhitungan Rata-rata Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Terhadap Kualitas Pelayanan	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Daftar Wawancara
- Lampiran 9 Data Siswa Tahun Ajaran 2013/2014
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Koding Etri Hasil Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 13 R Tabel
- Lampiran 14 F Tabel
- Lampiran 15 Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Pelaksanaan dan Harapan Pelanggan
- Lampiran 16 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 17 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 18 Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir