

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAPKEPUASAN
PELANGGAN PADA WARNET PTS (PENDIDIKAN KURSUS
KOMPUTER DAN INTERNET) DI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

DesiYulianti

0611 3060 0485

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA WARNET PTS (PENDIDIKAN KURSUS KOMPUTER
DAN INTERNET) DI PALEMBANG**



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

OLEH:

DESI YULIANTI

0611 3060 0485

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

Palembang, Juli 2014

Pembimbing II,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Yulianti
Nim : 061130600485
Jurusan /Program Studi : Administrasi bisnis/ Administrasi bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warnet PTS di Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut 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/salinan dari 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 2014

Yang membuat Pernyataan



Desi Yulianti

061130600485



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30319
Telp. 0711-353414 119 Fax. 0711-255918
Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: Info@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Desi Yulianti
Nim : 061130600485
Jurusan /Program Studi : Administrasi bisnis/ Administrasi bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warnet PTS di Palembang

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

Pada hari:
Senin

Tanggal:
14 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>11 September 2014</u>
2.	<u>Abd. Hamid, S.E.</u> Anggota		<u>8 September 2014</u>
3.	<u>Dewi Fadila, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>7 Oktober 2014</u>
4.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.A.B.</u> Anggota		<u>23 September 2014</u>

MOTTO

**“ Tiada kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah...”
(Q.S Al Kahfi : 39)**

Penulis Persembahkan Untuk:

- ❖ **Kedua Orang Tua tercinta**
- ❖ **Kakak, Ayuk, dan Adikku tercinta**
- ❖ **Dosen dan Pembimbingku yang saya kagumi**
- ❖ **Sahabat seperjuangan angkatan 2011**
- ❖ **Keluarga besar 6 NBAlmaterku yang selalu ku banggakan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warnet PTSdi Palembang.**

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini merupakan penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada warnet PTS. Dalam pengolahan data penulis menggunakan SPSS 11,5 (*Statistical Product and Service Solution 11,5*), terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Dari 5 dimensi tersebut yang paling dominan adalah dimensi jaminan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada warnet PTS dengan koefisien regresinya sebesar 0,496.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dengan baik dan sempurna dari segi penyajian maupun pembahasan, hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan penulisan laporan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan laporan akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca

Palembang, Juli 2014
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dewi Fadilah, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Ir. Baharuddin selaku pemilik Warnet PTS.
7. Seluruh karyawan pada warnet PTS.
8. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
9. Seluruh Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa restu, semangat, dukungan serta cinta dan kasih sayang mereka kepada penulis.
11. Kakak, Ayuk dan Adikku yang memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

12. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semuanya.
13. Sahabatku (Ade, Vero, dan Winda) terima kasih telah memberi semangat dan bantuan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
14. Seluruh teman-teman di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya teman-teman seperjuangan di kelas 6 NB
15. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca dan penulis mohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamiinn.

Palembang, Juli 2014
Penulis

ABSTRACT

This report is a study of the effect of service quality on customer satisfaction in PTS cafe. The method used in this study include primary data and secondary data while data analysis in the form of qualitative and quantitative analysis. In processing the data using SPSS 11.5 (Statistical Product and Service Solution 11.5). This process will demonstrate the validity, reliability, and generated significant, levels on each dimension. There are five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The fifth dimension of the guarantee where regression coefficient of 0.496 when in present of 49.6 %. As for the dimensions of the physical evidence of regression coefficient of 0.182, regression coefficient of reliability dimension of 0.300, responsiveness dimensional regression coefficient of -0.095, and empathy dimensions coefficient of 0.149.

(Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	3
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber data.....	4
1.6 Metode Pengumpulan Data	5
1.6.1 Riset Keperpustakaan (<i>Library Reseach</i>).....	5
1.6.2 Riset Lapangan (<i>Field Reseach</i>).....	5
1.7 Analisis Data	5
1.7.1 Analisis Kuantitatif	5
1.7.2 Analisis Kuantitatif	5
1.7.3 Populasi	6
1.7.4 Sampel	7

1.7.5	Teknik Sampling	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.1	Definisi manajemen Pemasaran	9
2.2	Produk	9
2.2.1	Definisi Produk	9
2.2.2	Klasifikasi Produk	10
2.2.3	Kualitas Produk	10
2.3	Konsep Dasar Jasa	11
2.3.1	Definisi Jasa	11
2.3.2	Karakteristik Jasa	11
2.4	Kualitas Pelayanan	12
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.5	Kepuasan Pelanggan	13
2.5.1	Definisi Pengertian Kepuasan	13
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Latar Belakang Warnet PTS (Pendidikan Kursus Komputer dan Internet)	14
3.2	Visi dan Misi PTS	15
3.2.1	Visi	15
3.2.2	Misi	15
3.3	Struktur Organisasi Warnet PTS	15
3.4	Uraian Tugas dan Keadaan Pegawai Warnet PTS.....	18
3.4.1	Uraian Tugas	18
3.4.2	Keadaan Karyawan	19
3.5	Profil Responden	20

3.6 Hasil Pengolahan	22
3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reabilitas	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Data	
4.1.1 Uji t (Koefisien Regresi secara Parsial	29
4.1.2 Uji F (Secara Simultan atau Bersama-sama	31
4.1.3 Koefisien Determinasi	31
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	33
4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pasa Warnet PTS	34
4.3 Variabel yang Paling Dominan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	40
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
5.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan terhadap kepuasan Pelanggan.....	41
5.2 Saran	41

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pembagian Variabel Indenden dan Dependen.....	7
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Warnet PTS	17

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengukuran Skala Likert	8
Tabel 3.1 Daftar Karyawan Warnet PTS	19
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Umur.....	21
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	21
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas pada Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas pada Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas pada Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 4.1 Hasil Uji t (Uji Secara Parsial).....	30
Tabel 4.2 Hasil Uji F (Uji Secara Simultan)	31
Tabel 4.3 Model Summary (b)	32
Tabel 4.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	32
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Rekomendasi

Lampiran 2 Lembar Konsultan

Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan

Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data

Lampiran 5 Kartu Kunjungan Perusahaan

Lampiran 6 Daftar Kuesioner

Lampiran 7 Daftar Wawancara

Lampiran 8 Hasil Pengolahan Kuesioner Laporan Akhir (SPSS)