

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KONSUMEN
DI MUMTAZ BARBER SHOP PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan

Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh :

Dwi Warsa Septriandre

NPM 061830600398

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

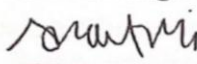

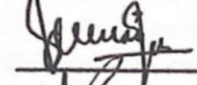
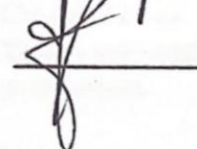
Nama : Dwi Warsa Septriandre
NIM : 061830600398
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Konsumen di Di Muntaz Barbersho

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

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.		30 - Agustus 2021
2.	Dra. Esya Alhadi, M.M.		01 - September 2021
3.	Pridson Mandiangan, S.E., M.M.		02 - September 2021
4.	Rini, S.E., M.AB.		30 Agustus 2021

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KONSUMEN DI MUMTAZ
BARBER SHOP**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh :

**Dwi Warsa Septriandre
NPM 051830600398**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2021

Pembimbing I,

**Hanifati Burhan, S.E., M.M
NIP 195611181987032001**

Pembimbing II,

**Fridson Mandiangan, S.E., M.M
NIP 195803201989101001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**

**Ketua Prodi Jurusan
Administrasi Bisnis**

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Warsa Septriandre
NIM : 061830600398
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Konsumen di
Mumtaz Barbershop

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan bimbingan Laporan Akhir di Kampus Politeknik Negeri Sriwijaya tanpa adanya paksaan.
2. Saya bersedia mengikuti protokol kesehatan yang berlaku.

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

Palembang, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan



Dwi Warsa Septriandre
NPM 061830600398

MOTTO

Jadilah bunga yang selalu memberikan keharuman bahkan kepada tangan yang telah menghancurkannya.

-PEACE AND LOVE-

-DW-

Dipersembahkan untuk:

- 1. Kedua alm. Orangtua.**
- 2. Alm. Kakak Ns.**
- 3. Saudari Ndy tersayang.**
- 4. Ngab Hadi ter ABSURD.**

5. **Calon Jodoh yang Masih di Simpen Tuhan.**
6. **Teman satu angkatan, satu perjuangan.**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis, karena kualitas pelayanan yang bagus menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan konsumen. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Konsumen di Mumtaz Barbershop Palembang”**.

Seiring pertumbuhan zaman dan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka gaya hidup masyarakat pun akan semakin berkembang. Hal ini membuat masyarakat semakin peduli dengan penampilan dan berlomba-lomba untuk memperbaiki penampilan mereka baik dari segi penampilan maupun gaya rambut yang mengikuti tren. Umumnya, hanya kaum perempuan yang dikenal suka mengganti gaya rambut, namun sekarang kaum laki-laki pun juga peduli dengan gaya rambut.

Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis, karena kualitas pelayanan yang bagus menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. (Yamit, 2005). Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Hanifati Burhan, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Pridson Mandiangan,. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
7. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NA yang memberi dukungan, semangat dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Orang Tua yang telah memberikan dukungan Moral dan Materi selama saya melaksanakan pendidikan.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2021

Dwi Warsa Septriandre

061830600398

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada konsumen di Mumtaz Barbershop Palembang yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan dari Mumtaz Barbershop Palembang dan apa saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Mumtaz Barbershop Palembang Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan simple random sampling. Simple random sampling adalah desain pengambilan sampel dimana setiap elemen tunggal dalam populasi mempunyai peluang yang diketahui dan sama untuk terpilih sebagai subjek. Analisis data menggunakan dimensi *tangibles* hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Mumtaz Barbershop Palembang adalah sebesar 76,6 %, dan nilai tersebut dalam kondisi konsumen mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan Mumtaz Barbershop Palembang. Pada tingkat kedua analisis data menggunakan dimensi *emphaty* kinerja konsumen kualitas pelayanan pada Mumtaz Barbershop Palembang adalah sebesar 74,8 %. Kemudian pada tingkat ketiga terdapat dua dimensi yang sama besar nilainya yaitu pada analisis data menggunakan dimensi *realibility* dan dimensi *responsiveness* kinerja konsumen kualitas pelayanan pada Mumtaz Barbershop Palembang adalah sebesar 74,4 %. Pada urutan terakhir adalah analisis menggunakan dimensi *assurance* kinerja konsumen kualitas pelayanan pada Mumtaz Barbershop Palembang adalah sebesar 72,2 % dan nilai tersebut dalam kondisi konsumen menilai baik mengenai kualitas pelayanan Mumtaz Barbershop Palembang. Secara keseluruhan, nilai lima dimensi adalah positif, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh Mumtaz Barbershop Palembang sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, mumtaz barber shop

ABSTRACT

This study aims to determine the performance and consumer expectations regarding the quality of service to consumers at Mumtaz Barbershop Palembang which is expected by consumers after receiving services from Mumtaz Barbershop Palembang and what needs to be improved in the services provided by Mumtaz Barbershop Palembang. using 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 the Tangibles dimension. The results of this study prove that the level of consumer expectations for the quality of service at Mumtaz Barbershop Palembang is 76.6%, and this value is in the condition that consumers have high expectations of the service quality of Mumtaz Barbershop Palembang. At the second level of data analysis using the dimensions of empathy, customer performance, quality of service at Mumtaz Barbershop Palembang is 74.8%. Then at the third level there are two dimensions that have the same value, namely in data analysis using the realibility dimension and the responsiveness dimension of consumer performance, the quality of service at Mumtaz Barbershop Palembang is 74.4%. In the last order is the analysis using the dimensions of consumer performance assurance, the quality of service at Mumtaz Barbershop Palembang is 72.2% and that value is in the condition that consumers judge well about the service quality of Mumtaz Barbershop Palembang. Overall, the value of the five dimensions is positive, which indicates that the overall quality of service provided by Mumtaz Barbershop Palembang has met customer expectations.

Keywords: *service quality, mumtaz barber shop*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Teknik Analisa Data	9
1.5.6 Skala Pengukuran	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Kualitas	11
2.2 Pengertian Pelayanan	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.5 Pengertian Konsumen	19

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Umum Perusahaan	21
3.2 Visi, Misi, Makna dan Tata Nilai Mumtaz Barber Shop	22
3.3.1 Visi Mumtaz Barber Shop	22
3.3.2 Misi Mumtaz Barber Shop	22
3.3 Makna Mumtaz Barber Shop	22
3.4 Tata Nilai Mumtaz Barber Shop	22
3.5 Logo Mumtaz Barber Shop.....	22
3.6 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	24
3.8 Treatment dan Produk-Produk Mumtaz Barberhop.....	27
3.8.1 Daftar Harga Treatment dan Produk yang Tersedia di Mumtaz Barbershop	27
3.9 Pelayanan yang Dilakukan oleh Pegawai Mumtaz Barbershop	
3.10 Data & Profil Responden	30
3.11 Hasil Penyebaran Kuisisioner jawaban Responden	31
3.11.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik.....	31
3.11.2 Dimensi kualitas Pelayanan Keandalan	31
3.11.3 Dimensi Daya tanggap.....	32
3.11.4 Dimensi Jaminan / Assurance	32
3.11.5 Dimensi Kualitas Empati	33

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penyebaran Kuisisioner	34
4.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Tangibles</i>	34

4.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Realibility</i>	35
4.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	36
4.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	38
4.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i>	39
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Mumtaz Barber Shop	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Mumtaz Barber Shop	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Mumtaz Barbershop.....	2
Tabel 1.2 Data Pengunjung 3 Bulan Terakhir	7
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Likert	9
Tabel 1.4 Kategori Interpretasi Skor.....	10
Tabel 3.1 Daftar Harga Treatment	26
Tabel 3.2 Daftar Harga Produk	26
Tabel 3.3 Kisaran Umur Pelanggan Mumtaz Barber Shop.....	29
Tabel 3.4 Profesi Para Pelanggan Mumtaz Barber Shop	29
Tabel 3.5 Dimensi Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	30
Tabel 3.6 Dimensi Keandalan/ <i>Realibility</i>	30
Tabel 3.7 Dimensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 3.8 Dimensi Jaminan/ <i>Assurance</i>	32
Tabel 3.9 Dimensi Empati/ <i>Empaty</i>	32
Tabel 4.1 Hasil Dimensi Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	33
Tabel 4.2 Hasil Dimensi Keandalan/ <i>Realibility</i>	35
Tabel 4.3 Hasil Dimensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4.3 Hasil Dimensi Jaminan/ <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.3 Hasil Dimensi Empati/ <i>Empaty</i>	4

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 5 Surat Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Soal Kuisisioner
- Lampiran 8 Hasil Kuesioner