

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PADA LAPANGAN PARKIR
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Pendidikan Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Oleh:

NURUL INTAN JAUHARI

0611 3060 0495

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PADA LAPANGAN PARKIR
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Pendidikan Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Oleh:

NURUL INTAN JAUHARI

0611 3060 0495

Menyetujui,

Pembimbing I

Afrizawati M., S.E., M.Si.
NIP 198004112006042002

Pembimbing II

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



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



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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Intan Jauhari
NIM : 061130600495
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini 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/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 31 Juli 2014
Yang membuat pernyataan



Nurul Intan Jauhari
NIM 061130600495



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



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nurul Intan Jauhari
NIM : 061130600495
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya

Telah dipertahankan dihadapan Dosen 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>A. Jallaluddin Sayuti, S.E., M.AB</u> Ketua		11-8-2014
2	<u>Fausiana, S.E.</u> Anggota		19-8-2014
3	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		13-8-2014
4	<u>M. Rizka Maulana E., S.E., M.M</u> Anggota		28-8-2014

MOTTO:

Orang yang luar biasa itu sederhana dalam ucapan tetapi hebat dalam tindakan.

(Penulis)

Persembahkan:

- *Kedua orang tuaku tercinta*
- *Adik-adikku tersayang*
- *Sahabat-sahabat seperjuangan 6*
NB
- *Almamater tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas Hidayah-Nya karena berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya. Tujuan penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang terdiri dari 5 (lima) Bab.

Pada Bab I dijelaskan mengenai mengapa penulis memilih Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya sebagai objek penelitian, Bab II menjelaskan mengenai teori yang dipakai peneliti untuk membuat Laporan Akhir, Bab III menerangkan struktur organisasi, visi dan misi, tugas dan uraian jabatan serta profil responden, Bab IV berupa hasil dan pembahasan, dan pada Bab V berisi kesimpulan dan saran yang penulis berikan kepada penyedia jasa yaitu Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga dalam penyelesaian laporan akhir ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Setiap kritik dan saran, akan penulis terima dengan senang hati agar dapat menjadi pengetahuan bagi penulis untuk kemudian hari.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat waktu. 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. Bapak Hari Mulyono, S.E., M.M., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Afrizawati M, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan motivasi, dukungan moril maupun materil serta doanya kepada penulis.
9. Adik-adik kesayangan Muhammad Wahyu Nur'aziyim dan Muhammad Aulia Hakim yang memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
10. Keluarga Besar tercinta, yang telah memberikan dorongan dan masukan kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB Jurusan Admnistrasi Bisnis terkhusus untuk Alfira, Artina, Putri dan Sherly yang selalu bersama dalam suka maupun duka, selalu memberikan masukan dan motivasi serta dorongan semangat yang sangat membantu penulis.
12. Rekan terbaik Tri Utami Hidayani dan Ditha Fitria Syari yang memberikan semangat, motivasi dan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir ini.
13. Rekan-rekan pemain dan pelatih Marching Band yang selalu memberikan inspirasi, masukan, motivasi dan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis.

14. Rekan-rekan Unit Kegiatan Mahasiswa Olahraga Kak Sachi, Kak Utha, Mbak Novia, Suci, Rico, Keke, Riza, Adam, Tito, Iis, Nur, Ayu, Gunawan, Ulik, Bang Midun, Dipo, Novi dan adik-adik Unit Kegiatan Mahasiswa Olahraga Ika, Zia, Tria, Yunima, Debby yang membantu dalam memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.
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, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the role of service quality on student satisfaction parking lot State Polytechnic of Sriwijaya. The problem of this research is how to know the student satisfaction towards service quality and which dimensions is most dominant to the student satisfaction of the parking lot. Data obtained from questionnaires given to the user, processed and analyzed qualitatively. And writer use Stratified Random Sampling Technic to determine sample and use Slovin formula to get respondent. The results obtained indicate that the performance provided by the Polytechnic as the provider has met the customer expectation. And then Variable Empathy is the most dominant variable for the student satisfaction State Polytechnic of Sriwijaya parking lot.

Keyword : Quality of Service, User Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel	9
1.5.4.1 Populasi	9
1.5.4.2 Sampel	9
1.5.5 Analisa Data	10
1.5.6 Skala Pengukuran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2. Jasa	14
2.2.1 Pengertian Jasa	14
2.2.2 Karakteristik Jasa	15
2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan	16
2.3.2 Pengertian Pelanggan	16
2.3.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah Perusahaan	19

3.2	Visi dan Misi	21
3.2.1	Visi	21
3.2.2	Misi	21
3.3	Struktur Organisasi Politeknik Negeri Sriwijaya	22
3.4	Uraian Tugas Perusahaan	24
3.5	Profile Responden	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya Terhadap Pelayanan Jasa	30
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pengguna Lapangan Parkir	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Komposisi Mahasiswa Aktif Politeknik Negeri Sriwijaya	2
Tabel 1.2 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	11
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Umur	27
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jurusan/Prodi	28
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Status Mahasiswa	29
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	29
Tabel 4.1 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	31
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	34
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	40
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	47
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	58
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	61
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Politeknik Negeri Sriwijaya	23