

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PUSAT PEMPEK FLAMBOYANT
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**Oleh:
WIWIN FEBRIANTI
0611 3060 1243**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PUSAT PEMPEK FLAMBOYANT
PALEMBANG**



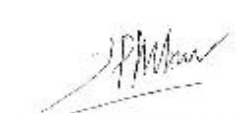
LAPORAN AKHIR

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

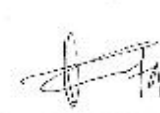
**Oleh:
WIWIN FEBRIANTI
0611 3060 1243**

Menyetujui,

Pembimbing I,


**Fausiana, S.E., M.Si
NIP 196008051989032003**

**Palembang, Juli 2014
Pembimbing II**


**Yusuf, S.E., M.Si, P.hD
NIP 197801182005011002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197203182003121002**

SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiwin Febrianti

NIM : 0611 3060 1243

Jurusan/Program studi: Administrasi Bisnis

Mata kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Pusat Pompek Flamboyant 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 bukan plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir 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

The image shows an official blue stamp from Universitas Pabelan, Palembang. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS PABELAN', 'PALEMBANG', and 'JULI 2014'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Wiwin Febrianti

NIM 0611 3060 1243

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : WIWIN FEBRIANTI
NIM : 0611 3060 1243
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Pusat Pempek Flamboyant
Palembang

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

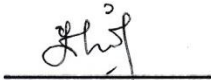



Pada hari

Jumat

Tanggal

25 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Elisa, S.E., M.Si Ketua		<u>25 Juli 2015</u>
2.	Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota		<u>25 Juli 2015</u>
3.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Anggota		<u>25 Juli 2015</u>
4.	M. Yusuf, S.E., M.Si, P.hD Anggota		<u>25 Juli 2015</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Kunci dasar sukses adalah tetap bertahan dan setia pada tujuan saat menghadapi hambatan (wiwin)

Dengan segala kerendahan hati

Kupersembahkan kepada:

❖ *Ayah dan Ibu Tercinta*

❖ *Almamater*

KATA PENGATAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izinNya jualah penulisan laporan akhir ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Penulisan laporan akhir ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pusat Pempek Flamboyant”, yang dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar diploma di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini terdiri dari 5 bab yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Bab I Pendahuluan, dalam bab ini akan teruraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini dijelaskan berbagai teori yang berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan dianalisa. Bab III Keadaan Umum Perusahaan, dalam bab ini memberikan gambaran umum mengenai perusahaan. Bab IV Pembahasan, pada bab ini menganalisa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan menghubungkan teori-teori. Dan Bab V Kesimpulan dan Saran, pada bab ini penulis mencoba memberikan kesimpulan sekaligus saran pada hasil penelitian yang telah diteliti.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran maupun kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan penulisan-penulisan serupa dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat memperkaya ilmu pengetahuan serta sebagai bahan masukan akademis bagi penelitian administrasi bisnis. Amin.

Penulis

Wiwin Febrianti

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Akhir ini dengan baik. Dalam melaksanakan kerja praktek ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
3. Ibu Fausiana, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yusuf, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan mulai dari penyusunan proposal hingga terwujudnya laporan akhir ini.
4. Staf Pengajar dan staf Administrasi Bisnis yang selama ini telah memberikan pengajaran dan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak Muslim selaku pemilik Pusat Pempek Flamboyant Palembang.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas semua dorongan dan doa restu yang tiada hentinya.
7. Teman-teman kelas 6ANC yang saling memberikan semangat dan masukan dalam penulisan laporan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine how much influence the dimensions of service quality on customer satisfaction in Pempek Flamboyant Center. Sampel of 60 respondents was obtained through the accidental sampel method Roscoe's formula was used. The independent variables consisted of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and the dependent one was the consumer's satisfaction. The instrument was evaluated for its validity and reliability. The data was computed by the application of multiple linear regression analysis and so were t test and determination coefficient. The t testing resulted in the following influence and significance coefficient : Tangible had influence of 43,5% and significance 0,019; Reliability had influence of 17,5% and significance 0,350; Responsiveness had influence of 36,8% and significance 0,033; Assurance had influence of 0,2% and significance 0,994; Empathy had influence of 46,4% and significance 0,046. Three of the variables, namely empathy, tangible responsiveness and Reliability, Assurance had influence as shown by their significance $<0,05$. The determinant coefficient indicates that the five variables show that there is satisfaction level of 47,5% for Pempek Flamboyant Center. Pempek Flamboyant Center should pay more attention to dimensions that significantly, in terms of further enhancing customer satisfaction.

Keywords : service quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2	Perumusan Masalah.....	3
1.3	Ruang Lingkup	3
1.4	Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
	1.4.1 Tujuan Penulisan.....	3
	1.4.2 Manfaat Penulisan.....	3
1.5	Metodelogi Penulisan	4
	1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
	1.5.2 Variabel Operasional	4
	1.5.3 Jenis dan Sumber Data.....	5
	1.5.4 Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	6
	1.5.5 Metode Pengumpulan Data.....	8
	1.5.6 Desain Penelitian	9
	1.5.7 Analisa Data.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pemasaran	14
-----	-----------------	----

2.2	Jasa	14
2.3	Karakteristik Jasa	15
2.4	Kategori Jasa	16
2.5	Kualitas Pelayanan	16
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.6	Kepuasan Pelanggan	18
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.6.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	19

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Perusahaan	21
3.2	Visi dan Misi Pempek Flamboyant	22
3.2.1	Visi	22
3.2.2	Misi	22
3.3	Struktur Organisasi	22
3.4	Uraian Jabatan	24
3.5	Profil Responden	25
3.5.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	26
3.5.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	26
3.5.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	27
3.5.4	Karakteristik Responden berdasarkan Frefekkuensi Berkunjung Perbulan	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
4.1.1	Uji Validitas	29
4.1.2	Uji Reliabilitas	33
4.2	Analisis Deskriptif	34
4.2.1	Variabel Bukti Fisik (X1)	35
4.2.2	Variabel Keandalan (X2)	37
4.2.3	Variabel Daya Tanggap (X3)	38
4.2.4	Variabel Jaminan (X4)	40
4.4.5	Variabel Empati (X5)	41
4.4.6	Variabel Kepuasan (Y)	43
4.3	Analisi Regresi Linier Berganda	44
4.4	Uji t	45
4.4	Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	

Pelanggan Pada Pusat Pempek Flamboyant.....	49
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indikator Penilaian Variabel Independen (X)	5
Tabel 1.2	Dimensi-Dimensi Pelayanan	10
Tabel 1.3	Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	11
Tabel 1.4	Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Responden	26
Tabel 3.2	Usia Responden	26
Tabel 3.3	Pekerjaan Responden	27
Tabel 3.4	Frefekkuensi Berkunjung Perbulan	28
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	30
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan	30
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Ketanggapan	31
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Jaminan	31
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Empati	32
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan	32
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.8	Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel	34
Tabel 4.9	Distribusi Frefekkuensi Item-Item Bukti Fisik (X1)	35
Tabel 4.10	Distribusi Frefekkuensi Item-Item Kehandalan (X2)	37
Tabel 4.11	Distribusi Frefekkuensi Item-Item Daya Tanggap (X3)	38
Tabel 4.12	Distribusi Frefekkuensi Item-Item Jaminan (X4)	40
Tabel 4.13	Distribusi Frefekkuensi Item-Item Empati (X5)	41
Tabel 4.14	Distribusi Frefekkuensi Item-Item Kepuasan (Y)	43
Tabel 4.15	Model Summary	45
Tabel 4.16	Hasil uji t	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 3.1	Stuktur Organisasi Pempek Flamboyant.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 7 Izin Pengambilan Data Data Kuesioner
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Tabulasi Hasil Kuesioner Profil Responden
- Lampiran 10 Tabulasi Hasil Kuesioner Jawaban Responden
- Lampiran 11 Frefekkuensi Tabulasi Hasil Kuesioner Item-Item dari Variabel
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1)
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kehandalan (X2)
- Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X3)
- Lampiran 15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati (X5)
- Lampiran 17 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)