

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA JAMAAH UMRAH PT
KAROMAH BAIT AL- ANSOR BATURAJA SUMSEL)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**DINDA ANGGITA
NPM 0616 3060 0484**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA JAMA'AH UMRAH PT
KAROMAH BAIT AL- ANSOR BATURAJA SUMSEL)**



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

Oleh:

**DINDA ANGGITA
NPM 0616 3060 0484**

Menyetujui,

**Palembang, 05 Juli 2019
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Purwati, S.E., M.M.
NIP. 196507111988032002**

**Elisa, S.E., M.Si.
NIP. 196010141989032003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. Anjaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**



**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Jalan Srijaya 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 di bawah ini:

Nama : Dinda Anggita

NPM : 0616 3060 0484

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jamaah Umrah PT Karomah Bait Al- Ansor Baturaja Sumsel)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini 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, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Dinda Anggita

NPM 0616 3060 0484

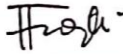

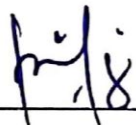
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dinda Anggita
NPM : 0616 3060 0484
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/ D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jamaah
Umrah PT Karomah Bait Al- Ansor Baturaja
Sumsel)

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 02 Agustus 2019

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|--|---|-------------------|
| 1. | <u>Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M</u> Ketua |  | <u>05/08/2019</u> |
| 2. | <u>Desloehal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D</u> Anggota |  | <u>02/08/2019</u> |
| 3. | <u>Fetty Mareta, S.E., M.M</u> Anggota |  | <u>23-7-2019</u> |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”
(Hadist Riwayat Ath-Thabrani)

“Success does not consist in never making mistakes but in never making the same one a second time”
(George Bernard Shaw)

Dipersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua Tercinta
2. Bibi dan Adik-adik ku
3. Dosen Pembimbing
4. Teman Seperjuangan
5. Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya, yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan DIII pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Adapun judul laporan akhir ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jamaah Umrah PT Karomah Bait Al- Ansor Baturaja Sumsel)”**.

Laporan Akhir ini disusun bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Jasa yang diberikan oleh PT Karomah Bait Al- Ansor kepada pelanggannya sudah memuaskan atau belum, berdasarkan penilaian pelanggan tersebut dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan yang ada apakah sudah sangat bagus atau belum.

Tentunya dalam penulisan laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar laporan ini menjadi lebih baik lagi tentunya.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, rekan-rekan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan pihak yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Akhir ini terwujud berkat bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik materil maupun moril.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Purwati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan saran, serta petunjuk dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Ibu Elisa, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan saran, serta petunjuk dalam penulisan Laporan Akhir.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak H. Juremi Slamet selaku pemilik PT Karomah Bait Al- Ansor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk pengambilan data laporan akhir ini.
9. Mba Try Siti Sarahhati selaku karyawan PT Karomah Bait Al- Ansor yang telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis.
10. Ibu Yeni Hartati, S.Pd.I selaku bibi saya tercinta yang telah membantu saya dalam melakukan penyebaran data kuesioner kepada pelanggan.
11. Keluarga Besar 6 NC yang telah memberikan dukungannya.

12. Teman-teman dan Sahabat dari Kos Squad dan Kompi 1 yang selalu memberikan dukungan dan juga semangat serta motivasi kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu- persatu yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.

Harapan dari penulis adalah semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA JAMAAH UMRAH PT KAROMAH BAIT AL- ANSOR BATURAJA SUMSEL)

Oleh:
Dinda Anggita

Laporan Akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jamaah Umrah PT Karomah Bait Al-Ansor Baturaja Sumsel)”. Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada jamaah umrah yang diberikan oleh PT Karomah Bait Al-Ansor serta dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan dari dimensi kehandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik pada jamaah umrah. Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara, serta data sekunder diperoleh dari perusahaan mengenai data yang berkenaan dengan sejarah, struktur perusahaan serta dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan. Adapun metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian laporan akhir ini menggunakan Interpretasi Skor (IS) untuk menganalisa setiap persentase dimensi pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan sudah bagus, hal ini terlihat dari jumlah rata-rata dimensi kualitas pelayanan yaitu 78% termasuk kategori Kuat. Dimensi yang paling dominan adalah dimensi kehandalan sebesar 83% dan dimensi yang paling rendah adalah dimensi bukti fisik 68% mengenai sempitnya lahan parkir, dan fasilitas kursi yang kurang. Saran yang diberikan yaitu memperbaiki fasilitas yang kurang seperti memperluas parkir motor dan menambah kursi diruang tunggu.

Kata kunci: Manajemen Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Analysis of Service Quality to Customer Satisfaction (Case Studies on Umrah Pilgrims In PT Karomah Bait Al- Anzor Baturaja Sumsel)

By:
Dinda Anggita

The title of this Final Report is “Analysis of Service Quality to Customer Satisfaction (Case Studies on Umrah Pilgrims In PT Karomah Bait Al- Anzor Baturaja Sumsel)”. The purpose of this report is to know service quality given by PT Karomah Bait Al- Anzor to Umrah Pilgrims and find out which the most dominant of realibility, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Primary data in this research used questionnaire and interview. The secondary data was documentation such as company’s history and structure also the books and related journal. The method used in this research are both qualitative and quantitative research. This final report used Interpretation of scores to analyze each percentage from service quality dimensions in exist. The results of this research showed that service quality provided by the company was good. It can be seen from average amount of service quality provided was 78%, the category is Strong. The most dominant dimensions was reliability with 83% and the lowest dimensions was tangibles with 68%, as the limited parking area and less chair of facilities in that company. The suggestion is to improve the less facilities like expanding parking area and adding seats in waiting room.

Keywords: Marketing Management, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| 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 | 5 |
| 1.3. Ruang Lingkup Pembahasan | 5 |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4.2. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5. Metodologi Penelitian | 6 |
| 1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| 1.5.2. Jenis dan Sumber Data | 7 |
| 1.5.3. Metode Pengumpulan Data | 7 |
| 1.5.4. Populasi dan Sampel | 9 |
| 1.5.5. Teknik Analisis Data | 11 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|-----------------------------------|----|
| 2.1. Pemasaran | 14 |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran | 14 |
| 2.1.2. Manajemen Pemasaran | 14 |
| 2.1.3. Pengertian Jasa | 15 |
| 2.2. Karakteristik Jasa | 15 |

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2.3. Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.3.2. Faktor Utama dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa..... | 18 |
| 2.3.4. Ciri- ciri Pelayanan yang Baik | 19 |
| 2.4. Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.4.1. Konsep Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.4.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.5. Umrah..... | 22 |
| 2.5.1. Pengertian Umrah..... | 22 |

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Sejarah Singkat Perusahaan | 23 |
| 3.2. Visi dan Misi Perusahaan | 24 |
| 3.2.1. Visi Perusahaan | 24 |
| 3.2.2. Misi Perusahaan | 24 |
| 3.3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas | 25 |
| 3.3.1. Struktur Organisasi Perusahaan | 25 |
| 3.3.2. Pembagian Tugas | 25 |
| 3.4. Strategi dan Proses Bisnis | 28 |
| 3.4.1. Strategi Promosi | 28 |
| 3.4.2. Strategi Distribusi | 28 |
| 3.4.3. Proses Bisnis | 28 |
| 3.4.4. Rencana Paket dan Harga yang di Tawarkan..... | 31 |
| 3.5. Profil Responden | 32 |
| 3.6. Hasil Jawaban Responden..... | 34 |
| 3.7. Kondisi Real Objek penelitian | 37 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Karomah Bait Al- Ansor Baturaja | 41 |
| 4.2. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Pada Jamaah Umrah PT Karomah Bait Al- Ansor Baturaja | 67 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 71 |
| 5.2. Saran..... | 72 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
|-----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1. Jumlah Jamaah Umrah Tahun 2017-2019 | 4 |
| Tabel 1.2. Skala Likert | 11 |
| Tabel 1.3. Skala Pengukuran Tingkat Harapan Kualitas Layanan..... | 12 |
| Tabel 1.4. Interpretasi Skor/Angka | 13 |
| Tabel 3.1. Jadwal Umrah PT Karomah Bait Al- Ansor | 31 |
| Tabel 3.2. Kelompok Responden Berdasarkan Umur..... | 32 |
| Tabel 3.3. Kelompok Responden Jenis Kelamin | 33 |
| Tabel 3.4. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 33 |
| Tabel 3.5. Hasil Jawaban Responden..... | 34 |
| Tabel 4.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).. | 44 |
| Tabel 4.2. Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 48 |
| Tabel 4.3. Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 52 |
| Tabel 4.4. Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)..... | 56 |
| Tabel 4.5. Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)... | 60 |
| Tabel 4.6. Kepuasan Jamaah Terhadap Kualitas Pelayanan | 64 |
| Tabel 4.7. Jumlah Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan | 65 |
| Tabel 4.8. Persentase Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan Pada Jamaah Umrah PT Karomah Bait Al- Ansor | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1. Jumlah Jamaah Umrah di Dunia | 1 |
| Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan | 20 |
| Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Karomah Bait Al- Ansor | 25 |
| Gambar 3.2. Formulir Pendaftaran Umrah | 29 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Pembimbing
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Mahasiswa
- Lampiran 5 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 11 Daftar Wawancara
- Lampiran 12 Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)