

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA THE SOUL CAFE & RESTO
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**ALIYYA YUNITA
NPM 061630601150**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA THE SOUL CAFE & RESTO
PALEMBANG**



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

Disusun Oleh:

ALIYYA YUNITA

NPM 061630601150

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001**

Pembimbing II,

**Dra. Esya Albadi, M.M.
NIP 196309191990032002**





SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliyya Yunita
NIM : 0616 3060 1150
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan The Soul Cafe & Resto
Palembang

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 saya plagiat/salinan 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


Saya yang membuat pernyataan,
Aliyya Yunita
NPM 0616 3060 1150

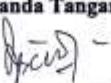
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Aliyya Yunita
NIM : 0616 3060 1150
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pada The Soul Cafe & Resto Palembang

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Lisnini, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>5-8-2019</u>
2.	<u>Ummasyaroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		<u>5-8-2019</u>
3.	<u>Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>14-8-2019</u>

Motto:

Seseorang yang berani membuang satu jam waktunya tidak mengetahui nilai dari kehidupan. (Charles Darwin)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua orang tua tercinta*
- *Saudara dan keluarga besar tersayang*
- *Kedua dosen pembimbing*
- *Dosen-dosen Administrasi Bisnis*
- *Teman seperjuangan kelas 6NE*
- *Para Sahabat tersayang*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kasih karunia dan sukacita dariNya yang selalu membimbing dan menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan pada The Soul Cafe & Resto Palembang**”.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan The Soul Cafe & Resto Palembang. Adapun maksud dari Laporan akhir ini adalah dibuat untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak khususnya Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberkati, melindungi dan menyertai sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar dan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z.Ridho, S.E., M.Ed. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan dan juga saran kepada penulis.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan dan juga saran kepada penulis.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Nor Aidah, selaku Pemilik The Soul Café & Resto Palembang yang telah memberikan izin untuk pengambilan data.
8. Kak Ryan selaku karyawan The Soul Café & Resto yang telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk membantu memberikan data yang penulis butuhkan.
9. Kedua orang tua dan keluarga besar, yang sangat luar biasa mendukung dan tidak pernah berhenti mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan laporan ini.

10. Teman-teman serta sahabat khususnya Mei, Nessa, Kris, Ayu, Sija, Amira, Wheni, Fikri, Fani, Aldo dan yang selalu memberikan dukungan dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuanganku keluarga besar 6 NE yang saya sayangi, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan ini, yang tidak bisa untuk penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyampaikan maaf apabila terdapat kekurangan dalam laporan akhir ini. Sehubungan dengan hal tersebut, segala kritik dan saran akan penulis terima dengan rendah hati. Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai dan melimpahkan berkat serta karunia-Nya atas segala kebaikan yang diberikan dalam membantu menyelesaikan laporan akhir ini dan penulis berharap laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan pada The Soul Café & Resto Palembang. The Soul Café & Resto merupakan salah satu restoran makanan yang menjual makanan nusantara hingga western yang didirikan oleh Ibu Nur Ari pada tahun 2013. Tujuan dalam Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada The Soul Café & Resto Palembang dan untuk mengetahui bagaimana tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada The Soul Café & Resto Palembang. Data primer dalam Laporan Akhir ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, dan data sekunder didapat dari buku-buku, laporan, dan jurnal. Laporan Akhir ini menggunakan Diagram Kartesius untuk menganalisa apakah kualitas pelayanan yang diberikan The Soul Café & Resto Palembang telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum. Item yang dirasakan kurang baik terdapat pada kuadran A Diagram Kartesius yaitu karyawan yang belum mengetahui mengenai menu dan harga makanan dan karyawan belum mampu berbicara dengan baik, jelas dan mudah dimengerti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The title of this Final Report is Service Quality Analysis at The Soul Café & Resto Palembang. The Soul Café & Resto is one of the food restaurants that sells food from the archipelago to the western which was founded by Ms. Nur Ari in 2013. The purpose of this Final Report is to find out how the level of customer satisfaction with service quality at The Soul Café & Resto Palembang and for knowing how the level of customer expectations for service quality at The Soul Café & Resto Palembang. The primary data in this Final Report uses questionnaires distributed to respondents, and secondary data is obtained from books, reports, and journals. This Final Report uses the Cartesian Diagram to analyze whether the quality of service provided by The Soul Café & Resto Palembang has been in line with consumer expectations or not. The items that are perceived to be poor are in the A Cartesian Diagram quadrant, namely employees who do not know about the food menu and prices and employees have not been able to speak well, clearly and easily understood.

Keywords: Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	8
1.5.5.1 Metode Kualitatif	8
1.5.5.2 Metode Kuantitatif	9
1.5.6 Skala Pengukuran	9
1.5.7 Diagram Kartesius	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Jasa	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas	15
2.2.2 Pengertian Pelayanan	15
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3 Dimensi Kualitas Pelayana	16
2.4 Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa (SERVQUAL)	17
2.5 Prinsip Kualitas Jasa	19

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2 Visi dan Misi	20
3.2.1 Visi	20
3.2.2 Misi	21
3.3. Struktur Organisasi The Soul Café & Resto Palembang	21
3.4. Uraian Tugas The Soul Café & Resto Palembang	22
3.5 Pelayanan yang Diberikan The Soul Café & Resto Palembang	23
3.6 Profil Responden	24
3.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden pada The Soul Café & Resto Palembang	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitas Pelayanan pada The Soul Café & Resto Palembang	29
4.1.1 Hasil Nilai Indeks Kenyataan & Harapan terhadap Kualitas Pelayanan The soul Café & Resto Palembang	42
4.2 Analisis Diagram Kartesius	46
4.3 Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

56

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Penjualan The Soul Café & Resto Palembang Tahun 2019	3
Tabel 1.2	Skala Pengukuran Tingkat Kenyataan Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.3	Skala Pengukuran Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.4	Tingkat Kesesuaian	13
Tabel 3.1	Kelompok Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 3.2	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.3	Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden pada The Soul Café & Resto Palembang	27
Tabel 4.1	Penilaian Konseumen pada Dimensi Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>) Berdasarkan Harapan	29
Tabel 4.2	Penilaian Konseumen pada Dimensi Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>) Berdasarkan Kenyataan	31
Tabel 4.3	Penilaian Konseumen pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Harapan	32
Tabel 4.4	Penilaian Konseumen pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Kenyataan.....	33
Tabel 4.5	Penilaian Konseumen pada Dimensi Ketanggungan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Harapan	34
Tabel 4.6	Penilaian Konseumen pada Dimensi Ketanggungan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kenyataan.....	36
Tabel 4.7	Penilaian Konseumen pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Harapan	37
Tabel 4.8	Penilaian Konseumen pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kenyataan.....	38
Tabel 4.9	Penilaian Konseumen pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Berdasarkan Harapan	39
Tabel 4.10	Penilaian Konseumen pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	

Berdasarkan Kenyataan 41

Tabel 4.11 Kesimpulan Hasil Nilai Indeks Kenyataan & Harapan terhadap
Kualitas Pelayanan The Soul Café & Resto Palembang 42

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Diagram Kartesius	12
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Soul Café & Resto	21
Gambar 4.11 Diagram Kartesius	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari Perusahaan
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Lembar Kuesioner