

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG ATAS KUALITAS PELAYANAN
PADA THE ZURI HOTEL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**BELLI NOVIYANI
NPM 061630600435**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2019

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG ATAS KUALITAS PELAYANAN
PADA THE ZURI HOTEL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

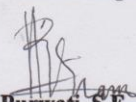
**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:


**BELLI NOVIYANI
NPM 061630600435**

Menyetujui,


Pembimbing I,


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

**Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,**


**Dra. Esya Alhadi, M.M.
NIP 1963091990032002**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


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

LEMBAR PENGESAHAN

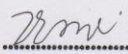
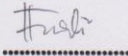
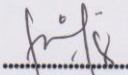
Nama : Belli Noviyani
NPM : 061630600435
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Marketing
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengunjung Atas Kualitas
Pelayanan Pada The Zuri Hotel Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Deslochal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D</u> Ketua		10 Agustus 2019
2.	<u>Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M</u> Anggota		15 Agustus 2019
3.	<u>Fetty Mareta, S.E., M.M</u> Anggota		7 Agustus 2019



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Belli Noviyani
NPM : 061630600435
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Marketing
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengunjung Atas Kualitas Pelayanan Pada The Zuri Hotel 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 ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir ini saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Palembang, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Belli Noviyani
NPM 061630600435

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

No matter how hard life is, you are your own architect.

If you give up, then no one that can help you.

But If you want to keep building your future,

Then no one can stop you either.

(Kim Jae Joong)

Ku Persembahkan Untuk:

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta*
- 2. Saudara dan Keluargaku*
- 3. Dosen Pembimbingku*
- 4. Sahabat Seperjuangan
NA Polstri 2016*
- 5. Almamater Tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood di Politeknik Negeri Sriwijaya”**.

Tujuan Laporan ini disusun untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood di Politeknik Negeri Sriwijaya. Pembuatan laporan akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan Laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik didalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1 Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
- 2 Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
- 3 Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
- 4 Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
- 5 Bapak Dr. Paisal, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
- 6 Seluruh Bapak/Ibu Dosen, karyawan/karyawati dan staff jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
- 7 Kedua Orang Tuaku tercinta, yang selalu memberikan Do'a Restu serta dorongan semangat yang luar biasa.
- 8 Saudaraku Dedi Irawan, Deby Mardian, Dina Mariska, Dian Febrianti, Diah Damayanti, Darbi Putra Nugraha, Diska Ayu Santika, Darmawan Adi Saputra, Devananda Fitriadi, David Rizki Agusti, Danil Reza Mahendra, seluruh keluargaku tercinta dan tersayang yang selalu memberikan dukungan dan materi serta do'a.
- 9 Sahabat seperjuangan 6 NA, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam Penulisan Laporan Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya. Aamiin Yarrobbal'alamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pengunjung Atas Kualitas Pelayanan Pada The Zuri Hotel Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 pengunjung hotel yang pernah mengunjungi The Zuri Hotel Palembang. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan pengunjung atas kualitas pelayanan The Zuri Hotel Palembang berdasarkan, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Perhitungan dan analisis data yang didapat menunjukkan bahwa rata-rata interpretasi skor berwujud (*tangibles*) sebesar 77.46%, kehandalan (*reliability*) sebesar 88.86%, ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 89.73%, jaminan (*assurance*) sebesar 91.2%, dan empati (*empathy*) sebesar 90.53%. secara keseluruhan menunjukkan hasil sebesar 87.55% yang berarti sangat kuat. Dimensi yang paling dominan pada kualitas pelayanan adalah dimensi jaminan (*assurance*) dengan skor 91.2% dan yang terkecil adalah dimensi berwujud (*tangibles*) dengan skor 77.46%. Penulis memberikan saran kepada The Zuri Hotel Palembang agar tetap memperthankan kualitas pelayanan dengan cara menjaga dan memperbaiki fasilitas yyang belum maksimal, serta meningkatkan kualitas pelayanan pada The Zuri Hotel palembang.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengunjung The Zuri Hotel Palembang, Kualitas Pelayanan.*

ABSTRACT

The purpose of this research was to find out the satisfaction of visitors to the satisfaction of visitors at The Zuri Hotel Palembang. The method used in this study was by distributing questionnaires to 100 hotel visitors who had visited The Zuri Hotel Palembang. Analysis of the data used in this study using the Likert scale to determine visitor satisfaction for the service quality of The Zuri Palembang Hotel based on, service quality consists of five dimensions, namely tangible (tangibles), reliability (responsiveness), responsiveness (assurance), and empathy (emphaty). Calculation and analysis of data obtained shows that the average interpretation of tangible scores (tangibles) is 77.46%, reliability is 88.86%, responsiveness (responsiveness) is 89.73%, assurance (assurance) is 91.2%, and empathy (emphaty) amounting to 90.53%. Overall, the results were 87.55% which means very strong. The most dominant dimension in service quality is the assurance dimension with a score of 91.2% and the smallest is the tangibles dimension with a score of 77.46%. The author advises The Zuri Hotel Palembang to maintain the quality of service by maintaining and improve service quality at The Zuri Hotel Palembang.

Keywords: *Satisfacton of Visitors of The Zuri Hotel Palembang, Service Quality.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Definisi Operasional Variabel	8
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	11
1.5.5 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	12

1.6 Analisis Data	14
1.6.1 Data Kualitatif	14
1.6.2 Data Kuantitatif	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	17
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.3 Jasa	18
2.3.1 Defisini Jasa	18
2.3.2 Macam-macam Jasa	18
2.3.3 Karakteristik Jasa	19
2.3.4 Kualitas Jasa	19
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.5 Kualitas Pelayanan	22
2.5.1 Pengertian Kualitas	22
2.5.2 Pengertian Pelayanan	22
2.5.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.5.4 Prinsip Kualitas Pelayanan	23
2.5.5 Citra Perusahaan	24

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.2 Struktur Organisasi	26
3.3 Uraian Pembagian Tugas	27
3.4 Visi dan Misi Perusahaan	28
3.4.1 Visi	29
3.4.2 Misi	29
3.5 Fasilitas dan Layanan	30
3.6 Kondisi Pelayanan yang terjadi pada The Zuri Hotel	43
3.7 Profil Responden	45
3.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kepuasan Pengunjung Atas Kualitas Pelayanan	51
4.2 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan yang paling Dominan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Tahun 2018	12
Tabel 1.2 Skala Likert	15
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor	16
Tabel 3.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 3.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 3.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 3.4 Kriteria Responden Berdasarkan Asal Daerah	46
Tabel 3.5 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi	47
Tabel 3.6 Kriteria Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	47
Tabel 3.7 Kriteria Responden Berdasarkan Rekomendasi	48
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden	49
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	52
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	55
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	58
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	61
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Empati (<i>emphaty</i>)	64
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Presentase Kualitas Pelayanan	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengunjung Tahun 2018	4
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi The Zuri Hotel Palembang	26
Gambar 3.2 Gedung The Zuri Hotel Palembang	30
Gambar 3.3 Tipe Superior Twin	31
Gambar 3.4 Tipe Superior Double	32
Gambar 3.5 Tipe Deluxe Room	32
Gambar 3.6 Tipe Junior Suite	33
Gambar 3.7 Tipe Presidential Suite	34
Gambar 3.8 Ballroom	34
Gambar 3.9 Ruang Meeting	35
Gambar 3.10 Tempat Makan	35
Gambar 3.11 Bar	35
Gambar 3.12 Kolam Renang	36
Gambar 3.13 Pusat Kabugaran	36
Gambar 3.14 Spa	36
Gambar 3.15 Penampilan Karyawan	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 3 Lembar Kunjungan
- Lampiran 4 Hasil Wawancara
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 13 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 14 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir