

**TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *GLORIA ENGLISH COURSE*
CABANG PLAJU SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**INTANIA AGATHA LESTARI
NPM 061630601181**

**POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**TINGKAT KEPUASAAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *GLORIA ENGLISH COURSE*
CABANG PLAJU SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**INTANIA AGATHA LESTARI
NPM 061630601181**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing I

**Yusnizal Firdaus, S.E., M.M
NIP 196310221988031001**

Pembimbing II

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si
NIP 195901011989031006**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



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

	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 bertandatangan dibawah ini

Nama : Intania Agatha Lestari
NPM : 061630601181
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir 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/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,



Intania Agatha Lestari
NPM 061630601181


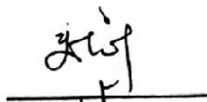
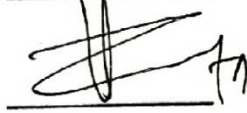

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Intania Agatha Lestari
NPM : 061630601181
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan : Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas
Pelayanan Gloria English Course Cabang Plaju
Sumatera Selatan

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>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>6 Agustus 2019</u>
2.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>2 Agustus 2019</u>
3.	<u>M.Yusuf, S.E., M.Si., Ph. D</u> Anggota		<u>17 Agustus 2019</u>
4.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>2 Agustus 2019</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“There’s nothing is impossible in this world. If you’re willing to do it, you will succeed” -Kim HanBin

“If you can dream it then you can do it” - Penulis

Kupersembahkan untuk:

- ❖ *Mama dan Papa
tercinta*
- ❖ *Kedua adikku
tersayang*
- ❖ *Dosen dan pembimbing
yang saya sayangi*
- ❖ *Teman seperjuangan
khususnya kelas 6 NF*
- ❖ *Almamater tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan ridhoNya saya dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dalam pembahasan laporan akhir ini adalah **“Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan”**.

Tujuan dari pembuatan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Gloria English Course* Cabang Plaju dan dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan kepada siswa.

Adapun maksud dari Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Dalam penulisan laporan akhir ini tidak lepas dari hambatan maupun kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, saran dan nasihat dari berbagai pihak khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat teratasi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, mengarahkan serta membimbing penulis selama membuat Laporan Akhir ini. Dan penulis berharap semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan karena kehadiran dan rahmat Allah SWT yang begitu banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Penulis juga banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak baik itu bersifat langsung ataupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Bapak Jusmawi Bustan, S.E.,M.Si selaku Pembimbing II Laporan Akhir.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staf jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Miss Jumriati selaku Kepala Cabang *Gloria English Course* Cabang Plaju yang telah membantu penulis dan memberikan informasi dalam menyusun Laporan Akhir.
8. Ayahanda, Dedi Apriadi dan Ibunda tercinta, Sinta Purmania yang selalu memberikan semangat, mendukung dan memberikan doa dalam penyusunan Laporan Akhir ini
9. Saudara penulis Caca dan Aileen serta keluarga penulis atas dukungan yang luar biasa yang telah diberikan
10. Sahabat-sahabat terdekat penulis Syafira, Shaskia, Rantika, Leni, Nisa, dan Rahmah yang telah membantu, memotivasi dan mendukung penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Masayu, Fadhillah, Yunika, Debora, Aca dan Tiara yang selalu membantu dan memberikan masukan-masukkan.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan, khususnya kelas 6 NF Jurusan Administrasi Bisnis.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah yang telah diberikan oleh semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penulisan Laporan Akhir ini diberikan ridho dan berkah dari Allah SWT dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua

Palembang, Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan” bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memberikan kepuasan kepada siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dari hasil wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada siswa. Data dianalisis dengan menggunakan rumus interpretasi skor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa menilai puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. dapat dilihat dari indeks skor masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik) 84,17%, *reability* (kehandalan) 85,25%, *responsiveness* (ketanggapan) 85,15%, *assurance* (jaminan) 85,14%, dan *emphaty* (empati) 87,25% sedangkan dimensi yang paling dominan memberikan kepuasan konsumen adalah *emphaty* (empati). Berdasarkan pembahasan, penulis menyarankan bahwa *Gloria English Course* Cabang Plaju harus terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) agar dapat mencapai kepuasan konsumen dengan optimal.

Kata kunci: Kualitas, Layanan, Kepuasan

ABSTRACT

The title of this Final Report is "Level of Student Satisfaction with Gloria English Course Service Quality in Plaju Branch South Sumatera" aims to find out how the level of student satisfaction with the quality of the Plaju Gloria English Course service and knowing the dimension of service quality that gives the most dominant satisfaction for students. Data collection methods used in this study from the results of interviews and questionnaires distributed to students. Data were analyzed by using the score interpretation formula. The results showed that students assessed satisfied with the service quality that provided. It can be seen from the index scores of each dimension of service quality, namely tangibles (*bukti fisik*) 84.17%, reliability (*kehandalan*) 85.25%, responsiveness (*ketanggapan*) 85, 15%, assurance (*jaminan*) 85.14%, and empathy (*empati*) 87.25% while the most dominant dimension that gives customer satisfaction is empathy (*empati*). Based on the discussion that author discussed, author suggest that Gloria English Course in the Plaju Branch must continue to improve service quality, especially in the tangibles dimension (*bukti fisik*) to achieve optimal customer satisfaction.

Keywords: Service, Quality, Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN 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.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan.....	5
1.4.2 Manfaat.....	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
a. Populasi	7
b. Sampel.....	8
c. Teknik Sampling	9
1.5.5 Analisis Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	11
2.2 Jasa	11
2.2.1 Pengertian Jasa	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	11

2.3	Kualitas Jasa.....	12
2.3.1	Pengertian Kualitas Jasa.....	12
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	16
3.2	Visi dan Misi <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	17
3.2.1	Visi <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	17
3.2.2	Misi <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	17
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	17
3.3.1	Struktur Organisasi.....	17
3.3.2	Uraian Tugas Karyawan.....	18
3.4	Program Belajar <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	20
3.5	Profil Responden.....	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Pelayanan <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	26
4.2	Dimensi Kualitas Jasa Yang Memberikan Tingkat Kepuasan Paling Dominan Pada <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju Sumatera Selatan.....	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Lembaga Kursus Bahasa Inggris di Palembang	3
Tabel 1.2 Internal Kriteria dan Hasil Persentase.....	10
Tabel 3.1 Program <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju	20
Tabel 3.2 Jadwal Pembelajaran <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju	22
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	24
Tabel 3.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Level	25
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor.....	26
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	27
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan)	30
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	33
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	36
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Kualitas Jasa Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	39
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Siswa Atas Dimensi Kualitas Jasa	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Gloria English Course</i> Cabang Plaju.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir