

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KOPI PULANG DI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

MUHAMMAD KHOMSEN

NPM 0616 3060 0470

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KOPI PULANG DI PALEMBANG**



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

OLEH:

MUHAMMAD KHOMSEN

NPM 0616 3060 0470

Menyetujui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing I,

Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009

Pembimbing II,

M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

WA. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Muhammad Khomsen
NPM : 0616 3060 0470
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Pulang di 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 bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain, maka saya bersedia 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,


Muhammad Khomsen
NPM 0616 3060 0470



LEMBAR PENGESAHAN

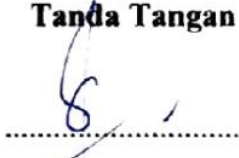

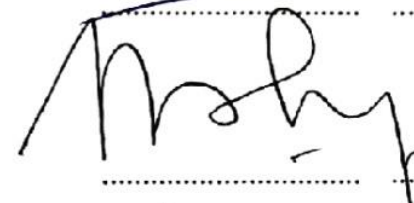
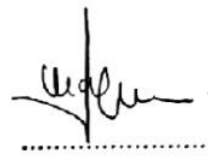
Nama : Muhammad Khomsen
NPM : 0616 3060 0470
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Kopi Pulang di Palembang

Telah Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat

Tanggal: 02 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Pridson Mandiangan, SE.,M.M</u> Ketua		4/8 2019
2.	<u>M. Rizka, M.E.,S.E.,M.Si</u> Anggota		3/8 2019
3.	<u>Dr. Markoni Badri, S.E.,M. BA</u> Anggota		3/8 2019
4.	<u>Titi Andriyani, SE.,M.Si</u> Anggota		3/8 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kebaikan tempat, pelayanan cepat tanggap, jaminan mutu dan kualitas saling bersinergi demi mewujudkan kepuasan pelanggan dan menciptakan senyum mereka” (Penulis)

Kupersembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku tercinta
- Saudara-saudaraku tersayang
- Teman-temanku terkasih
- Almamaterku Politeknik Negeri
Sriwijaya yang kubanggakan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Pulang di Palembang**”. Penyusunan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan akhir ini berisikan 5 bab mengenai kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Pulang di Palembang, diantaranya Bab I berisi pendahuluan yang membahas latar belakang, tujuan penulisan, mafaat, ruang lingkup dan metode yang digunakan dalam peneitian. Bab II berisi tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang relevan dengan topik penelitian. Bab III berisi gambaran umum objek penelitian yaitu Kopi Pulang dan pelanggan Kopi Pulang. Bab IV berisi hasil dan pembahasan, dan Bab V berisi kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dari sisi penyajian data dan pembahasan. Oleh kerana itu, segala kritik dan saran bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Kedua orang tua dan keempat saudaraku (Barab Abdurrahman Arroisy, Desty Isnaini, Medy Sutrisno dan Nurul Arba'a) yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat baik mori maupun materil.
6. Teman-teman dekat saya, Nurlia Hashifah, anggota Tekdung, Roni dan Rizki yang sudah memberi semangat dan bekerja sama.
7. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan, semangat serta doa demi terwujudnya laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semua bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho dan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan laporan ini. Penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2019
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Pulang di Palembang. Kualitas pelayanan terbagi dalam 5 dimensi yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang dikumpulkan menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kopi Pulang dan sampel sebanyak 99 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yang termasuk dalam kelompok *nonprobability sampling*. Data dianalisa dengan metode deskriptif kuantitatif berdasarkan Skala Linkert, persentase jawaban dan interpretasi skor. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dimensi *tangible* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 81,77% dan interpretasi skor sangat puas, dimensi *reliability* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 87,11% dan interpretasi skor sangat puas, dimensi *responsiveness* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 86,30% dan interpretasi skor sangat puas, dimensi *assurance* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 88,65% dan interpretasi skor sangat puas, serta dimensi *empathy* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 86,14% dan interpretasi skor sangat puas. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Kopi Pulang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase 85,62% dan interpretasi skor sangat puas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

ABSTRACT

This research purpose to determine the level of quality of service to customer satisfaction Kopi Pulang in Palembang. Service quality is divided into 5 dimensions which are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The author uses primary data sources and secondary data collected using the method of observation, questionnaires and literature. The population in this research was Kopi Pulang customers with a total sample of 99 respondents who were taken using a purposive sampling technique included in the nonprobability sampling group. Data were analyzed by the quantitative descriptive method based on the Linkert Scale, percentage of answers and interpretation of scores. The conclusion of this research are that the tangibles dimension gives satisfaction to the customer with a percentage of 81.77% and the interpretation of the score is very satisfied, the reliability dimension gives satisfaction to the customer with a percentage of 87.11% and the interpretation of the score is very satisfied, the responsiveness dimension gives satisfaction to the customer by 86,30% and the interpretation of the score are very satisfied, the assurance dimension gives satisfaction to the customer with a percentage of 88.65% and the interpretation of the score is very satisfied, and the empathy dimension gives satisfaction to the customer with a percentage of 86.14% and a very satisfying interpretation of the score. Overall the service quality of Kopi Pulang can provide satisfaction to customers with a percentage of 85.62% and interpretation of scores very satisfied.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	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 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Teknik Sampling	9
1.5.6 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Definisi Kualitas	12
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2 Teori Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.2.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	17
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1 Kopi Pulang	19
3.1.1 Sejarah Kopi Pulang	19
3.1.2 Visi dan Misi Kopi Pulang	20
3.1.3 Logo Kopi Pulang	21
3.1.4 Struktur Organisasi	22
3.1.5 Kepegawaian Kopi Pulang	25
3.1.6 Kedai Kopi Pulang	25
3.2 Identitas Responden	26
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	27
3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Pulang di Palembang Per Dimensi	30
4.1.1 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Tangible</i>	31
4.1.2 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Reliability</i>	35
4.1.3 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
4.1.4 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Assurance</i>	45

	Halaman
4.1.5 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Empathy</i>	49
4.1.6 Perhitungan Persentase Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.2 Perhitungan Rata-rata Persentase dari Seluruh Pernyataan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Kontinum Barang dan Jasa	2
2.1 <i>Determinant of ServQual</i>	14
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
3.1 Logo Kopi Pulang	21
3.2 Stuktur Organisasi Kopi Pulang	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Pengunjung Kopi Pulang Tahun 2018	3
1.2 Skala Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan	10
1.3 Kriteria Interpretasi	11
3.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
3.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	26
3.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan	27
3.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
4.1 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	30
4.2 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	34
4.3 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
4.4 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	44
4.5 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	49
4.6 Interpretasi Skor Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.7 Rata-rata Presentase Seluruh Pernyataan	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Pengambilan Data Perusahaan
- Lampiran 9 Lembar Kuesioner