

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA CUCIAN MOBIL SUKSES MOTOR SRIWIJAYA  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**SUDARMAN**

**0611 3060 1241**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2014**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA CUCIAN MOBIL SUKSES MOTOR SRIWIJAYA  
PALEMBANG**



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

**Oleh:**

**Sudarman  
0611 3060 1241**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.  
NIP 196003271990032001**

**Palembang, Juli 2014  
Pembimbing II,**

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.  
NIP 197310192001122002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP. 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, PALEMBANG 30139

Telp. 353414, Fax. 355918 E-mail: [Info@mail.polisriwijaya.ac.id](mailto:Info@mail.polisriwijaya.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sudarman  
NIM : 061130601241  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Cuci Mobil  
Sukses Motor Sriwijaya 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 bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir 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, 10 Juli 2014  
Membuat pernyataan



Sudarman  
061130601241

## LEMBAR PENGESAHAN

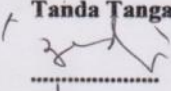
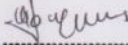
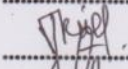
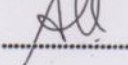
Nama Mahasiswa : Sudarman  
NIM : 0611 3060 1241  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Cucian Mobil  
Sukses Motor Sriwijaya Di Palembang

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

Pada hari: Rabu

Tanggal: 16 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MhumRes		8/08 2015
2.	Titi Andriyani, S.E., M.Si.		12/08 2014
3.	Trisilowati, S.E., M.M.		15/08 2014
4.	Alhushori, S.E., M.AB.		14/08 2014

**Motto dan Persembahan:**

*“Keberhasilan akan diraih dengan mudah apabila kita berdoa, berusaha dan berikhtiar dalam menggapainya”. (Penulis)*

*Dipersembahkan untuk:*

- ❖ *Orang tua tersayang yang mengasuhku penuh kasih sayang dan berdo'a untuk keberhasilanku*
- ❖ *Kakak dan ayuk yang selalu memberi motivasi dan semangat*
- ❖ *Para pendidikkku yang kuhormati*
- ❖ *Sahabat seperjuangan Sherly Oktarina dan rekan-rekan seperjuanganku*
- ❖ *Almamaterku yang selalu Aku bangggakan*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan nikmat kesehatan dan kesegaran jasmani dan rohani sepanjang penulis menyusun dan menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya di Palembang”. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis membahas permasalahan mengenai berapa besar persentase kepuasan pelanggan pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya Palembang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan, dan dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan Sukses Motor Sriwijaya Palembang?.

Adapun metode yang digunakan penulis dalam menyusun laporan ini adalah metode analisis data kuantitatif dan kualitatif yang mana hasil olahannya berdasarkan kuisisioner yang telah penulis sebarkan kepada konsumen sebanyak 60 responden di Cucian Moil Sukses Motor Sriwijaya Palembang.

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan laporan ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada kata-kata yang tidak berkenan dihati.

Palembang, Juli 2014  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, dorongan, petunjuk dan saran. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan., S.E., MAB., selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I.
5. Ibu Titi Andriyani, S.E.,M.Si., selaku Pembimbing II.
6. Bapak Anton Supratman selaku Pemilik Sukses Motor Sriwijaya yang telah memberikan izin menjadikan tempat usahanya sebagai objek penelitian.
7. Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan mendidik saya selama 3 tahun di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Seluruh teman-teman kelas 6 ANC yang telah memberikan semangat dan saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Ayah dan Ibu yang telah membesarkan dan selalu mendukung dalam membuat Laporan Akhir ini.
10. Serta pihak-pihak lainnya yang telah memberikan bantuan baik moril maupun material dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Palembang, Juli 2014  
Penulis

## **ABSTRACT**

The purpose of this final report is to determine how much the level of customer satisfaction with services Sukses Motor Sriwijaya Palembang. The method used in this research is the analysis of quantitative and qualitative data, the results are processed based on the questionnaire that spread to consumers by 60 respondents. Based on the data obtained, the quality of service of a Sukses Motor Sriwijaya Palembang as the dimensions of the direct evidence is the most dominant dimensions provide customer satisfaction that is 80.23%. While other dimensions such as reliability, perception, guarantee customer satisfaction rate has exceeded 70%. However, the dimensions of empathy is only 60.2%. Therefore it should be the owner of the company is expected to correct the deficiencies that have been provided to the customer as the dimensions of empathy, and are expected to maintain the best service to customers already provide.

Keyword: Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	3
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	3
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	4
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.4 Populasi .....	6
1.5.5 Sampel .....	6
1.5.6 Analisis Data .....	8

<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1	Pengertian Pemasaran.....	10
2.2	Jasa .....	10
2.2.1	Pengertian Jasa .....	10
2.2.2	Karakteristik Jasa.....	11
2.3	Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.2	Prinsip Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4.3	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4.4	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	16
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>17</b>
3.1	Sejarah Perusahaan.....	17
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	18
3.3	Struktur Organisasi.....	18
3.4	Pembagian Tugas dan Wewenang.....	20
3.5	Kegiatan Perusahaan .....	21
3.6	Profil Responden .....	22
3.7	Hasil Pengolahan Kuesioner .....	24
3.7.1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	24
3.7.2	Kehandalan ( <i>Reability</i> ).....	27
3.7.3	Daya Tangkap ( <i>Responsives</i> ) .....	30
3.7.4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	33
3.7.5	Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1	Tingkat Persentase Kepuasan Pelangga pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya Palembang.....	40
4.1.1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	40
4.1.2	Kehandalan ( <i>Reability</i> ).....	42
4.1.3	Daya Tangkap ( <i>Responsives</i> ) .....	44
4.1.4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	46
4.1.5	Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	48
4.2	Dimensi yang paling didominasi oleh pelanggan .....	50

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
	5.1 Kesimpulan.....	53
	5.2 Saran.....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	16
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sukses Motor Sriwijaya .....	19

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	9
Tabel 2.1 Tabel Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	13
Tabel 3.1 Tabel Jumlah Konsumen Sukses Motor Sriwijaya .....	22
Tabel 3.2 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
Tabel 3.3 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 3.4 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	23
Tabel 4.1 Tabel Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.2 Tabel Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.3 Tabel Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.4 Tabel Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.5 Tabel Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.6 Tabel Persentase Pada Setiap Dimensi .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Rekomendasi
2. Lembar Revisi Laporan Akhir
3. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
4. Lembar Konsultasi Pembimbing I
5. Lembar Konsultasi Pembimbing II
6. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
7. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
8. Surat Izin Pengambilan Data
9. Surat Balasan Pengambilan Data
10. Kartu Kunjungan Mahasiswa
11. Wawancara
12. Kuesioner

