

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOYOTA AUTO2000 TANJUNG  
API API 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:**

**ANGEL CATLINE  
NPM 061830601010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINSTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOYOTA AUTO2000 TANJUNG  
API API PALEMBANG**



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

**Disusun Oleh:  
ANGEL CATLINE  
NIM 0618 3060 1010**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS  
NIP 195808171993031001**

**Palembang, Agustus 2021  
Pembimbing II**

**Deslochal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D.  
NIP 196812061990032003**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angel Catline  
NIM : 0618 3060 1010  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api 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 in 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, 04 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Angel Catline

0618 3060 1010

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Angel Catline  
NIM : 0618 3060 1010  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang

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

Pada Hari:

Tanggal:

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Afrizawati M. S.E., M.Si Ketua		03/08 2021
2.	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS Anggota		03/08 2021
3.	M. Yusuf, S.E., Si., Ph.D Anggota		02/08 2021
4.	Abd. Hamid, S.E., M.Si Anggota		02/08 2021

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“ Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak di masa depan. Banyaklah rancangan di hati manusia, tetapi keputusan Tuhanlah yang terlaksana”**

**(Amsal 19:20-21)**

**“ Jadilah kuat dan berani. Jangan takut; jangan putus asa, karena Tuhan, Allahmu, menyertai kamu kemana pun kamu pergi”**

**(Yosua 1:9)**

**Persembahkan Kepada:**

**Orang Tua Tercinta**

**Keluarga Besar**

**Dosen-dosen Administrasi Bisnis**

**Teman-teman Seperjuangan**

**Angkatan 2018**

**Almamater Kebanggaan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini pada Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang. Sesuai dengan kurikulum di Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis laporan yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang”** ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma DIII pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Laporan Akhir ini membahas bagaimana kualitas pelayanan prima Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang terhadap kepuasan pelanggan.

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 demi perbaikan di masa yang akan datang.

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

Palembang, 04 Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua, saudaraku dan keluarga yang telah memberikan doa, semangat serta dukungan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikahn bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
7. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., MIS., Ph. D., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan juga saran dalam penyusunan laporan Akhir.
8. Bapak Raja Nami Siregar S.E., selaku Ketua Bengkel Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Ibu Erin Syafriani A.Md.AB., selaku Karyawan Booking And Service yang telah membantu dalam pemberian informasi di Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang.

10. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
11. Teman-teman di kelas 6ND Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walalupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, 04 Juli 2021

Penulis



## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOYOTA AUTO2000 TANJUNG API-API PALEMBANG**

Oleh :

Angel Catline

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data yaitu riset lapangan seperti wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Toyota Auto2000 dan riset pustaka yaitu mencari buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas penulis. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pelanggan Toyota Auto2000. Data yang digunakan dalam laporan akhir ini yaitu data primer berupa kuesioner yang diolah sendiri dari penulis serta data sekunder yang diperoleh dari perusahaan berupa sejarah umum perusahaan, jenis servis, struktur organisasi, fasilitas dan daftar merek mobil toyota dan jumlah pengunjung Toyota Auto2000. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 99,6 atau 100 pelanggan Toyota Auto2000 yang diambil teknik accidental sampling. Metode analisis data yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif yaitu menggunakan skala likert dengan bobot 1-4 dan dipresentasikan menggunakan rumus IS (Interpretasi Skor). Hasil pengolahan data dan analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima pada Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang terhadap kepuasan pelanggan sudah tergolong “sangat tinggi” dengan rata-rata indeks skor sebesar 84,06%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Toyota Auto2000  
Tanjung Api-Api Palembang.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF EXCELLENT SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON TOYOTA AUTO2000 TANJUNG API-API PALEMBANG**

By:

Angel Catline

*The purpose of writing this final report is to find out how the excellent service quality of Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang on customer satisfaction. Data collection methods are field research such as interviews and questionnaires distributed to Toyota Auto2000 customers and library research, namely looking for books related to the problems discussed by the author. The number of samples used in this study were 100 Toyota Auto2000 customers. The data used in this final report are primary data in the form of a self-processed questionnaire from the author and secondary data obtained from the company in the form of general history of the company, type of service, organizational structure, facilities and list of Toyota car brands and the number of visitors to Toyota Auto2000. The number of samples used in this study were 99.6 or 100 Toyota Auto2000 customers who were taken by accidental sampling technique. The data analysis method used is descriptive qualitative, using a Likert scale with weights of 1-4 and presented using the IS (Score Interpretation) formula. The results of data processing and analysis show that the quality of excellent service at the Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang on customer satisfaction is classified as "very high" with an average index score of 84.06%.*

**Keywords:** *Excellent Service Quality, Customer Satisfaction, Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Palembang.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR 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>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
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 .....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	8
1.5.5 Analisis Data .....	9
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	12

2.2	Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.1	Pengertian Kualitas .....	13
2.2.2	Pengertian Pelayanan ( <i>Service</i> ) .....	14
2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.4	Manfaat Kualitas Pelayanan .....	16
2.3	Pelayanan Prima .....	17
2.3.1	Pengertian Pelayanan Prima .....	17
2.3.2	Tujuan Pelayanan Prima .....	17
2.3.3	Fungsi Pelayanan Prima .....	18
2.3.4	Pentingnya Pelayanan Prima .....	19
2.3.5	Konsep Pelayanan Prima A3 .....	20
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	22
 <b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	24
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	26
3.2.1	Visi Perusahaan .....	26
3.2.2	Misi Perusahaan .....	26
3.2.3	Logo dan Filosofi Perusahaan .....	27
3.2.4	Standar Pelayanan Toyota Auto2000 .....	28
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
3.3.1	Struktur Organisasi Toyota Auto2000 .....	28
3.3.2	Uraian Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang ...	20
3.4	Profil Responden .....	34
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Auto2000 Tanjung Api-Api Konsep A3.....	37
4.1.1	Perhitungan Presentase Pada Konsep Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	38

4.1.2	Perhitungan Presentase Pada Konsep Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	43
4.1.3	Perhitungan Presentase Pada Konsep Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	47
4.1.4	Perhitungan Presentase Kepuasan Pelanggan .....	51
4.2	Perhitungan Rata-Rata Presentase dari Seluruh Pernyataan .....	55
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Saran .....	60

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Toyota Auto2000.....	4
Tabel 1.1	Tabel Skala Likert .....	10
Tabel 1.3	Interpretasi Skor.....	11
Tabel 3.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 3.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 3.1	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	35
Tabel 3.1	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.1	Interpretasi Skor Berdasarkan Sikap ( <i>Attitude</i> ).....	38
Tabel 4.2	Interpretasi Skor Berdasarkan Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	43
Tabel 4.3	Interpretasi Skor Berdasarkan Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	47
Tabel 4.4	Interpretasi Skor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.5	Rata-Rata Seluruh Pernyataan .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Indonesia Total Car Sales .....	1
Gambar 3.1	Toyota Auto2000 Tj. Api-api .....	26
Gambar 3.2	Logo Toyota Auto2000 .....	27
Gambar 3.3	Logo Toyota .....	27
Gambar 3.4	Bagan Stuktur Organisasi .....	29
Gambar 4.1	Grafik Presentase Rata-Rata dari Konsep Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	42
Gambar 4.2	Grafik Presentase Rata-Rata dari Konsep Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	47
Gambar 4.3	Grafik Presentase Rata-Rata dari Konsep Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	51
Gambar 4.4	Grafik Presentase Rata-Rata Kepuasan Pelanggan .....	55
	Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	28

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Wawancara
- Lampiran 4 Gambar Saranan Dan Prasarana
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data Laporan Akhir
- Lampiran 8 Balasan Surat Izin Pengambilan Data Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 10 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Revisi Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 13 Kartu Kunjungan Mahasiswa