

**GAMBARAN KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SALON KECANTIKAN RUMAH CANTIK MUSLIMAH & SPA “*DESI
KHADIJAH*” PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Dibuat Oleh:

Eka Lisdyawati

0611 3060 1201

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2014

**GAMBARAN KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SALON KECANTIKAN RUMAH CANTIK MUSLIMAH & SPA "DESI
KHADIJAH" PALEMBANG**



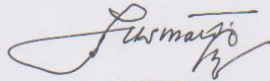
LAPORAN AKHIR

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

**Dibuat Oleh:
EKA LISDYAWATI
0611 3060 1201**

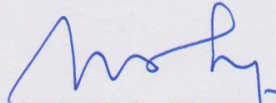
Menyetujui,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Markoni Badri, S.E., MBA
NIP 196103251989031001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
website: www.polisriwijaya.ac.id, E-mail: info@polisriwijaya.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Lisdyawati
NIM : 061130601201
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Gambaran Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Salon Kecantikan Rumah Cantik Muslimah & Spa “Desi
Khadijah” 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/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 2014
Yang membuat pernyataan



Eka Lisdyawati
NIM 061130601201

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Eka Lisdyawati
NIM : 0611 3060 1201
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Gambaran Kesesuaian Antara Harapan Dan
Kenyataan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Salon kecantikan
Rumah Cantik Muslimah & Spa "Desi
Khadijah" Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

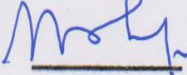

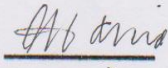
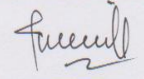
Pada hari:

Rabu

Tanggal:

16 Juli 2014

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Markoni Badri, S.E., M.B.A</u> Ketua		<u>11 Agustus 2019</u>
2.	<u>Esva Alhadi, S.E., M.M</u> Anggota		<u>11 Agustus 2019</u>
3.	<u>Abdul Hamid, S.E</u> Anggota		<u>11 Agustus 2019</u>
4.	<u>Neneng Miskivah, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>11 Agustus 2019</u>

MOTTO:

- ❖ *Jangan pernah menyerah sebelum merasa, jangan pernah berhenti sebelum terbukti.*
- ❖ *Tetap melangkah walau jalan pernah dengan kerikil, tetap tersenyum walau kadang hati tersakiti, tetap bersyukur walau kadang tak sesuai dengan harapan.*

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ *Kedua Orang Tuaku
Tercinta*
- ❖ *Saudara-saudariku
yang tersayang*
- ❖ *Keluarga Besarku*
- ❖ *Sahabat seperjuangan*
- ❖ *Masa depan dan
Almamatерku*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan berkah dan petunjuk-Nya maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “**Gambaran Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon kecantikan Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah* Palembang**” serta dapat menghasilkan sesuatu yang bernilai. Permasalahan yang penulis kaji dalam Laporan Akhir ini adalah apakah kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang telah sesuai dengan harapan pelanggan dan apakah kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang sesuai dengan harapan pelanggan. Metode yang penulis gunakan dalam Laporan Akhir ini adalah kuesioner dan wawancara. Pada metode kuesioner, penulis mengumpulkan memberikan daftar pertanyaan kepada 100 responden yaitu para pelanggan dan pada metode wawancara, penulis melakukan tanya jawab langsung dengan pemilik salon tersebut serta para karyawan yang dapat memberikan keterangan-keterangan atau informasi tentang data-data yang diperlukan. Analisis data yang penulis gunakan dalam Laporan Akhir ini adalah analisa kualitatif dan kuantitatif, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (kinerja) salon yang akan ditampilkan dengan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan dan kenyataan. Oleh karena itu

Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang

saya miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan pembuatan Laporan Akhir ini.

Akhirnya saya berharap supaya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis. Dan sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT memberi rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga dengan izin-Nya pula dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan, dorongan, bimbingan dan penghargaan yang tidak bernilai kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Bapak Hery Setyawan, S. , Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Markoni Badri, S.E., MBA., selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan pengetahuan serta wawasan kepada penulis.
7. Ibu Desi Khadijah selaku Pemilik Rumah Cantik & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang yang telah memberikan izin untuk pengambilan data.
8. Seluruh Karyawan Rumah Cantik & Spa “*Desi Khadijah*” Palembang yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk pembuatan Laporan Akhir ini.
9. Kedua Orang Tua tercinta, kakak dan adik yang selalu memberikan motivasi baik moril maupun materil sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan.
10. Sahabat-sahabatku yaitu Ani, Eyik dan Marisa yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

11. Sahabat dan teman sebangku yaitu Weni Oktariani yang juga memberikan dukungan serta kerja sama dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Rekan-rekan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan 2011, khususnya kelas 6 ANB Jurusan Administrasi Bisnis, Terima kasih atas kerjasama dan dukungannya.

Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada 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.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to explain the Picture of service quality to the customer's satisfaction at Rumah Cantik Muslim & Spa "*Desi Khadijah*" Palembang. Data obtained through direct interviews with employess and distributing questionnaires to 100 respondents of Rumah Cantik Muslim & Spa "*Desi Khadijah*" to Palembang customer's. The method of analysis used in this research is quantitative analysis, qualitative analysis and cartesius diagrams. Data from the questionnaire given to the consumer and are processed by percentage and analyzed qualitatively and quantitatively. the results showed that each dimension of quality services which include tangibles, responsiveness, assurance, reability and empathy. Variable the most dominant give satisfaction to consumers is tangibles to level conformity of 86,30 % while the lowest variable is responsiveness and empathy with level conformity of 78,38% and 77,10%. Therefore we recommend that the Rumah Cantik Muslim & Spa "*Desi Khadijah*" Palembang should improve services especially on the dimension of responsiveness and empathy that includes how employees deal with any customer complaints and responsiveness of employees in serving customers. Writer hoped Rumah Cantik Muslim & Spa "*Desi Khadijah*" Palembang can increase their service in dimension responsiveness and empathy covering responsiveness employees in serving consumer, employees' speed in serving consumers and giving clear information by employees of Rumah Cantik Muslim & Spa "*Desi Khadijah*" Palembang.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN DAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitan	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisa Data	8
1.5.6 Skala Pengukuran	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Jasa	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2 Jasa	14
2.2.1 Pengertian Jasa	14
2.2.2 Karakteristik Jasa	15
2.2.3 Klasifikasi Jasa	16
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	20
2.4 Pelanggan	20
2.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.5.1 Pengertian Kepuasan	20
2.5.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
2.5.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.6 Harapan dan Kepuasan Pelanggan	25
2.7 Memahami Perilaku Pelanggan Yang Tidak Puas	27

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	28
3.2 Visi dan Misi Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	29
3.2.1 Visi Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	29
3.2.2 Misi Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	30

3.3 Struktur Organisasi Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	31
3.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	32
3.5 Keadaan Karyawan	32
3.6 Profil Responden	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Dessy Khadijah</i> ” Palembang	36
4.2 Kualitas Pelayanan Yang Paling Dominan Memberikan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Rumah Cantik & Spa “ <i>Dessy Khadijah</i> ” Palembang	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Cartesius Atribut Yang Menunjang Kualitas Pelayanan Jasa	10
Gambar 2.1 Konsep Pemasaran Lama	11
Gambar 2.2 Konsep Pemasaran Baru	11
Gambar 2.3 Siklus Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.5 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	26
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Cantik Muslimah & Spa <i>Desi Khadijah</i> Palembang	31
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Atribut Yang Menunjang Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Cantik Muslimah & Spa <i>Desi Khadijah</i> Palembang	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pelanggan Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang Tahunn 2013	6
Tabel 1.2 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	9
Tabel 3.1 Daftar Pegawai Rumah Cantik Muslimah & Spa <i>Desi Khadijah</i> Palembang	33
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Kenyataan	37
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Harapan.....	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) Kenyataan	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) Harapan.....	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Kenyataan.....	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Harapan	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) Kenyataan.....	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) Harapan	44
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) Kenyataan	45

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Variabel Empati (<i>Empathy</i>) Harapan	46
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Kenyataan	47
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Harapan	48
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian Mengenai Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa	49
Tabel 4.14 Tingkat Kesesuaian Mengenai Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Muslimah & Spa “ <i>Desi Khadijah</i> ” Palembang	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6. Surat Persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran 7. Surat Keterangan Pengambilan Data
- Lampiran 8. Daftar Kujungan Perusahaan
- Lampiran 9. Daftar Wawancara
- Lampiran 10. Lembar Kuesioner
- Lampiran 11. Rekapitulasi Kuesioner