

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL AHASS MODERN PLAJU PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

Nuraini

NIM. 0611 3060 1212

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR AHASS MODERN PLAJU
PALEMBANG



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

Oleh:


Nuraini
NIM 0611 3060 1212

Menyetujui,

Pembimbing I,


Fauslana, S.E., M.Si
NIP 196008051989032003

Pembimbing II,


Munparidi, S.E., M.Si
NIP 196511251994031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Hendra Sastrawinata, SE., MM
NIP 19720818200312100



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telepon: 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nuraini
NIM : 0611 3060 1212
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Ahas Modern Plaju 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 ini 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 pembuatan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2014

Yang membuat pernyataan



Nuraini

0611 3060 1212

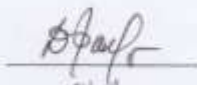
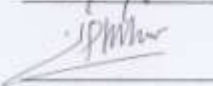


LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Nurnini
NIM : 0611 3060 1212
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Bengkel Motor Ahas Modern
Plaju 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>Drs. Dibiyanoro, M.M.</u> Ketua		<u>25/7 2014</u>
2.	<u>Fausiana, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>24/7-2014</u>
3.	<u>Munparidi, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>21-07-2014</u>
4.	<u>Afrizawati M, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>21-07-2014</u>

Motto

“Tuhan selalu mendengar doa-doa kita asal kita selalu berusaha dengan gigih dan selalu berdoa”. (Penulis)

“Hidup itu harus punya tujuan, jangan seperti ikan mati yang hanya mengikuti arus”. (Penulis)

Ku persembahkan Untuk:

Kedua orang tuaku tercinta

Kakak dan adik-adikku

Teman-temanku tersayang

Dosen Pembimbingku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Motor Ahass Modern Plaju Palembang**. Laporan akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran terselesainya laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Hormat kami,

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam melakukan penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih penulis sampaikan 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 Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fausiana, S.E.,M.Si. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Munparidi, S.E.,M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Irfan Widyassaputra Hasibuan selaku pimpinan Bengkel Ahass Modern Plaju Palembang.
7. Seluruh karyawan Bengkel Ahass Modern Plaju Palembang.
8. Seluruh dosen dan staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Ibu Mia Ramadhani yang selalu member bantuan dan bimbingan dalam mengumpulkan literatur dalam penulisan Laporan Akhir ini.
10. Seluruh keluarga besarku tersayang yang telah memberikan motivasi dan doa restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Ridho Febriansyah Tanna yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan kelas 6 ANB

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang diberikan. Akhir kata penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga laporan yang dibuat dapat bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya,

Penulis

ABSTRACT

The report titled **“The Analysis of Service Quality on the Customer Satisfaction at Ahass Modern Plaju Workshop in Palembang”**. The purpose of this report is to determine how much the level of customer satisfaction with the service Ahass Modren Plaju Palembang. This report was obtained by distributing questionnaires to 83 respondents Ahass Modern Plaju Palembang customers. Of the five dimensions of service quality, dimension of tangibles have a percentage of 63.2%, the dimensions of reliability has a percentage of 77.2%, the dimensions of responsiveness has a percentage of 75.8%, the dimensions of assurance have a percentage of 78.4% and dimensions of empathy) have a percentage of 77.6%. So, most dimension is the dimension of Assurance with the percentage of service quality performance by 78.4%. The percentage of customer satisfaction expected by customers is 73.54% and the percentage of service quality performance is 74.6%, this means the percentage of the performance of services is greater than the percentage of customer expectations.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis Dan Sumber Data	4
1.6 Metode Pengumpulan Data	6
1.7 Analisa Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran dan Pemasaran Jasa	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa	10
2.2 Jasa	11
2.2.1 Pengertian Jasa	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.2.3 Klasifikasi Jasa	12
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1 Pengertian Kepuasan	15
2.4.2 Pengertian Pelanggan	15
2.4.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.4.4 Pengertian Harapan Pelanggan	15
2.4.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	19
3.3 Sturuktur Organisasi	19
3.4 Pembagian Tugas dan Wewenang	20
3.5 Kegiatan Pelayanan	22
3.6 Profil Responden	24

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitas Pelayanan yang Paling Memberikan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Ahass Modern Plaju Palembang..	28
--	----

4.1.1 Bukti Langsung (Tangibles)	28
4.2 Persentase Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

	HALAMAN	
Tabel 1.5	Jumlah Pelanggan Tetap Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang selama satu bahun.....	5
Tabel 3.6.1	Responden Berdasarkan Kategori Pelanggan	25
Tabel 3.6.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.6.3	Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 3.6.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Tabel 4.1	Tabel Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	30
Tabel 4.2	Tabel Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	32
Tabel 4.3	Tabel Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	34
Tabel 4.4	Tabel Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	35
Tabel 4.5	Tabel Skala Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	37
Tabel 4.6	Persentase Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Setiap Dimensi	39
Tabel 4.7	Persentase Kepuasan Yang Diharapkan Pelanggan	43

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.4.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi**
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Pembimbing I**
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing II**
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Pembimbing I**
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Pembimbing II**
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengambilan Data**
- Lampiran 7 Surat Balasan Pengambilan Data**
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa**
- Lampiran 9 Wawancara**
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir**
- Lampiran 11 Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir**
- Lampiran 12 Kuesioner**
- Lampiran 13 Perhitungan Jawaban Responden Pada Setiap Dimensi**