

LAPORAN AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN TOKO BUKU CAHAYA KOTA PALEMBANG



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

Disusun Oleh:

**AHMAD FURQON
NPM 061730601118**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
TOKO BUKU CAHAYA KOTA PALEMBANG**



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

Disusun Oleh:

**AHMAD FURQON
NPM 061730601118**

Menyetujui,

Palembang, Juni 2020

Pembimbing I

**Lisnini, SE.,MSI
NIP 195904211989102001**

Pembimbing II

**Dra. Esya Alhadi,M.M
NIP 1963091990032002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Jeri Sefiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139**

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisiwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Furqon

NIM : 061730601118

Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Toko Buku Cahaya Kota 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 ini 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, Juni 2020
Yang membuat pernyataan,



Ahmad Furqon
NPM 061730601118

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ahmad Furqon
NIM : 0617 3060 1118
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Toko Buku Cahaya Kota Palembang

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

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M</u> Ketua		_____
2.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M</u> Anggota		_____
3.	<u>Dr. Marieska Lupikawati, S.E., M.M</u> Anggota		_____

Motto:

- * “*Innallāhā ma’ashobírín*”
- * “*Allāhumma Yassír wala Tu’assír*”
- * “*Tidak ada orang yang sukses tanpa adanya kesalahan*”

(Ahmad Furqon)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- *Saudara-saudariku Tersayang*
- *Keluargaku dari ibu dan ayah*
- *Dosen Pembimbing dan dosen yang telah mengajar*
- *Keluarga Besar 6NE 2017*
- *Teman-Teman yang aku sayangi*
- *Almamater yang selalu dibanggakan*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahi robbil alamin, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya , penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul "**Analisis Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Toko Buku Cahaya Palembang** (Studi kasus pada daerah perumnas sako)" yang diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen pada pelayanan Toko Buku Cahaya Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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 dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

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

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Ing.Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr Sari Lestari Z. Ridho, S.E, M.I.S., Ph.D.,selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Lisnini, SE.,M.SI selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
5. Ibu Esya Alhadi, SE.,M.M. Selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Seluruh Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi (Munira ja'far Syahab S.pd dan Noval Muhammad) yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan baik secara materil dan nonmateril dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
8. Keluarga Besar tercinta yang memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan Laporan Akhir.
9. Toko Buku Cahaya Palembang yang telah bersedia mengizinkansaya melakukan penelitian.
10. Karyawan Toko Buku Cahaya yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai Toko Buku Cahaya

11. Teman-teman di kelas 6 NE 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 walaupun 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. Amin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Tujuan laporan akhir ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Toko Buku Cahaya Palembang dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus ditingkatkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kuantitatif dan kualitatif. Teknik kuantitatif yang digunakan yaitu rumus perkiraan rata-rata tingkat kinerja dan rumus perkiraan rata-rata tingkat harapan. Berdasarkan data yang ada, harapan konsumen lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan. Jadi, kesimpulan yang dapat diperoleh adalah konsumen tidak puas dengan kinerja yang telah diberikan. Terdapat beberapa indikator yang terdapat pada kuadran A yang harus mereka tingkatkan lagi dan terdapat beberapa indikator yang terdapat pada kuadran B yang perlu dipertahankan oleh Toko Buku Cahaya Palembang.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Kinerja dan Harapan

ABSTRACT

The purpose of this final report is to see customer satisfaction with customers at the Cahaya Palembang Bookstore and what indicators should be improved. The data techniques used are field studies and literature studies. The analysis technique used is quantitative and qualitative techniques. The technique used is the formula for estimating the average level of performance and the formula for estimating the average level of expectation. Based on existing data, consumer expectations are higher than the given performance. So, the conclusion that can be obtained is not satisfied with the performance that has been given. There are several indicators in quadrant A that they must improve again and there are several indicators found in quadrant B that need to be maintained by Cahaya Bookstore Palembang.

Keywords: Satisfaction, Quality, Performance and Expectations

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 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.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penulisan	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	5
1.5.4.1 Populasi	5
1.5.4.2 Sampel	5

1.5.5	Teknik Pengambilan Sampel	7
1.5.6	Skala Pengukuran Data	7
1.6	Analisis Data	10
1.7	Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Definisi Pelanggan	13
2.2	Kualitas Pelayanan	13
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.3	Definisi Jasa	16
2.3.1	Karakteristik Jasa.....	16
2.3.2	Kualitas Jasa	17
2.4	Kepuasan Pelanggan	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2	Visi dan Misi	20
3.2.1	Visi	20
3.2.2	Misi	20
3.3	Struktur Organisasi	21
3.4	Wewenang dan Tugas.....	23
3.5	Pelayanan Toko Buku Cahaya.....	24
3.6	Profil Responden	25
3.6.1	Penilaian Responden terhadap Kinerja Toko Buku Cahaya Palembang	26
3.6.2	Penilaian Responden terhadap Harapan Toko Buku Cahaya Palembang	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Kepuasan Pelanggan Toko Buku Cahaya	
	Palembang.....	30
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan yang perlu di tingkatkan dan yang dipertahankan oleh Toko Buku Cahaya Palembang.....	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

4.1	Kesimpulan.....	54
4.2	Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Digram Kartesius	9
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko Buku Cahaya	23
Gambar 4.1 Diagram Katresius Kualitas Pelayanan Pada Toko Buku Cahaya Palembang.....	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Penjualan.....	2
Tabel 3.1 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.2 Penilaian Responden terhadap Kinerja Toko Buku Cahaya Palembang	26
Tabel 3.3 Penilaian Pelanggan terhadap Harapan (Kepentingan) pada Toko Buku Cahaya Palembang	29
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X1)	32
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) Berdasarkan Harapan/Kepentingan	33
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Empathy (Empati) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X2)	34
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Empathy (Empati) Berdasarkan Harapan/Kepentingan	36
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Reability (Kehandalan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X3)	37
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan) Berdasarlam Harapan/Kepentingan	38
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tangkap) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X4)	39
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tangkap) Berdasarkan Harapan/Kepentingan	40

	Halaman
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Assurance (Jaminan) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan (X5)	41
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Assurance (Jaminan) Berdasarkan Harapan/Kenyataan	43
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Kesesuaian antara Kinerja dan Harapan	44
Tabel 4.12 Perhitungan Rata-rata Nilai Pelaksanaan/Kinerja dan Harapan dari Faktor yang mempengaruhi Konsumen Dalam memilih Toko Buku Cahaya Palembang	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat RekomendasiUjianLaporanAkhir
- Lampiran 2 Surat PengantarPengambilan Data
- Lampiran 3 Surat IzinPengambilan Data
- Lampiran 4 Surat KesepakatanBimbinganPembimbing
- Lampiran 5 LembarBimbinganLaporanAkhirPembimbing
- Lampiran 6 KartuKunjunganMahasiswa Perusahaan
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Data Kuesioner
- Lampiran 9 HasilPerhitungan SPSS