

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
FITNESS PADA QILAH GYM**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

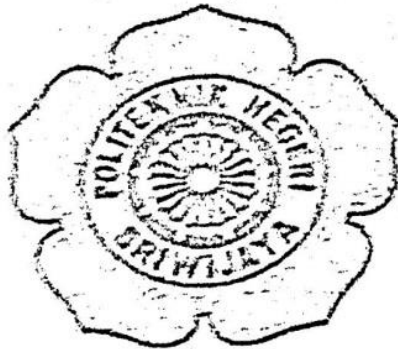
**Novita Wulandari**

**NPM 061630600473**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2020**

PERJALANAN ALIH TANGGUNG PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
FITNESS PADA QILAH GYM



LAPORAN AKHIR

Ditulis Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negari Sriwijaya


OLEH:


NOVITA WULANDARI  
NIM 051630600473

Menyetujui,

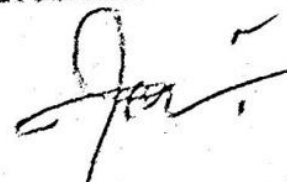
Palembang,  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

  
Dr. P. Satrio, S.E., M.Si  
NIP 19710304200501601

  
Gst. Ayu Oka Windarsi, SE.MLM  
NIP 196003271990032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website: <http://www.politekniknegeri.ac.id>



### LEMBAR PENGESAHAN

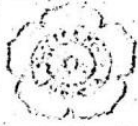
Nama : Novita Wulandari  
NPM : 061630600473  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Fitness Pada Qilah Gym

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari:  
Tanggal: 2020

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Marieska L, S.E., M. Si		2/11/2020
2.	Dra. Elvia Zahara, M.M		9/11/2020
3.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M. Si		4/11/2020
4.			



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Wulandari  
NIM : 0616 3060 0473  
Kelas : 6 NC  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Fitness Pada Qilah Gym

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 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 2020

Yang membuat pernyataan

METERAI  
TEMPEL

5B0C6AHF263191915

6000  
ENAM RIBURUPIAH

Novita Wulandari  
NPM 061630600473

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**“Segala sesuatu yang melukaimu, adalah yang membuatmu kuat. Kamu tidak bias merubah masa lalu, karena itu telah berlalu dan kamu hanya harus terus berjalan”**

Saya Persembahkan Untuk:

1. Kedua Orang Tua Saya
2. Kakak—kakak Saya
3. Dosen-dosen saya
4. Sahabat seperjuangan Saya
5. Almamater

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Fitness Pada Qilah Gym”. Laporan akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis/ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini disusun secara sistematis yang terdiri dari 5 bab. Bab pertama berisi tentang Pendahuluan, bab kedua berisi tentang Tinjauan Pustaka, bab ketiga berisikan tentang Keadaan Umum Perusahaan, bab keempat berisikan tentang Pembahasan serta terakhir bab kelima berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini. Dalam penulisan ini, masih terdapat banyak kekeliruan sehingga penulis mengharapkan masukan untuk perbaikan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih 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. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E.,M.M., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Dr.Paisal, S.E.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, SE.,M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NC yang telah sama-sama berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.
10. Terutama untuk sahabat saya Dian, Melva, Echa dan Nadia yang telah memberikan semangat dan dukungannya

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



## ABSTRAK

Laporan ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan Fitness Qilah Gym terhadap kepuasan konsumen. Data Penilaian kualitas dan kepuasan konsumen dilakukan dengan menilai 9 indikator yaitu: Berwujud/Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keluhan dan saran, Survey Kepuasan Konsumen, Belanja Hantu (*Ghost Shopping*), Menganalisis Pelanggan Yang Hilang. Penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Penelitian ini di peroleh dari Fitness Qilah Gym Palembang dengan jumlah 66 responden. Metode yang digunakan adalah kuesioner dan Studi pustaka dengan analisis deskriptif kuantitatif menggunakan rumus persentase dan skala likert. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sample Random Sampling*. Hasil dari analisa diketahui bahwa tanggapan konsumen terhadap tinjauan kualitas pelayanan Fitness Qilah Gym sudah Tinggi. Indikator terbesar terdapat pada Dimensi Survey Kepuasan Konsumen dan Menganalisis pelanggan yang hilang dengan skor 84% atau interpretasi sangat tinggi dan indikator terendah terdapat pada Dimensi Berwujud/Bukti fisik (*Tangible*) dengan skor 71% atau interpretasi Tinggi. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan lokasih yang bersih, agar konsumen merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fitness Qillah Gym.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.**

## **ABSTRACT**

*This report was made with the aim of knowing the review of the quality of the Fitness Qilah Gym service on customer satisfaction. Data Quality assessment and customer satisfaction is carried out by assessing 9 indicators, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Complaints and suggestions, Consumer Satisfaction Survey, Ghost Sopping, Analyzing Missing Customers. The author uses primary data sources and secondary data. This research was obtained from the Fitness Qilah Gym Palembang with a total of 66 respondents. The methods used were questionnaires and literature study with quantitative descriptive analysis using a percentage formula and a Likert scale. The sampling technique used is random sampling. The results of the analysis show that consumer responses to reviews of the quality of service at the Fitness Qilah Gym are high. The biggest indicator is in the Dimension of the Consumer Satisfaction Survey and Analyzing customers who are missing with a score of 84% or very high interpretation and the lowest indicator is in the Tangible Dimension (Tangible) with a score of 71% or High interpretation. Improve service quality by providing adequate facilities and clean location, so that consumers feel comfortable with the services provided by the Fitness Qillah Gym.*

*Keywords: Perception, Product Use.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</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>ABSTRA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkung Penelitian.....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.1 Riset Lapangan.....	5
1.6.2 kuesioner .....	5
1.7 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	6
1.7.1 Populasi.....	6
1.7.2 Sampel.....	6
1.7.3 Teknik Sampling .....	7

1.8	Analisis Data.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
2.1	Pengertian Kualitas .....	10
2.2	Pengertian Pelayanan.....	11
2.3	Kualitas Pelayanan.....	14
2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.5	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	21
2.6	Konsep Kepuasan Konsumen .....	25
2.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	26
2.8	Tinjauan Indikator Kepuasan Konsumen .....	29
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	32
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	33
3.2.1	Visi Perusahaan.....	33
3.2.1	Misi Perusahaan .....	33
3.3	Struktur Organisasi .....	34
3.4	Pembagian Tugas dan Wewenang .....	34
3.5	Fasilitas yang Tersedia di Fitness Qilah Gym .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>		
4.1	Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Fitness Qilah Gym .....	39
4.1.1	Dimensi Berwujud (Tangible) .....	39
4.1.2	Keandalan (Reliability).....	42
4.1.3	Daya Tanggap (Responsiveness) .....	44
4.1.4	Jaminan (Assurance).....	46
4.1.5	Empati (Empathy).....	49
4.2	Kepuasan Konsumen	
4.2.1	Sistem Keluhan Dan Saran.....	51
4.2.2	Survey Kepuasan Pelanggan.....	53
4.2.3	Belanja Hantu (Ghosts Shopping).....	55
4.2.4	Menganalisis Pelanggan Hilang.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	59
5.2	Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Likert.....	9
Tabel 1.2 Interpretasi Skor.....	10
Tabel 3.1 Daftar Menu Bakso Sony Lampung Cabang Palembang .....	23
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	24
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	25
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Tabel 4.1 Tabel Skala Pengukuran .....	47
Tabel 4.2 Persentase Pada Setiap Dimensi .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Wawancara
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 13 Proses Penyajian Bakso dan Mie Ayam
- Lampiran 14 Tempat Penjualan Bakso Sony Lampung Cabang Palembang
- Lampiran 15 Bakso Sony Lampung
- Lampiran 16 Papan nama dan Banner