

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI TOKO RUS 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:

**ALDI RENALDI
NPM 061830600417**

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

2021

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI TOKO RUS
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

**ALDI RENALDI
NPM 061830600417**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

Pembimbing II,

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.
NIP 198602262015042003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

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

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

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 dibawah ini:

Nama : Aldi Renaldi
NPM : 061830600417
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan KP : Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Rus 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 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, Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Aldi Renaldi
NPM 061830600417

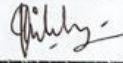


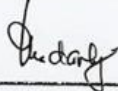
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Aldi Renaldi
NPM : 061830600417
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan : Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Di Toko Rus Palembang

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

Pada hari: Jum'at
Tanggal: 06 Agustus 2021

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M</u> Ketua		
2.	<u>Al Hushori, SE., MAB.</u> Anggota		29/8
3.	<u>Titi Andrivani, SE., M.Si.</u> Anggota		
4.	<u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota		

MOTTO

“ Pendidikan mempunyai akar yang pahit tapi buahnya manis” (Aristoteles)

Persembahan:

1. Kedua orang tua saya yang menjadi salah satu motivasi terbesar penyelesaian laporan akhir ini.
2. Dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing menyelesaikan laporan akhir ini.
3. Teman-teman kelas 6 NB dan sahabat tercinta.
4. Almamater kebanggaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Rus Palembang”** Penulis bersyukur karena dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini guna memenuhi sebagian syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini disusun berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Fetty Maretha S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan juga mendoakan sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Teman-teman satu perjuangan Kelas 6 NB yang telah memberikan semangat, belajar dan juga berjuang bersama.

9. Sahabat-sahabat saya, Nindi, Lalak, Dhiza, Miw, Pute, dan Manusia Benar yang telah menemani dan selalu ada disisi saya memberi bantuan ketika saya membutuhkan nya.
10. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Palembang, Juli 2021

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar. Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini berjudul “**Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Rus Palembang**” yang membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan dalam mempengaruhi keputusan pembelian di Toko Rus Palembang. Penulis melakukan penelitian dan menganalisa tingkat kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Rus Palembang “. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pada Toko Rus Palembang. Penelitian yang penulis lakukan disini adalah penelitian riset lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner dan juga wawancara. Untuk mengolah data menggunakan analisa kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan, dalam perhitungannya penulis menggunakan rumus presentase dan interpretasi skor. Pada indikator *tangible* memiliki nilai interpretasi skor sebesar 83.2%, indikator *Reliability* 83%, indikator *responsiveness* 80,6%, indikator *assurance* 86,7%, dan indikator *emphaty* 80,6%. Dari kelima indikator tersebut, indikator *assurance* menjadi indikator yang paling dominan. Hasil penelitian yang di dapat adalah bahwa indikator-indikator dari kualitas pelayanan yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang dapat ditingkatkan lagi oleh Toko Rus Rata-rata perhitungan dari semua indikator Kualitas Pelayanan sebesar 82,84% dengan interprestasi skor sangat tinggi dan rata-rata. Disarankan Toko Rus dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar meningkatkan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Pelayanan, Keputusan, Pembelian

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of Service Quality Against Purchase Decisions at Rus Shops Palembang". This study aims to determine the application of service quality at the Palembang Rus Shop. The research that the author is doing here is a field research research using qualitative and quantitative approaches. Data collection techniques using observation techniques, questionnaires and interviews. To process the data using quantitative analysis as the basis for calculating the number of respondents to the questionnaire given, in the calculations the authors use the percentage formula and score interpretation. Tangible indicators have a score interpretation value of 83.2%, reliability indicators 83%, responsiveness indicators 80.6%, assurance indicators 86.7%, and empathy indicators 80.6%. Of the five indicators, the assurance indicator is the most dominant indicator. The results of the research that can be obtained are that the indicators of the quality of service applied are running well, but there are still some service quality indicators that can be improved by Toko Rus. The average calculation of all Service Quality indicators is 82.84% with very high and average score interpretation. It is recommended that Rus Stores can continue to innovate and improve the quality of good service in order to improve purchasing decisions.

Keywords: *Service, Decision, Purchase*

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Pembahasan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan data	5
1.5.4 Populasi dan Sampe	6
1.5.5 Teknik Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pemasaran	12
2.2 Perilaku Konsumen	14

Halaman:

2.3	Kualitas Pelayanan	16
2.4	Keputusan Pembelian	17
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		20
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	20
3.2.1	Visi	20
3.2.2	Misi.....	20
3.2.3	Motto Perusahaan.....	21
3.3	Logo Perusahaan.....	21
3.4	Struktur Organisasi	21
3.5	Aktivitas Pelayanan di Toko Rus	22
3.6	Profil Responden	26
3.8.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
3.8.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
3.8.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester	27
3.8.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Uji Instrumen Penelitian	29
4.1.1	Uji Validitas	29
4.1.2	Uji Reliabilitas	29
4.2	Analisis Deskriptif Persentase	30
4.2.1	Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan	30
4.2.2	Analisis Persentase Variabel Keputusan Pembelian	39
4.2.2	Analisis Persentase Variabel Keputusan Pembelian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Omset Toko Rus	3
Tabel 1.2 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase	9
Tabel 1.3 Variabel Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.4 Variabel Keputusan Pembelian	10
Tabel 3.1 Omset Toko Rus	26
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	27
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 4.1 Persentase Variabel Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.5 Persentase Variabel Keputusan Pembelian	39

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 1.2 Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 3.1 Logo Toko Rus	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Toko Rus	21
Gambar 3.3 Toilet Toko Rus	22
Gambar 3.4 Peralatan Toko Rus	23
Gambar 3.5 Pegawai Memberi Salam Kepada Pengunjung	23
Gambar 3.6 Pegawai Toko Rus membantu Pengunjung Mencari Barang	24
Gambar 3.7 Pegawai Bagian Konter Pulsa Melayani Pembeli	25
Gambar 3.8 Pegawai Toko Rus Melayani Pembeli Anak-anak	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
2. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
3. Lembar Bimbingan Pembimbing I
4. Lembar Bimbingan Pembimbing II
5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
6. Surat Permohonan Pengambilan Data
7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
8. Hasil Jawaban Responden