

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN
KLINIK ZHAFIR 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:

**Dina Puspita
NPM 0617 3060 0460**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2019/2020

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN
KLINIK ZHAFIR 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: -
Dina Puspita
NPM 0617 3060 0460

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

**Abd. Hamid, S.E., M.Si.
NIP 195806281989101001**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Puspita

NPM : 061730600460

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Klinik Zhafir 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 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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Dina Puspita

NPM 061730600460

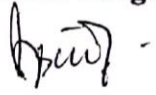


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dina Puspita
NPM : 061730600460
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Klinik Zhafir Palembang

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

Pada hari: Jumat
Tanggal: 02 Oktober 2020

TIM PENGUJI

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|---|-------------------|
| 1. | <u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> |  _____ | <u>12-10-2020</u> |
| 2. | <u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.</u> |  _____ | <u>23-09-2020</u> |
| 3. | <u>Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.</u> |  _____ | <u>14-09-2020</u> |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Kerja keras dan pantang menyerah tidak akan mengkhianati hasil. Setiap tindakan yang kamu lakukan selalu ingatlah kepada Allah SWT. Dan tetap *Love Yourself* meskipun kamu berbeda dari yang lain (penulis).

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta
2. Keluargaku tersayang
3. Teman-temanku tekasih
4. Almamaterku Politeknik Negeri
Sriwijaya yang kubanggakan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Zhafir Palembang**”.

Dalam penulisan laporan, penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya 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 Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Abd. Hamid, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Seluruh dosen, karyawan dan staff Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Bapak Syailendra Ogan selaku pemilik dan Dr. Noor Zaki Abdel Fatah selaku penanggung jawab Klinik Zhafir yang telah bersedia memberikan izin pengambilan data dalam laporan ini.
7. Karyawan Klinik Zhafir yang telah memberikan masukan dan arahan.
8. Orang tua saya, Marsudi dan Aminah, yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk saya. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.

9. Sahabat terdekat saya Victorious Girl yang selalu memberi semangat dan membuat saya terinspirasi agar terus maju dan berkembang menjadi lebih baik.
10. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 NB
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih banyak pada 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, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KLINIK ZHAFIR PALEMBANG

Oleh:
Dina Puspita

Judul Laporan Akhir ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Zhafir Palembang”. Tujuan dari laporan adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Zhafir di Palembang. Kualitas Pelayanan terbagi dalam 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang dikumpulkan menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi pustaka. Populasi dari penelitian ini sendiri diambil dari pelanggan Klinik Zhafir dengan sampel sebanyak 99 responden. Data dianalisa melalui metode deskriptif kuantitatif berdasarkan Skala Linkert, persentase jawaban dan interpretasi skor. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dimensi *Tangible* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 84,57% dan interpretasi skor Sangat Puas, dimensi *realibility* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 83,63% dan interpretasi skor Sangat Puas, dimensi *responsiveness* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 84,40% dan interpretasi skor Sangat Puas, dimensi *assurance* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 85,98% dan interpretasi skor Sangat Puas, dan dimensi *empahty* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 83,59% dan interpretasi skor Sangat Puas. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Klinik Zhafir mampu memberikan kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 83,96% dengan interpretasi skor Sangat Puas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT ZHAFIR CLINIC PALEMBANG

Oleh:
Dina Puspita

The title of this final report is "Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at Zhafir Clinic Palembang". The purpose of the report is to determine the level of service quality on customer satisfaction at Zhafir Clinic Palembang. Service Quality is divided into 5 dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The author uses primary data sources and secondary data collected using observation methods, questionnaires and literature study. The population of this study itself was taken from customers of Zhafir Clinic with a sample of 99 respondents. Data were analyzed through quantitative descriptive methods based on the Linkert Scale, percentage of answers and score interpretation. The conclusion of this study is that the Tangible dimension provides satisfaction to customers with a percentage of 84.57% and the interpretation of the score is Very Satisfied, the dimension of reliability provides satisfaction to customers with a percentage of 83.63% and the interpretation of the score is Very Satisfied, the responsiveness dimension provides satisfaction to customers with The percentage is 84.40% and the interpretation of the score is Very Satisfied, the assurance dimension provides satisfaction to customers with a percentage of 85.98% and the interpretation of the score is Very Satisfied, and the empathy dimension provides satisfaction to the customer with a percentage of 83.59% and the interpretation of the score is Very Satisfied . Overall, the service quality of Zhafir Clinic is able to provide customer satisfaction with a percentage of 83.96% with an interpretation of the score Very Satisfied.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Ruang Lingkup Permasalahan | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian | 3 |
| 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 |
| 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data | 5 |
| 1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling | 5 |
| 1.5.5 Teknik Analisis Data | 7 |
| 1.5.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian | 9 |

| | |
|---|----|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas..... | 11 |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan..... | 12 |
| 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)..... | 13 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| 2.2.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| 2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan..... | 16 |
| BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN | |
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 18 |
| 3.2 Visi dan Misi Perusahaan | 18 |
| 3.2.1 Visi | 18 |
| 3.2.2 Misi..... | 18 |
| 3.2.3 Logo/Motto Perusahaan..... | 19 |
| 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas | 20 |
| 3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 20 |
| 3.3.2 Pembagian Tugas..... | 21 |
| 3.4 Sarana dan Prasarana | 24 |
| 3.5 Identitas Responden..... | 24 |
| 3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 24 |
| 3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 25 |
| 3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 25 |
| 3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan..... | 26 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Zhafir Palembang Per Dimensi | 27 |
| 4.1.1 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Tangible</i> | 28 |
| 4.1.2 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Realibility</i> ... | 31 |
| 4.1.3 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> | 35 |
| 4.1.4 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Assurance</i> ... | 38 |
| 4.1.5 Perhitungan Persentase Pada Dimensi <i>Empathy</i> | 42 |
| 4.1.6 Perhitungan Persentase Pada Variabel Kepuasan Pelanggan | 45 |
| 4.2 Perhitungan Rata-rata Persentase dari Seluruh Pernyataan | 48 |

| | |
|----------------------|----|
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 52 |
| 5.2 Saran | 52 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Klinik Zhafir Tahu 2019 | 2 |
| Tabel 1.2 Skala Likert | 8 |
| Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi | 9 |
| Tabel 1.4 Operasional Variabel..... | 9 |
| Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 25 |
| Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 26 |
| Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan..... | 26 |
| Tabel 4.1 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> | 28 |
| Tabel 4.2 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Realibility</i> | 32 |
| Tabel 4.3 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> | 35 |
| Tabel 4.4 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> | 38 |
| Tabel 4.5 Interpretasi Skor Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> | 42 |
| Tabel 4.6 Interpretasi Skor Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan | 45 |
| Tabel 4.2 Rata-rata Persentase Seluruh Pernyataan | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 3.1 | Logo Klinik Zhafir | 19 |
| Gambar 3.2 | Stuktur Organisasi Klinik Zhafir | 20 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Visi, Misi dan Moto Perusahaan
- Lampiran 11 Jumlah Pelanggan Tahun 2019
- Lampiran 12 Uraian dan Deskripsi Tugas
- Lampiran 13 Struktur Organisasi
- Lampiran 14 Surat Ijin Praktek Klinik
- Lampiran 15 Daftar Hasil Wawancara
- Lampiran 16 Kuesioner
- Lampiran 17 Sarana dan Prasarana Klinik Zhafir
- Lampiran 18 Rekapitulasi Kusioner