

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOFOOD (STUDI KASUS PADA  
PERUMAHAN TRIKORA INDAH)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**Tara Rizkisyah**

**NPM 0617 3060 0456**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2020**

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOFOOD (STUDI KASUS PADA  
PERUMAHAN TRIKORA INDAH)**



**LAPORAN AKHIR**

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

Oleh :

**Tara Rizkisyah  
NPM 061730600456**

Menyetujui,

**Pembimbing I**

**Dr. Paisal, S.E., M.Si.  
NIP 197109042005011001**

**Palembang, 29 Agustus 2020  
Pembimbing II**

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.  
NIP 196003271990032001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tara Rizkisyal  
NPM : 061730600456  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gofood (Studi Kasus Pada Perumahan Trikora Indah).

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir tersebut bukanlah plagiat atau Salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat atau menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini dengan konsekuensinya.

Demikianlah Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang, 12 Agustus 2020



Tara Rizkisyal  
NPM 061730600456

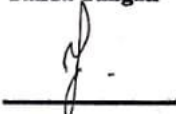
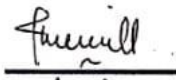

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tara Rizkisyah  
NPM : 061730600456  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Gofood (Studi Kasus Pada  
Perumahan Trikora Indah)

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

Pada hari: Jumat  
Tanggal: 2 Oktober 2020

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>17/09/2020</u>
2.	<u>Dr. Neneng Miskivah, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>14/09/2020</u>
3.	<u>Al Hushori, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>16/09/2020</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

Waktu terus berjalan, jangan menyesal di masa depan  
karena kesalahan di masa sekarang

“If you don’t listen, you’re never gonna learn”

**-Frank Iero-**

### **Kupersembahkan Untuk:**

1. Orang Tua Tercinta
2. Kedua Saudaraku
3. Teman-temanku
4. Jurusan Administrasi  
Bisnis
5. Politeknik negeri  
Sriwijaya

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, semangat dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
6. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang berguna bagi penulis.
8. Para staff pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua Orang tuaku yang selalu memberikan semangat, nasihat serta dukungan baik berupa materil dan spiritual kepada penulis.
10. Kedua saudaraku yang selalu memberikan nasihat dan saran dalam proses penyusunan laporan akhir.
11. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan laporan akhir.

12. Teman-teman seperjuangan jurusan administrasi Bisnis angkatan 2017 khususnya kelas 6 Na yang telah memberikan semangat, kebersamaan serta kekompakan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
13. Dan semua orang yang telah mendoakan dan membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho berkat dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir yang berjudul “Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Perumahan Trikora Indah)”. Penyusunan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu faktor dari kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang ditinjau pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dari Gofood. Gofood merupakan salah satu layanan Gojek yang populer di masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan menjadi poin penting pada layanan Gofood.

Penulis berharap agar laporan akhir ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa khususnya mahasiswa administrasi bisnis yang ingin mempelajari manajemen pemasaran bagian kualitas pelayanan. Penulis menyadari dengan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki pada laporan ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkat rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua dan semoga kita selalu dalam lindungannya. Aamiin YRA.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



## **ABSTRAK**

Layanan Gofood adalah salah satu layanan dari Gojek yang memberikan pelayanan jasa pengadaan makanan. Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Gofood terhadap kepuasan pelanggan serta dimensi kualitas pelayanan mana yang dominan dan terendah terhadap kepuasan pelanggan Gofood pada perumahan Trikora Indah Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer berupa kuisisioner, wawancara dan data Sekunder dari referensi buku dan internet. Sample yang digunakan dalam pengisian kuisisioner sebanyak 34 responden pengguna layanan Gofood dengan rasio umur 17 sampai dengan 52 tahun. Data kuisisioner dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase berdasarkan teori Ridwan (2004). Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang diukur yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Setelah mendapatkan data hasil pengolahan skor, kelima dimensi mendapatkan respon yang baik dari responden dengan persentase sangat setuju untuk tiap dimensinya. Diketahui bahwa dimensi bukti fisik menjadi dimensi yang lebih dominan dan dimensi kehandalan menjadi yang terendah terhadap kepuasan pelanggan. Terendah yang dimaksud bukan berarti buruk melainkan harus ditingkatkan lagi sehingga mencapai hasil yang lebih baik. Untuk dimensi yang dominan, dimensi bukti fisik dinilai telah mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.

Keyword : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

Gofood service is one of the services from Gojek that provides food procurement services. This final report aims to find out how the service quality of Gofood's on customer satisfaction and which dimensions of service quality are dominant and the lowest on Gofood customer satisfaction in Trikora Indah Palembang housing. This research is quantitative descriptive. The data used in this study are primary data such as questionnaires, interviews and Secondary data from reference books and the internet. The samples used in filling out the questionnaire were 34 respondents who used Gofood services with an age ratio of 17 until 52 years. The questionnaire data in this report is quantitative data which will be analyzed descriptively in percentage based on Ridwan's (2004) theory. There are 5 dimensions of service quality that are measured, comprehend tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. After getting the score processing data, the five dimensions get a good response from the respondents with the percentage that they strongly agree for each dimension. It is known that the Tangibles dimension is the dominant dimension and reliability is the lowest dimension on customer satisfaction. Realibility is not meant to be worst but must be increased again so as to achieve better results. For the dominant dimension, Tangibles dimension is considered capable of providing satisfaction to customers.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3 Metodologi Pengumpulan data .....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	9
1.5.5 Teknik Analisis Data .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.1	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2	Konsep Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3	Tujuan Manajemen Pemasaran .....	14
2.2	Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.2	Faktor Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.3	Manfaat Terciptanya Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2.4	Tipe-Tipe Kepuasan Dan Tidak Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3	Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1	Karakteristik Pelayanan Jasa .....	21
2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	25

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
3.2	Visi dan Moto Perusahaan .....	28
3.2.1	Visi Perusahaan .....	28
3.2.2	Misi Perusahaan .....	28
3.2.3	Logo/ Moto Perusahaan .....	29
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	30
3.3.1	Struktur Organisasi perusahaan.....	30
3.3.2	Pembagian Tugas.....	31
3.4	Profil Responden .....	34
3.5	Rekapitulasi Hasil Skor Jawaban Kuesioner.....	35
3.6	Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	38

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
-----	--	----

4.1.1 Uji Validitas .....	40
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.2 Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gofood .....	44
4.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	46
4.2.2 Kehandalan (Reliability) .....	49
4.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	51
4.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	53
4.2.5 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	55
4.3 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Mana Yang Lebih Dominan dan Terendah Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.4.1 Dimensi Dominan .....	63
4.4.2 Dimensi Terendah .....	66
 <b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	71
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Rasio Umur pengguna Transportasi Online.....	2
Tabel 1.2 Perseentase pengguna Transportasi Online .....	3
Tabel 1.3 Pengguna Layanan Gofood .....	3
Tabel 1.4 Skala Penilaian Likert .....	10
Tabel 1.5 Interpretasi skor penilaian .....	12
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan Wawancara Responden Mahasiswa.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan Dan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.4 Interpretasi Skor .....	45
Tabel 4.5 Dimensi Bukti Fisik .....	46
Tabel 4.6 Dimensi Keandalan .....	49
Tabel 4.7 Daya Tanggap .....	51
Tabel 4.8 Dimensi Jaminan .....	53
Tabel 4.9 Dimensi Empati .....	55
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Persentase Dimensi Kualitas Pelayanan.....	63

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Gojek.....	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia .....	30
Gambar 4.1 Gambar tampilan menu Rekomendasi .....	64
Gambar 4.2 Menu tampilan Pembayaran.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran:

1. Lembar Rekomendasi Ujian
2. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Tanda Persetujuan Proposal Laporan Akhir
7. Lembar Revisi Laporan Akhir
8. Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
10. Daftar Wawancara
11. Kuesioner