

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA CV. KARYA  
TEHNIK SENTOSA PALEMBANG**

**LAPORAN AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Menyelesaikan  
Pendidikan Program Diploma III Manajemen Pemasaran



**Diajukan Oleh:**

**VIPI BENMES**

**NPM.2001150007**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2023**

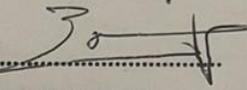
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Vipi Benmes  
 Nomor Pokok : 2001150007  
 Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran  
 Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)  
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan jasa  
 CV. Karya Tehnik Sentosa  
 Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :

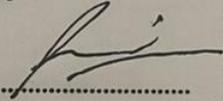
Tanggal : 10/10/23  
 10

Pembimbing I 

Dra. Yasmina Martini, M.M

NIDN. 022803590

Tanggal : 10/10/23  
 10

Pembimbing II 

Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si

NIDN. 0211029501

08/PS/DFE/23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal : 10-10-2023

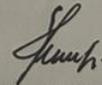
Ketua Program Studi

Tanggal : 10-10-2023



Dr. Msy. Mikial, M.Si, Ak. CA, CSRS

NIDN. 0205026401



Suharti, SE, MM,

NIDN.0220086501

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Vipi Benmes  
Nomor Pokok : 2001150007  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan jasa  
CV. Karya Tehnik Sentosa  
Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :  
Tanggal : 10-10-2023

Ketua Penguji .....  
Rudi Choirudin SE.MP  
NIDN. 0202026201

Tanggal : 10/10/23

Pembimbing I .....  
Dra. Yasmina Martini, M.M  
NIDN. 022803590

Tanggal : 10/27/23

Pembimbing II .....  
Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si  
NIDN. 0211029501

08/PS/DFE/23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Tanggal : 10-10-2023

Ketua Program Studi  
Tanggal : 10-10-2023



Dr. Msy. Mikial, M.Si, Ak. CA, CSRS  
NIDN. 0205026401

Suharti, SE, MM,  
NIDN. 0220086501

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**Langkah-langkah kecilmu untuk mewujudkan impianmu lebih berarti dari pada diam ditempat sembari menunggu peluang datang. Karena peluang itu tidak didapatkan hanya dengan diam tanpa melakukan apapun. Perlu doa dan usaha.-\_**

### **Kupersembahkan kepada :**

- **Bapak dan mamak tercinta**
- **Kakak dan adik tersayang**
- **Para pendidiku yang kuhormati**
- **Teman-teman seperjuangan**

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Vipi Benmes  
Nomor Pokok : 2001150007  
Jurusan/ Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (DIII)  
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 13 September 2002

Menyatakan Bahwa Laporan Akhir yang dibawah ini :

### **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa CV. Karya Teknik Sentosa Palembang**

Merupakan hasil karya saya sendiri dan apabila terbukti sebagai hasil karya orang lain, Saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan. Demikian Surat Pernyataan Laporan Akhir ini dibuat sebagai mestinya dan benar adanya.

Palembang, 10 Oktober 2023



Vipi Benmes

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Kuasa yang telah memberikan berupa kesehatan dan kemampuan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Laporan Akhir. Laporan ini merupakan untuk memantapkan teori dan praktek yang telah dipelajari di kampus dan dapat diselesaikan dengan serta diaplikasikan di lapangan. Sehubungan dengan dilaksanakannya praktek ini tidak lepas dari kesempurnaan penyusunan laporan ini baik dari hasil kegiatan belajar, maupun dalam meningkatkan keterampilan dan ilmu pengetahuan dalam penyusunan Laporan Akhir ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan karunianya.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA.CSRS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Suharti, SE. MM, selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi
4. Ibu Dra. Yasmina Martini, M.M, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan baik langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan laporan akhir ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

5. Ibu Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan yang bermanfaat.
6. Ungkapan terima kasih dan penghargaan yang sangat special penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada kedua orang tua penulis yang tercinta, Bapak Tarmizi dan Mamak Ernitati serta kakak dan adik penulis yang dengan segala pengorbananya tak pernah penulis lupakan atas jasa-jasa mereka. Doa restu, nasihat dan petunjuk dari mereka kiranya merupakan dorongan moril yang paling efektif bagi kelanjutan studi penulis hingga saat ini.
7. Bapak Revavili Saputara dan ibu Beby Aprilyani selaku pimpinan direktur dan administrasi di CV. Karya Tehnik Sentosa Palembang yang telah bayak membatu penulisan dalam menjalkan penelitian
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Tridinanti Palembang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.
9. Untuk para sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat satu sama lain.
10. Kepada Kim Namjoon, Kim Soek Jin, Min Yoong Gi, Jeong Ho Seok, Park Jimin, Kim Teahyung, Jeon Jungkook. Selaku orang teristimewa saya terima kasih telah memberikan saya semangat secara virtual. Terima kasih member BTS telah menemani saya hari-hari saya dalam mengerjakan laporan akhir dengan karya-karya indahny.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari laporan akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan..

Palembang, 2023

Vipi Benmes

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.4.2 Sumber Data.....	5
1.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4.4 Teknik Analisis Data .....	7

1.5 Sistematis Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
2.1.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Hal Pokok Dalam Merancang Pemberian Pelayanan Yang Prima .....	13
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan....	15
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Kerangka Berpikir .....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Sejarah Perusahaan .....	20
3.2 Visi Dan Misi Perusahaan .....	20
3.2.1 Visi.....	21
3.2.2 Misi .....	21
3.3 Tanah Dan Bangunan.....	25
3.4 Logo Perusahaan.....	23
3.5 Struktur Organisasi CV. Karya Teknik Sentosa .....	23
3.7 Struktur Dan Tata Kerja CV. Karya Teknik Sentosa .....	24
3.7.1 Jadwal Jam Kerja.....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Data Responden .....	26

4.2 Analisis Data Pembahasan Untuk Setiap Dimensi.....	26
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>31</b>
5.1 Kesimpulan .....	32
5.2 Saran.....	34

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 kerangka berpikir.....	19
3.1 lokasi CV. Karya Teknik Sentosa Palembang.....	22
3.2 logo CV. Karya Teknik Sentosa Palembang .....	23
3.3 struktur organigram CV. Karya Teknik Sentosa Palembang.....	23

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 standar operasi.....	3
1.2 kriteria tingkat kepuasan pelanggan.....	8
3.1 tanah dan bangunan.....	22
4.1 harapan pelanggan untuk setiap dimensi .....	27
4.2 harapan kinerja untuk setiap dimensi.....	27

## ABSTRAK

**Vipi Benmes . Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Cv. Karya Teknik Sentosa Palembang (dibawah ini bimbingan ibu Dra. Yasmina Martini, M.M dan ibu Nyayu Khairani Putri, SE.,M.Si)**

Laporan ini meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Cv. Karya Teknik Sentosa Palembang. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas jasa pelayanan bengkel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Tujuan yang di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bengkel terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sebagai populasi dan sampelnya adalah konsumen bengkel Cv. Karya Teknik Sentosa Palembang sebanyak 30 orang dengan menggunakan teori Umar Husein dan beserta rumus perhitungan Tki. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cv. Karya Teknik Sentosa Palembang dibuktikan dengan hasil analisis Tki (tingkat kesesuaian) menunjukkan terdapat dua variable yang diwakil dengan X. dimana X adalah tingkat kinerja pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk mengukur tingkat kepuasan kepada pelanggan.

**Kata Kunci: jasa pelayanan , kepuasan**

## RIWAYATHIDUP

Penulis Bernama **VIPI BENMES**, lahir di Palembang provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 13 September 2002 penulis merupakan anak ketiga dan perempuan satu-satunya dari bersaudara laki-laki. penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Tarmizi dan Ibu Erni tati. Penulis bertempat tinggal di Jl. Smb 2 Lr. Margo no. 3014 Palembang

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2014 di SDN 150 Palembang, penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2017 di SMPN 11 Palembang, dan selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2020 di SMAN 13 Palembang

Palembang pada taun 2020 penulis memasuki Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Pemasaran jenjang Pendidikan DIII di Universitas Tridinandi Palembang

Palembang, September 2023

Vipi Benmes

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan pertumbuhan dunia, dan juga pertumbuhan ilmu pengetahuan serta teknologi yang canggih, fasilitas transportasi serta komunikasi pun terus menjadi mudah sehingga membuat aktifitas manusia terus menjadi cepat serta instan. Di masa modern sekarang ini perkembangan transportasi serta komunikasi tidak dapat dipisahkan dengan seluruh kegiatan manusia sehari-hari. Kemajuan teknologi di abad 21 sangatlah cepat, karna adanya berbagai bidang contohnya dari bidang digital. Dan banyak lagi perkembangan lainnya.

Dimasa globalisasi seperti sekarang ini sangat mempengaruhi dunia bisnis, dimana perusahaan saling berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

Dengan bertambah meningkatnya persaingan di dunia bisnis saat ini, maka semakin sulit bagi suatu perusahaan untuk bisa menjaga kesetiaan dari para pelanggannya. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk

dan jasa yang berkualitas.

Dalam persaingan bisnis kualitas pelayanan memang sangat diperhatikan. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Agar dapat unggul secara kompetitif maka perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.

CV. Karya Teknik Sentosa sebagai salah satu jasa masyarakat yang harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan konsumen sebagai konsumen dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan dan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan reparasi alat berat, mesin industri, generator, electrical unit dll. yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa.

Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumen, khususnya adalah konsumen. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, CV. Karya Teknik Sentosa dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas

pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak bengkel perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan:

Tabel 1.1 Standar Oprasional Cv. Karaya Tehnik Sentosa

<b>Standar operasional</b>		
<b>Melakukan pengecekan alat berat sebelum dan sesudah dipergunakan (preventive maintenance)</b>	<b>Perawatan berkala (pariodic maintenance)</b>	<b>Overhalu maintenance (jadwal operhaul)</b>
Perawawatan yang dilakukan dengan tujuan mencegah/memindahkan kemungkinan muncul gangguan/kerusakan pada mesin tanpa perlu menunggu adanya tanda-tanda kerusakan	a. inspeksi berkala . pemeriksaan atau inspeksi harian sebelum unit dioprasikan dan pemeriksaan mingguan untuk mengetahui keamanan keadaan dalam mesin b. perawatan berkala. Perawatan mesin atau unit yang teratur demi menjamin pengoperasikan yang bebas dari kerusakan dan memperpanjang umur unit serta berkurangnya ongkos operarasi unit.	Perawatan yang dilakukan dengan interval tertentu sesuai dengan standar overlaul terhadap masing-masing komponen, merekondisi mesin atau komponen agar Kembali ke kondisi sesuai standar pabrik

Sumber: Data diolah

Jasa (service) menurut Kotler dan Keller (2012: 214) “Any activity or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or not be tied to a physical product”.

Dari maksud diatas dapat diketahui jasa adalah setiap aktivitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak

kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terkait maupun tidak dengan produk fisik.

Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul dalam penulisan Tugas Akhir yaitu “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Cv. Karya Teknik Sentosa Palembang**”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apa yang harus dilakukan oleh CV. Karya Teknik Sentosa sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa”

## **1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah unntuk menganalisis pelayanan jasa yang dilakuka oleh CV. Karya Teknik Sentosa Palembang

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini yaitu:

#### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang

pemasaran khususnya tentang kualitas, pelayanan, fasilitas, dan kepuasan dan sebagai salah satu tahap dalam memperoleh kelulusan pada program diploma tiga (D.III) untuk mendapat gelar ahli madya (A.Md).

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan konsumen serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa mendatang demi kepuasan pelanggan.

## 3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

### **1.4. Metode penelitian**

Dalam pembuatan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode diantaranya yaitu, metode Kuesioner, Observasi, dan Dokumentasi .

#### **1.4.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan untuk penelitian adalah CV. Karya Tehnik Sentosa Palembang

### **1.4.2. Sumber Data**

#### a. Data primer

Data Primer adalah data yang berasal langsung dari objek penelitian yaitu berupa kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Karya Tehnik Sentosa

#### b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari pihak lain, misalnya dari studi Pustaka dan sumber lain yang relevan dengan penelitian ini. Dapat juga diambil dari kepustakaan, catatan dan dokumen dari perusahaan

### **1.4.3. Metode Pengumpulan Data**

#### a. Kuesioner

Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Kuesioner ini berisi pertanyaan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan CV. Karya Tehnik Sentosa terhadap kepuasan pelanggan.

#### b. Metode Observasi

Penulisan dilakukan dengan melakukan penelitian langsung terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan

c. Metode Dokumentasi

Melengkapi data atau informasi yang telah didapat di lapangan dengan melakukan studi Pustaka melalui buku yang telah disesuaikan dengan materi dari tugas akhir ini.

#### 1.4.4. Teknik Analisis Data

Dalam pengolahan data penelitian ini menggunakan Teknik analisis kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili dengan X, dimana X adalah tingkat kinerja pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing sebagai berikut:

a. Untuk harapan konsumen :

1. Jawaban sangat setuju diberikan skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban netral diberikan skor 3
4. Jawaban kurang setuju diberi skor 2
5. Jawaban tidak setuju diberi skor 1

$$\text{Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (KS \times 2) + (TS \times 1)$$

b. Untuk kinerja perusahaan

1. Jawaban Sangat puas diberi skor 5.
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban netral diberi skor 3
4. Jawaban kurang puas diberi skor 2

5. Jawaban tidak puas diberi skor 1

$$\text{Skor} = (\text{SP} \times 5) + (\text{S} \times 4) + (\text{N} \times 3) + (\text{KS} \times 2) + (\text{TP} \times 1)$$

Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan skor kinerja dan skor harapan konsumen, tingkat kesesuaian inilah yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan analisis tingkat kerja dan kepentingan atau harapan pelanggan, Adapun perhitungannya menggunakan rumus berikut (Suprpto, 2009:123) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : tingkat kesesuaian

Xi : skor penilaian kinerja pelayanan

Yi : skor penilaian harapan pelayanan

Setelah memberikan nilai dan menghitung nilai sesuai dengan di atas maka akan disesuaikan atau dimasukkan kedalam suatu kriteria tertentu dengan demikian akan diketahui tingkat kepuasan responden berdasarkan kriteria tingkat kepuasan konsumen ada table 1.2 berikut (Umar Husein, 2005:241)

Table 1.2  
Kriteria tingkat kepuasan pelanggan

Tingkat Kepuasan konsumen	Nilai skala kepuasan
Sangat tidak puas	0% - 20%
Tidak puas	21% - 40%
Ragu-ragu	41% - 60%
Cukup puas	61% - 80%
Puas	81% - 100%

Skor dari hasil harapan dan kinerja pelayanan akan disesuaikan dengan skala peningkatan seperti pada tabel di atas, dengan demikian akan diketahui tingkat kepuasan responden berdasarkan skala peringkatnya.

### **1.5. Sistematis Penulisan**

Pada bab ini penulis akan menguraikan rincian dari sistematika penulisan Pembahasan agar dapat dengan mudah mengetahui secara garis besar dari Penulisan laporan ini.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah perumusan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metode penelitian, tempat penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan teori-teori keilmuan, prinsip-prinsip asumsi-asumsi yang mendasari permasalahan yang diamati ,

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan strategi pelayanan jasa

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Hasil Penelitian Pada bab ini akan dibahas tentang Bagaimana strategi pelayanan jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada CV.

Karya Teknik Sentosa Palembang

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab yang terakhir di mana penulis akan mengambil kesimpulan dan memberikan saran mungkin akan bermanfaat

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Husein, U. 2005. *Metode Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen jasa* , Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi Sembilan*. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta.
- Suprpto. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia,Jakarta 2017
- Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Banyumedia Publishing, Jawa Timur 2017