

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT. REKSO NASIONAL FOOD CABANG
PALEMBANG**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-
Syarat Guna Menyelesaikan Pendidikan program
DIII Jurusan Manajemen Pemasaran**



Diajukan oleh :

NUR HANIA

NPM.

2101150004

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2024


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Nur Hania
Nomor Pokok : 2101150004
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan
konsumen pada PT.Rekso Nasional Food Cabang
Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal : 27-10-2024

Pembimbing I : 

Suharti, SE,MM

NIDN. 0220086501

Tanggal : 21-10-2024

Pembimbing II : 

Alinadia, SE,MM

NIDN.0207125901



Mengetahui,

Dekan

Tanggal : 23-10-2024



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

NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal : 27-10-2024



Suharti, SE,MM

NIDN. 0220086501

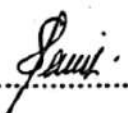
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Nur Hania
Nomor Pokok : 2101150004
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan
konsumen pada PT. Rekso Nasional Food
Cabang Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal : 22 - 10 - 2024

Pembimbing I : 


Suharti, SE,MM
NIDN. 0220086501

Tanggal : 21. 10. - 2024

Pembimbing II : 

Alinadia SE,MM
NIDN. 0207125901

Tanggal : 22. 10. 2024

Penguji I : 

Herman Efrizal SE,MM
NIDN. 0202066602

110 /PS/DFEB/24

Mengesahkan,

Dekan

Tanggal : 23. 10 - 2024



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

Ketua Program Studi

Tanggal : 22 - 10 - 2024


Suharti, SE,MM
NIDN. 0220086501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengankesanggupannya"

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

"Dunia itu tempat berjuang,istirahat itu di surga"(Syeh Ali Jaber)

Kupersembahkan kepada :

- Orang Tua ku Bapak (Alm. M.Artikan) dan Ibu (Rusmiyati) yang Selama ini sudah memberikan dukungan penuh dan selalu memberikan doa dan semangat serta nasehat.
- Saudara-saudaraku tersayang kakanda (Clarita),(Ardelia) Adikku (M.Nagib) yang telah memberikan semangat dan doa.
- Sahabat-sahabat Tersayangku Msy.Tiara, Paulina Wati, Dewi Gustina, Dinda. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup, terima kasih telah saling merangkul dalam setiap keadaan. Memberikan semangat serta doa,semoga kita senantiasa diberikan nikmat sehat dan kesuksesan dimasa depan.
- Teman-teman seperjuanganku di kelas D3 Manajemen Pemasaran yang selama ini Telah memberi semangat serta saling memberikan bantuan dalam proses pencarian ilmu.
- Teruntuk Nur Hania, Terima kasih telah berjuang dan bertahan sejauh ini, Kamu sudah hebat sejauh ini,tidak perlu membandingkan prosesmu dengan orang lain. Teruslah berjuang sampai garis finish kejar apa yang menjadi cita-citamu

tetap rendah hati dan selalu sertakan Allah SWT dan orang tua pada setiap prosesmu.

- Para pendidik Universitas Tridini yang dihormati.
- Almamater yang kebanggaan dan para dosen yang terhormat yang senantiasa Memberikan ilmu dan pengarahannya dalam mencari ilmu, semoga Allah SWT membalas setiap ilmu yang Bapak-Ibu berikan.

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama : Nur Hania
Nomor Pokok: 2101150004
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)
Tempat Tanggal Lahir : Padang, 05 Juli 2002

Menyatakan Bahwa Laporan Akhir yang dibawah ini :

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.REKSO NASIONAL FOOD CABANG 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, 19 - 10 . 2024



NUR HANIA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamulillahirobol'alamin, saya ucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir yang berjudul Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pada PT.Rekso Nasional Food cabang Palembang, memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai kelulusan pada program studi D III Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang, tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Msy.Mikial,SE,M.Si,Ak,CA,CSRS Selaku Dekan
FakultasEkonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang
2. Ibu Suharti SE.MM selaku ketua program studi Manajemen
Pemasarandan Pembimbing ke I Laporan Akhir .
3. Ibu Alinadia Selaku Pembimbing ke II Laporan Akhir
4. Ibu saya tercinta yang selalu mendoakan dan selalu memberikan semangat untuk saya agar bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Pasangan saya yang selalu memberikan semangat dan ikut pusing juga saat saya menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Saudara serta teman saya yang telah memberikan dukungan dan
material dan
moril.

Saya berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk saya dan seluruh Mahasiswa Universitas Tridianti Palembang, Khususnya Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi, baik sebagai bahan bacaan maupun untuk menambah ilmu pengetahuan.

Saya menyadari bahwa penyusunan Lapoan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangannya, oleh karna itu saya mengharapkam krtitik dan saran untuk membangun demi perbaikan laporan selanjutnya.

Palembang, 7 September
2024

Nur Hania

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Metode Penelitian.....	8
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.4.2 Sumber Data.....	8
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.4.4 Teknik Analisa Data.....	9
1.5 Sistematis Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. LANDASAN TEORI.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. Minat Berbelanja.....	15
3. Strategi Pemasaran.....	17
4. Strategi Bersaing.....	21

3.1 Sejarah Singkat.....	24
3.2 Visi Dan Budaya Perusahaan.....	26
3.3 Logo Perusahaan.....	27
3.4 Struktur Organisasi.....	27
3.5 Letak Geografis Alfamart Kironggo Wirosentiko.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
4.1 Kondisi Alfamart Kironggo Wirosentiko.....	32
4.2 Strategi Manajemen Pemasaran Alfamart Kironggo Wirosentiko Menarik Minat Pembeli Masyarakat Palembang.....	33
4.3 Analisis Kendala Yang Di Hadapi Oleh Pihak Manajemen Dan Juga Alfamart Kironggo Wirosentiko Dalam Menciptakan Minat Belanja Konsumen.....	43
4.4 Penerapan Strategi Manajemen Pemasaran Alfamart Kironggo Wirasantiko Dalam Menciptakan Minat Belanja Konsumen.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

1.1 Table Data Penayanan PT.Rekso Nasional Food.....	45
1.2 Gambar Perusahaan.....	29
1.3 Struktur Organisasi McDonald Jln Ryacudu.....	34

LAMPIRAN

Gambar 1. Foto harga adem sari yang tertera di rak Rp 11.200

Gambar 2. Harga yang tertera pada struk adalah 18.500 dimana terjadi selisih nominal dengan yang ada di rak

Gambar 3 . Rak Berdebu

Gambar 4. Produk berdebu

Gambar 5. Area Sales Kotor

Gambar 6. Data Laporan Penjualan

ABSTRAK

NUR HANIA, Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT.Rekso Nasional Food Cabang Palembang. (Dibawah BimbinganIbu Suharti, SE,MM Dan Ibu Alinadia SE, MM).

Dunia bisnis dalam era globalisasi seperti yang tengah terjadi sekarang ini berada dalam situasi yang serba tidak menentu dan sulit sekali untuk diprediksi dalam menghadapi tantangan. Sebagai pencapaian terbaik para lulusan diharapkan mampu bersaing dan memiliki kemampuan intelektual yang cukup memadai untuk mengimbangi pesatnya perkembangan industry. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Manajemen Pemasaran di Alfamart Kironggo Wirasantika Palembang untuk menarik minat beli masyarakat.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : Strategi yang digunakan dalam menarik minat beli masyarakat yakni menggunakan metode marketing mix, seperti melakukan promosi menggunakan media social atau melakukan pembagian brosur juga melakukan perbaikan kualitas pelayanan terhadap konsumen dengan cara memberikan TSS(tatap senyum sapa)ketika konsumen datang, memberikan penawaran keranjang ketika konsumen memegang lebih dari tiga item produk ditangan, memberikan penawaran barang substitusi ketika barang yang dicari konsumen sedang kosong (stok tidak tersedia). Akan tetapi metode ini belum sepenuhnya menjangkau masyarakat sehingga penjualan dapat dianggap belum maksimal. Adanya kendala yang dihadapi

oleh McDonald Palembang dimana sebagian kendala produknya sering berdebu dan area salesnya kotor, serta stok barang yang habis sehingga para karyawan McDonald tidak bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen dan yang terakhir kendala banyaknya kompetitor mengakibatkan masyarakat memilih harga promosi yang jauh lebih murah dibanding promosi di Alfamart yang sedang berlangsung.

Kata kunci : Strategi, Minat Beli

Nur Hania, dilahirkan di Padang, 05 Juli 2002 dari ayah Alm.M.Artikan dan ibu Rusmiyati, ia anak ke 3 dari 4 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2015 di MI Munawariyah, Sekolah menengah pertama diselesaikan pada tahun 2018 di SMP Azhariyah Palembang dan selanjutnya menyelesaikan sekolah Menengah Atas pada tahun 2021 di MA Patra Mandiri. Pada tahun 2021 ia memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Pemasaran Diploma Tiga Universitas Tridinanti Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Laporan Akhir

Perkembangan globalisasi mendorong munculnya banyak perusahaan di berbagai negara sehingga menimbulkan persaingan yang ketat pada setiap perusahaan yang berdiri. Pesaing yang kompetitif juga menjadi tolak ukur bagi suatu perusahaan untuk bisa menciptakan perusahaan yang baik, salah satunya adalah perusahaan yang bergerak pada bidang makanan cepat saji (*fast food*) dimana perusahaan cepat saji merupakan perusahaan yang mengalami perkembangan secara meningkat, produk yang diciptakan oleh suatu perusahaan menjadi faktor dalam mendorong majunya suatu perusahaan, perusahaan harus terus berlomba dalam menghasilkan produk yang lebih baik yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Di setiap perusahaan juga pasti terdapat pelayanan yang sering disebut *Customer Service*. *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) Mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan atau faktor tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Customer service dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah juga berarti menjaga image perusahaan agar citra perusahaan dapat terus meningkat di mata customer. *Customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan pelanggan dan membuat pelanggan tersebut menjadi customer regular di perusahaan kita.

Untuk itu seorang customer servis harus memiliki dasar-dasar pelayanan

yang kokoh yang tertanam di dalam dirinya agar pengenalan produk dan etika pelayanan dengan mudah ia kuasai, dan pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas customer service dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapi,termaksud kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan. Customer service hakikatnya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tata cara penjualan dan penanganan pelanggan yang baik. Dalam hubungan bisnis ini perilaku kita terhadap, perilaku kita terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara citra perusahaan dalam kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Termaksud menjamin kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Sebagai customer service yang tulus, tentunya cara bicara, pengontrolan emosi, mimik wajah, kesabaran, dan wawasan menjadi salah satu kriteria yang diperlukan. Karena posisi tersebut berada di hadapan customer secara langsung. Maka keterampilan sebagai customer service pun harus selalu ditingkatkan, misalnya dengan mengikuti beragam pelatihan yang berkaitan dengan cara mengontrol emosi, dan senyuman yang tulus kepada pelanggan serta mempelajari manajemen perusahaan ataupun berbagai ilmu yang berkaitan dengan service yang dapat dituangkan dalam praktek saat berhadapan langsung dengan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu pencitraan yang sering terjadi, pada penekanan. Dalam hal ini adalah bahwa *customer service* tidak sekedar pemenuh penyangkut pengetahuan semata, tetapi lebih dari itu adalah keterampilan dan menerapkannya. *Customer service* adalah suatu tugas lain dari penjual secara aktif, tugas termaksud dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, suara atau otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan pelanggan.

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan

diperuntukan untuk ditunjukan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga saya akan membahas laporan akhir berjudul “Analisi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT.Rekso Nasional Food”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan *customer service* agar pelanggan merasa nyaman dan menjadi customer regular di PT.Rekso Nasional Food Cabang Palembang melalui karyawan crew store nya”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan *customer service* di PT.Rekso Nasional Food cabang Palembang melalui karyawan crew store.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberi sumbangan terhadap perkembangan pengetahuan ilmu komunikasi pemasaran dalam meningkatkan brand PT.Rekso Nasional Foo, dan juga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi PT.Rekso Nasional Food cabang Palembang penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam melakukan strategi komunikasi pemasaran.

b) Bagi masyarakat umum, penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi dan contoh mengenai strategi

peningkatan brand McDonald melalui komunikasi *customer service*

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapat data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, atau dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu. Jika data yang dikumpulkan sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya, disini yang tidak ditekankan adalah persoalan kedalaman data bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyanto, 2006:56).

Menurut Sugiyono (2018, hlm.14) berpendapat bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument, analisis dan bersifat statistik.

1.4.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Rekso Nasional Food cabang kota Palembang yang berlokasi di Jln. Mayjen HM Ryacudu, Kecamatan Sebrang Ulu Kota Palembang, Sumatra selatan 3011 Sumber Data.

1) Data Primer

Data primer ini merupakan data yang dikumpulkan dari lapangan dengan melakukan depth interview kepada beberapa key person yaitu team marketing PT. Rekso Nasional Food dan pihak-pihak terkait seperti konsumen/pengguna promo McD Yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.

2) Data Sekunder

Data ini merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan atau buku literature, publikasi nasional, majalah, internet, database perusahaan dan lain-lain mengenai informasi yang terkait dengan penelitian. Pencarian data ini perlu dilakukan dengan pertimbangan bahwa data-data tersebut dapat menjadi

jembatan dari fakta dan realitas yang terjadi di lapangan sehingga validasi data serta pengetahuan yang lebih terhadap objek penelitian.

1.4.2 Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi

1.4.3 Teknik Analisis Data

Setelah dilakukan penelitian dan perolehan data, maka data akan dianalisis sehingga dapat ditemukan deskripsi berkenaan tentang strategi promosi yang dilakukan Mc Donald. Dalam penelitian deskripsi ini, metode yang digunakan adalah analisis model Milles dan Haberman (1994) dalam Pawito (2007:104) dengan istilah analisis. Teknik ini terdiri dari tiga komponen, yaitu :

- 1) Reduksi data Editing, menyusun catatan/memo, menyusun rancangan konsep
- 2) Penyajian data
- 3) Penarikan simpulan Mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pemahaman laporan akhir ini, akan disajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Sistematika laporan adalah urutan letak dari bagian-bagian yang ada dalam sebuah laporan. Sistematika laporan penelitian penting karena dapat menuntut pembaca mengikuti alur berpikir penelitian dan agar laporan penelitian mudah dipahami serta untuk memahami kaidah penulis laporan penelitian.

Secara sistematis isi dari laporan ini disusun sebagai berikut: BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini di uraikan teoro-teori keilmuan, prinsip-prinsip, asumsi- asumsi yang mendasari permasalahan yang diamati.

BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Disini akan disajikan data atau hasil penelitian empiris yang menyangkut gambaran umum objek yang diteliti.

BAB IV. PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan pembahasan atau analisa terhadap permasalahan penelitian dengan menggunakan teknik analisis secara kuantitatif atau kualitatif serta dilakukan penafsiran terhadap hasil-hasil analisis yang dilakukan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini akan diuraikan ringkasan kesimpulan dari hasilpenelitian atau pembahasan yang dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

McDonald 2020. McDonald History tersedia

pada

<http://www.mcdonalds.co.id/history>

Uswatun. 2019. Skripsi: kualitas layanan produk, pelayanan dan lokasi terhadap

konsumen pada waroeng pisa

Top Brand Award 2020. Top Brand Index 2020 fase 2 kategori retail.

(internal). Tersedia pada www.topbrandaward.com

Tjiptomo, sangadji, Etta dan Sopiah, 2013. Metodologi Penelitian, Penerbit

Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.

Yuniani VS. 2015. Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Bandung (ID) :

Pustakasetia