

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN
RESTORAN SHAOKAO PALEMBANG**



*Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada
Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma*

Oleh :

YULIA ISNAINI

171530006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN RESTORAN
SHAOKAO PALEMBANG

OLEH :
YULIA ISNAINI
171530006

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya Pada Program Studi Manajemen Perusahaan

Palembang, Juli 2020

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi

Pembimbing



Andrian Noviardy, S.E.,M.Si.

Dekan Fakultas Vokasi,



Rabin Ibnu Zainal, S.E ,M.Sc. ,PhD.

HALAMAN PERSETUJUAN

**Tugas Akhir Berjudul "ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN
PELANGGAN RESTORAN SHAO KAO PALEMBANG"**

Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari:

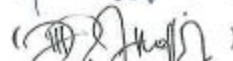
Rabu, 19 Agustus 2020

Komisi Penguji

1. **Andrian Noviardy, S.E. ,M.Si.)**

()

2. **Dr. Dina Mellita, M. Ec.**

()

3. **Dr. Fitriasuri, MM.**

()

Mengetahui

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi

(
(Andrian Noviardy, S.E. ,M.Si.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yulia Isnaini
Nim : 171530006
Program studi : Manajemen Perusahaan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang 14 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan


Yulia Isnaini
NIM : 171530006

ABSTRACT

A restaurant is one facilities to carry out service to thr needs of coustomer. In this case, good service quality wiil determine the progress of a restaurant beside food and beverage as the offered products. The restaurant needs to maintain quality the stability of service and product quality untill that coustemers can feel well served. The purpose of research in restaurant is to determine the quality of coustomer service provided by the restaurant

Keyword : Quality, service quality, coustemer convenience

ABSTRAK

Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan perkembangan restoran selain makanan dan minuman sebagai produk yang ditawarkan. Restoran perlu menjaga mutu pelayanan dan produk sehingga pelanggan dapat merasa dilayani dengan baik. Tujuan penelitian di Restoran SHAOKAO Palembang ialah untuk mengetahui mutu pelayanan pelanggan yang diberikan pihak restoran.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kenyamanan pelanggan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. (QS Ar Ra’d : 11)

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”. (Bobby Unser)

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu”. (Ali Bin Abi Thalib)

“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”. (Conan O’Brien)

Ku Persembahkan Kepada :

- Kedua Orang Tua saya tercinta yang sudah berdoa untukku agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Keluarga dan saudara ku tercinta yang selalu mendukung ku dan mendoakanku.
- Teruntuk Saudara saya Puspita Khodijah, S.E terimakasih telah sabar membantu dan mengajarku dengan baik dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
- Teman-temanku.
- Almamater

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Yulia Isnaini
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat /Tanggal Lahir : Palembang/ 28 Juli 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orangtua) : Jl. Srijaya Komp. Pemda Km 5,5 Palembang
Alamat Email : Yuliaisnaini7@gmail.com



Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (2004-2009) : SD Negeri 127 Palembang
SMP (2009-2012) : SMP Negeri 19 Palembang
SMK (2012-2015) : SMK Negeri 6 Palembang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir yang berjudul Analisis Kepuasan Pelayanan Pelanggan Restoran SHAOKAO Palembang. Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Gelar Ahli Madya (D3) program studi Manajemen Perusahaan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma.

Tugas Akhir ini membahas mengenai kemampuan seorang pelayan dalam melayani pelanggan yang datang di Restoran SHAOKAO Palembang. Selama penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ketua Kaprodi bapak Andrian Noviardi, S.E.,M.Si. yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.
4. Orang tua dan saudara
5. Almamaterku

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata

semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca dan mempelajarinya.

Palembang, Juli 2020

Yulia Isnaini

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iv
MOTO.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan Dan Manfaat.....	4
1.4.1. Tujuan.....	4
1.4.2. Manfaat.....	4
1.5. Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1. Objek Penelitian.....	5
1.5.2. Jenis Penelitian.....	5
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.4. Teknik Analisis Data.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8

2.1. Sejarah.....	8
2.1.1. Cabang Restoran	8
2.2. Struktur Organisasi.....	11
2.3. Job Description.....	12
2.4. Lokasi Penelitian	21
BAB III PEMBAHASAN	22
3.1. Pengertian Restoran.....	22
3.2. Pelayanan Restoran Umum Dan Khusus	23
3.2.1. Pelayanan Restoran Umum.....	23
3.2.2. Pelayanan Restoran Khusus.....	24
3.3. Ruang Lingkup Pelayanan Restoran	24
3.3.1 Standar Ruang Lingkup.....	25
3.3.2. Fasilitas Restoran	26
3.4. Pelayanan Pelanggan Restoran SHAO KAO Palembang	31
3.5. Karakteristik Responden	32
3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
3.6. Analisis Data	34
3.7. Usaha Peningkatan Kepuasan Pelayanan Pelanggan	39
3.8. Hasil Dan Pembahasan.....	40
BAB IV PENUTUP	42
4.1. Kesimpulan.....	42
4.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 3 Rentang skala indeks kepuasan pelanggan

Tabel 4 Hasil Kuesioner

Tabel 5 Karakteristik indeks kepuasan pelanggan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Gambar 3.2.4 Side Board

Gambar 3.2.4 China and Glass Ware

Gambar 3.2.4 Salt and Papper Shake

Gambar 3.2.4 Tray

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner