

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN DI ASSOCIATE CASHIER  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TRANS RETAIL  
INDONESIA (TRANSMART) KOTA PALEMBANG**

**INTAN SARI**

**161540012**

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya di  
Universitas Bina Darma**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN DI ASSOCIATE CASHIER  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.TRANS RETAIL  
INDONESIA (TRANSMART) KOTA PALEMBANG**

**INTAN SARI**

**161540012**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**Palembang,**

**Program Studi Administrasi Bisnis**

**Fakultas Vokasi**

**Dosen Pembimbing,**



**Fitriasuri, SE,Ak,MM.**

**Dekan,**



Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi

**Rabin Ibnu Zainal, Si,M.Sc, Ph.D.**




## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul “PERANAN KUALITAS PELAYANAN DI  
ASSOCIATE CASHIER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT.TRANS RETAIL INDONESIA (TRANSMART) KOTA PALEMBANG ”

Oleh “INTAN SARI”

” Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari sabtu tanggal 31  
Agustus 2019.

### Komisi Penguji

1. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M. (  )
2. Wiwin Agustian, S.E., M.Si (  )
3. Heriyanto, SE., M.Si. (  )

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Vokasi

Ketua Program Jurusan,

  
Fitriasuri, S.E., Ak., M.M.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Sari  
NIM : 161540012  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana Ahli Madya di Universitas Bina Darma atau di 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 ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan dalam daftar rujukan.
4. Tugas Akhir ini telah dicek keplagiannya menggunakan Turnitin dan dinyatakan aman dengan persentase dibawah nilai maksimal 25%.
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 31 Agustus 2019

Membuat Pernyataan,



NIM : 161540012

## **ABSTRAK**

Intan Sari, 161540012, **PERANAN KUALITAS PELAYANAN DI ASSOCIATE CASHIER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.TRANS RETAIL INDONESIA (TRANSMART) KOTA PALEMBANG**,dibimbing oleh Ibu Fitriasuri, SE,Ak,MM. PT. Trans Retail Indonesia (Transmart) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa penjualan (retail). Pembahasan yang akan diuraikan adalah Peranan Kualitas Pelayanan Di Associate Cashier Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Trans Retail Indonesia (Transmart) Kota Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kasir dengan perumusan masalah bagaimana penerapan dan upaya apa yang dilakukan perusahaan untuk menerapkan kualitas kasir PT. Trans Retail Indonesia (Transmart) kota palembang. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah riset kepustakaan, riset pengamatan dan riset wawancara. Pada PT. Trans Retail Indonesia (Transmart) kota palembang, peranan kualitas kasir dinilai cukup baik secara keseluruhan, hanya saja perlu memperhatikan beberapa hal kecil yang sering terlupakan agar perusahaan memiliki kasir yang professional.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan.**

## **ABSTRACT**

Intan Sari, 161540012, ***THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN ASSOCIATE CASHIER AGAINST CUSTOMER SATISFACTION IN PT. TRANS RETAIL INDONESIA (TRANSMART) KOTA PALEMBANG***, guided by Mrs. Fitriasuri, SE, Ak, MM. PT. Trans retail Indonesia (transmart) is a company engaged in the field of sales services (retail). The discussion that will be elaborated is the role of service quality in associate cashier on customer satisfaction at PT. Trans retail Indonesia (transmart) city of Palembang. The purpose of this study was to determine the quality of cashiers with the formulation of the problem of how the application and what efforts the company made to implement the quality of cashiers of PT. Trans retail Indonesia (transmart) city of Palembang. The data collection methods used are library research, observational research and interview research. At PT. Trans retail in Indonesia (transmart) in Palembang, the role of the quality of the cashier is considered to be quite good as a whole, only it is necessary to pay attention to a few small things that are often forgotten so that the company has a professional cashier.

***Keywords: Service Quality, Satisfaction.***

***MOTTO:***

***“Set goals, challenge yourself, and achieve them. Live a healthy life... and make every moment count. Rise above the obstacles, and focus on the positive”. (Robbert H. Goddard)***

***Ku Persembahkan Untuk :***

***Orang Tuaku Tercinta***

***Saudara-Saudaraku Tercinta***

***Teman-temanku Tersayang***

***Dosen Pembimbingku***

***Almamaterku***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiratNYA, karena berkat rahmat dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **PERANAN KUALITAS PELAYANAN DI ASSOCIATE CASHIER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.TRANS RETAIL INDONESIA (TRANSMART) KOTA PALEMBANG**. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi pada program studi Administrasi Bisnis dan juga syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr.Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Fitriasuri, S.E.,Ak., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang dan pembimbing yang telah memberikan arahnya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen dan staff Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

5. Orang tuaku tercinta Zayadi & Siti Rohani, kedua saudaraku tersayang Fuadi S.H & Fegi Arnida S.H, dan keponakan kecilku Trisha Fiona serta keluarga besarku yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa dan semua yang telah diberikan selama ini.
6. Teman-teman kampusku, Maranatha, Danu, Dimas, Elin, Melisa dan teman-teman seperjuangan lainnya khususnya AB-A yang ikut berperan dan membantu serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang diberikan. Akhir kata, penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga laporan yang dibuat dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang,

Penulis,

Intan Sari  
161540012

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Metodologi Penelitian .....	5
1.4.1. Objek Penelitian dan Waktu penelitian .....	5

1.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>7</b>
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	7
2.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	9
2.2.1. Visi .....	9
2.2.2. Misi.....	9
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	9
2.4. Tanggung Jawab Utama Kasir .....	12
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	
3.1. Kualitas Pelayanan Associate Cashier .....	14
3.1.1 Pengertian Kualitas .....	14
3.2. Kepuasan Pelanggan .....	15
3.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
3.2.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
3.2.3 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	21
3.3. Kualitas Pelayanan .....	23
3.3.1 Kedisiplinan .....	24
3.3.2 Grooming .....	26
3.3.3 Kejujuran.....	28
3.3.4 Upaya Meningkatkan Kualitas .....	29
3.4. Hubungan <i>Associate Cashier</i> Dengan Departement Lainnya DiPT.	

Trans Retail Indonesia (Transmart) Kota Palembang .....	30
3.5. Analisis Peran <i>associate cashier</i> di PT. Trans Retail Indonesia (Transmart) Kota Palembang .....	31
3.6. Kepuasan Pelanggan Transmart .....	32
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	35
4.1. KESIMPULAN .....	35
4.2. SARAN .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	37
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Logo Carrefour.....	8
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	10
Gambar 2.3Struktur Organisasi Associate Cashier .....	11

## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 3.1. Daftar nama <i>Senior associate cashier</i> .....	23
TABEL 3.2. data absensi associate cashier.....	25
TABEL 3.3. Analisis Hasil Penilaian Kedisiplinan kerja.....	26
TABEL 3.4. Analisis Hasil Penilaian <i>growming</i> .....	27
TABEL 3.5. Analisis dari Komentar Pelanggan tentang kepuasan terhadap pelayanan dan keramahan .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Balasan Magang
- Lampiran 2. Nilai Magang
- Lampiran 3. Surat Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Surat Pengantar Tugas Akhir
- Lampiran 5. Lembar Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 6. Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 7. Form Perbaikan Tugas Akhir
- Lampiran 8. Surat Keterangan Lulus
- Lampiran 9. Sertifikat - Sertifikat