

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO
BEST MEAT JAPFA PALEMBANG**



Diajukan Oleh:

ANDI KURNIA

201510034

KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu
Pada Program Studi Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO DI *BEST MEAT*
JAPFA PALEMBANG**

ANDI KURNIA

201510034

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Manajemen**

Menyetujui

Palembang, 28 Agustus 2024

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Dosen Pembimbing,



Darwin, S.E., M.M

Dekan



Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Penelitian ini berjudul "PENGARUH PENERAPAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO BEST MEAT JAPFA PALEMBANG".

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Agustus 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk di terima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|-------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Darwin S.E., M.M | Ketua Penguji | (.....) |
| 2. Irwan Septayuda S.E., M.Si | Anggota Penguji 1 | (.....) |
| 3. Sabeli Aliyah SEL, M.M | Anggota Penguji 2 | (.....) |

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina
Dharma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDI KURNIA

NIM : 201510034

iv

Dengan Ini Menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan , rumusan, dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabilaterbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 28 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



ANDI KURNIA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Standar Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Toko di *Best Meat* Japfa Palembang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang pelanggan yang melakukan pembelian di toko. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana dengan aplikasi SPSS. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,605. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 60,5% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji t mendukung temuan ini, dengan nilai signifikansi 0,000 yang jauh di bawah ambang batas 0,05 dan nilai T-hitung sebesar 12,247 yang melampaui T-tabel sebesar 1,984. Ini menegaskan bahwa penerapan standar kualitas pelayanan yang lebih baik adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of implementing service quality standards to enhance customer satisfaction at Best Meat Japfa store in Palembang. The sample used consists of 100 customers who made purchases at the store. The sampling technique in this study uses the accidental sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analysis method used in this research is simple linear regression analysis with SPSS application. The result of the Determination Coefficient test obtained an R-Square of 0.605. This indicates that the dependent variable of customer satisfaction is influenced by the independent variable of service quality by 60.5%. The results of the research based on the t-test indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$. The t-test results support this finding, with a significance value of 0.000, which is well below the threshold of 0.05, and a calculated T value of 12.247, which exceeds the T table value of 1.984. This emphasizes that the implementation of better service quality standards is a key factor in enhancing customer satisfaction.

Keywords: Influence, Service Quality, Customer Satisfaction

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

Surah Al-Insyirah (94:5-6)

" Tidak perlu menjelaskan tentang siapa dirimu kepada siapapun, Karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak akan percaya itu"

(Ali bin Abi Thalib)

Kupersembahkan Kepada:

Laporan ini kupersembahkan untuk:

1. Ayah, Ibu, Saudari ku serta keluarga saya dengan rasa cinta dan kasih
2. Teman Perjuanganku yang telah mensupport saya, saya ucapkan terima kasih
3. Almamaterku Universitas Bina Darma

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Diri Pribadi

Nama : **Andi Kurnia**
Tempat, Tanggal lahir : **Palembang, 5 November 2001**
Jenis Kelamin : **Laki - laki**
Agama : **Islam**
Kewarganegaraan : **Indonesia**
Anak ke : **1**
Alamat : **Jl. Ki Anwar Mangku, Lr. Nasional 4, Rt:45,
Rw:16, Kec. Plaju ulu, Kel. Plaju**
Telephone/Email : **0822-6971-1605**

Latar Belakang Pendidikan Formal

Tahun 2007 - 2013 : **SDN 249 Palembang**
Tahun 2013 - 2016 : **SMPN 20 Palembang**
Tahun 2016 – 2019 : **SMK YP Gajah Mada Palembang**

Pendidikan Non Formal

- **Pelatihan Pengembangan Produktivitas di BLKPPKT Disnakertrans 2019**
- **Peserta Uji Kompetensi Pemasangan Listrik Bangunan Sederhana di
BLKPPKT Sumatra Selatan 2019**
- **Bekerja di PT. Proteindotama Cipta Pangan 2020**
- **Pelatihan Table Manner Di Hotel Santika Radial Palembang**
- **Peserta Business Plan Award Kategori Industri Kreatif / Jasa 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Karya Akhir yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Toko *Best Meat* Japfa Palembang” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr.Sunda Ariana, M.Pd.,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
3. Dr. Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Darwin S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu saya menyelesaikan aporan Karya Akhir ini.
5. Pimpinan beserta karyawan dan karyawan PT. *Best Meat* Japfa Palembang yang memberikan ilmu dan bantuan dalam penyediaan data yang dibutuhkan penulis.

6. Terima kasih kepada pelanggan Toko *Best Meat* Japfa Palembang yang bersedia membantu berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Ayah dan Ibu tercinta beserta seluruh keluargaku yang tak bosan-bosannya memberikan dukungan baik moril maupun materil.
8. Segenap pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Karya Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Palembang, 28 Agustus 2024

Penulis

Andi Kurnia

NIM: 201510034

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT.	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi perusahaan.....	6
1.4.2 Bagi Peneliti	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Konsep Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	12
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan	14
2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan	18
2.7 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	19

2.8	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.9	Pengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.10	Strategi Memuaskan Pelanggan	22
2.1.1	Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.12	Penelitian Terdahulu	25
2.13	Kerangka Pemikiran.....	27
2.14	Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN 28

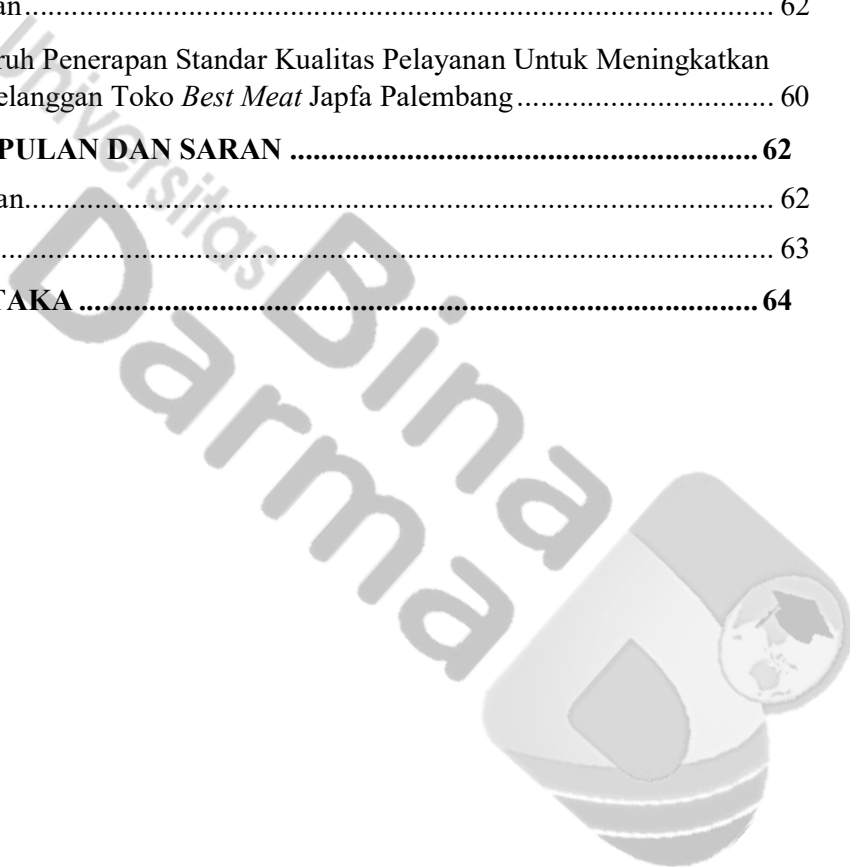
3.1	Objek Penelitian.....	28
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2.1	Jenis Penelitian	28
3.2.2	Data Primer.....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1	Studi Pustaka	29
3.3.2	Wawancara	29
3.3.3	Kuisisioner	29
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi	30
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Variabel Penelitian.....	30
3.5.1	Indenpenden Variable	30
3.5.2	Dependen Variable	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Analisis Kuantitatif.....	32
3.7	Uji Instrumen.....	33
3.7.1	Uji Validitas	33
3.7.2	Uji Realibilitas.....	33
3.8	Regresi Linier Sederhana	34
3.9	Koefisien Determinasi.....	35
3.10	Uji t	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 37

4.1	Hasil Penelitian.....	37
-----	-----------------------	----

4.1.1	Sejarah Singkat <i>Best Meat</i> Japfa Palembang.....	37
-------	---	----

4.1.2 Distribusi Responden	39
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	40
4.1.4 Uji Validitas	47
4.1.5 Uji Realibilitas	51
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 Pengaruh Penerapan Standar Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Toko <i>Best Meat</i> Japfa Palembang	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
1.1. Kesimpulan.....	62
1.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Kurva Histogram	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas Dengan Scatterplots.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Standar Pelayanan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 4.1 Deskripsi umum responden.....	39
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan (X)	42
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variable Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel (X) Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.6 Uji Reliabelitas Variable X dan Y	51
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Kuesioner
- Lampiran 3 Lembar Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Pengajuan Judul Karya Akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Proposal
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Karya Akhir
- Lampiran 7 Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 8 Lembar Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 11 Lembar Turnitin
- Lampiran 12 LOA
- Lampiran 13 Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 14 Point Check