

**PELAKSANAAN PROSES PELAYANAN PT. IDRIS SUKSES
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Nama : Riska Sagita
NIM : 33118010020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

**PELAKSANAAN PROSES PELAYANAN PT. IDRIS SUKSES
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Mercu Buana Jakarta



**Nama : Riska Sagita
NIM : 33118010020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PROSES PELAYANAN PT. IDRIS SUKSES
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh :

Riska Sagita

NIM : 33118010020

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada Tanggal :

11 Agustus 2021

Onggo Pramudito, ST, MM Pembimbing ()

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



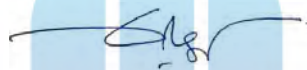
Ikhyandini Garindia Atristyanti S. Mn., M. MT

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Riska Sagita
NIM : 33118010020
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Proses Pelayanan PT. Idris Sukses
dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan
Tanggal Sidang : 27 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA 09210449



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riska Sagita

Nim : 33118010020

Program Studi : D-III Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya dan pemikiran sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 4 Agustus 2021



Riska Sagita

NIM: 33118010020

RINGKASAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan proses pelayanan PT. Idris Sukses dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, masalah yang terjadi, dan solusi penyelesaian masalah. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi online oleh penulis, wawancara dengan pihak yang terkait yaitu manager marketing PT. Idris Sukses, dan melakukan kuesioner kepada mantan pelanggan PT. Idris Sukses. Metode penelitian tugas akhir ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan PT. Idris Sukses dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menerapkan 5 dimensi yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Kata Kunci: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pelaksanaan Proses Pelayanan PT Idris Sukses Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ikhyandini Garindia Atristyanti S.Mn., M. MT selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito, ST., MM selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terlaksananya laporan tugas akhir ini.
5. Para dosen FEB di Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Teristimewa, umi saya Heni Tauziah tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

7. Kakak saya Fia Fauziyah Agustina serta kedua adik saya Berlian Nurlaila Fadhilah dan Adela Permata Sari yang selalu mendoakan dan memberikan support dan dukungan.
8. Calon masa depan saya Bintang Fikri Muhamad yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyegerakan tugas akhir.
9. Sahabat saya tercinta Alya, Padiah, Fita, Dilla, Uty yang selalu memberikan semangat tiada henti.
10. Rista, Fatikah, Thalia, Salsa, Aulia, Syifa, Livia, Rayhan dan Magi serta seluruh teman-teman D3 Manajemen dan MICE FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan semua satu per satu. Semoga kita semua bisa mewujudkan impian kita.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari materi dan cara penulisannya, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak guna perbaikan ke depan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 4 Agustus 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Riska Sagita

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	v
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulisan	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian	5
2. Metode Pengumpulan Data.....	5
3. Metode Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Jasa.....	7
a. Pengertian Jasa	7
b. Macam-Macam Jasa	8
c. Karakteristik Jasa.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	11
3. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15

	b.	Strategi Kepuasan Pelanggan	16
	c.	Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	17
	4.	Pengambilan Keputusan Pembelian.....	20
	a.	Pengertian Pengambilan Keputusan	20
	b.	Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	21
	c.	Keputusan Pembelian Konsumen.....	22
	B.	Penelitian Terdahulu.....	24
	C.	Kerangka Berpikir Penelitian	28
BAB III		HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
	A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
	1.	Profil dan Sejarah PT. Idris Sukses.....	29
	2.	Visi dan Misi PT. Idris Sukses.....	30
	3.	Motto/Tag Line	30
	4.	Struktur PT. Idris Sukses	32
	B.	Pembahasan	36
	1.	Pelaksanaan Proses Pelayanan PT. Idris Sukses dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	36
	a.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	37
	b.	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	38
	c.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	40
	d.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	41
	e.	<i>Empathy</i> (Empati).....	43
	2.	Masalah Terkait Kualitas Pelayanan PT. Idris Sukses	44
	3.	Solusi yang Dilakukan Untuk Mengatasi Masalah.....	44
BAB IV		KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
	A.	Kesimpulan.....	46
	B.	Saran.....	47
		DAFTAR PUSTAKA	48
		LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	5 Tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	21
2.2	Kerangka Berpikir Penelitian.....	28
3.1	Logo PT. Idris Sukses	29
3.2	Struktur Organisasi PT. Idris Sukses	32



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Tabel Kuesioner Dimensi <i>Tangibles</i>	38
3.2	Tabel Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i>	39
3.3	Tabel Kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
3.4	Tabel Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i>	42
3.5	Tabel Kuesioner Dimensi <i>Empathy</i>	43



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Bukti Wawancara.....	45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA