

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. KELOLA JASA ARTHA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Akuntansi



Oleh :

DAMASTA TRIAS KUSUMA
NIM : 2013410009

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. KELOLA JASA ARTHA SURABAYA**

Diajukan Oleh :

DAMASTA TRIAS KUSUMA

NIM : 2013410009

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 19 Januari 2016



Riski Aprillia Nita, SE.,MA

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. KELOLA JASA ARTHA SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh :

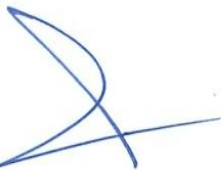
DAMASTA TRIAS KUSUMA

NIM : 2013410009

Telah dipresentasikan
didepan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal

Tim Evaluasi,

Evaluator I



Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA

Evaluator II




Triana Mayasari, S.E. Ak., M.Si., CA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Damasta Trias Kusuma
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 September 1995
NIM : 2013410009
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada PT. Kelola Jasa Artha
Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal :



Riski Aprillia Nita, SE., MA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Semakin banyak yang kita berikan, maka semakin banyak yang kita dapatkan”

PERSEMBAHAN :

1. *Allah SWT yang melimpahkan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.*
2. *Ibu, yang selalu memberikan dukungan serta doanya agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, dan disertai hasil yang memuaskan.*
3. *Ayah yang selalu senantiasa memberikan dukungan finansial dan doanya yang membangkitkan semangat saya untuk melakukan yang terbaik.*
4. *Kakak-kakak saya (Mas Dana dan Mbak Dani) yang senantiasa memberikan doa untuk kelancaran penyusunan tugas akhir.*
5. *Ibu Riski Aprillia Nita.,SE.MA selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu proses penyusunan tugas akhir ini.*
6. *Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Kelola Jasa Artha Surabaya, yang telah bersedia menjadi keluarga yang*

baik, bersedia membagi ilmu, mendukung proses kelancaran tugas akhir, serta memberikan bimbingan hingga penelitian tugas akhir ini berakhir.

- 7. Calon Pendamping Hidup Yuni Setyowati yang telah banyak membantu penyusunan tugas akhir ini dan memberikan doanya untuk membangkitkan semangat dalam penyusunan tugas akhir.*
- 8. Sahabatku Rijal Farizky, Tanoto Dwi, Rafyan Malae, Febriana Dian, Yesica Lola, Reinaldi, Yogi Randa, Arief Rosydi, Bima Sakti, Alex Bangun, Novi Anggraina, Intan dan Lily Yanuarini terimakasih karena telah menjadi sahabat terbaik yang selalu menemani dan memberikan dukungan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.*
- 9. Grup Seduluran (Rijal, Arief, Bima, Rafyan, Alex, Yogi, Reinaldi, Andre, Tanoto) kalian luar biasa dan selalu kompak hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.*
- 10. Rekan-rekan D3 Akuntansi angkatan 2013, yang telah memberikan arti sebuah kebersamaan yang indah bagi saya.*

11. *Rekan-rekan komunitas railfans sidoarjo, kalian yang terbaik.*
12. *Rekan rekan komunitas Jakarta Super Dancer, kalian yang terbaik.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga tugas akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya” dapat terselesaikan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs Ec. Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Diploma III
3. Ibu Riski Aprilia Nita, SE.,MA selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Gesang Sutanto selaku pemimpin cabang PT. Kelola Jasa Artha Surabaya yang telah memberikan izin penelitian di PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.
5. Ibu Kartika Virda selaku *marketing* cabang PT. Kelola Jasa Artha Surabaya yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
6. Mbak Fatimah Tuzuhro dan Mas Indra Setiawan selaku admin *Finance Accounting* cabang PT. Kelola Jasa Artha Surabaya yang bersedia membantu kelancaran penelitian ini.

7. Selaku karyawan dan staff PT. Kelola Jasa Artha Surabaya yang bersedia membantu proses penelitian ini.
8. Rekan-rekan Diploma III Akuntansi angkatan 2013 yang senantiasa membantu dan saling mendukung selama perjalanan perkuliahan ini hingga berakhir dengan terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini mungkin terdapat kesalahan, baik dari segi penyusunan, tata bahasa maupun data-data yang dilaporkan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang membangun guna melengkapi dan menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua. Atas semua perhatian dari segala pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tugas akhir, penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya, 19 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul.....	3
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Total Quality Management	8
2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.3 Kepuasan Konsumen.....	24
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	27
3.1 Sejarah Perusahaan.....	27
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	27
3.3 Struktur Organisasi.....	28
3.4 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>).....	29
3.5 Profil Usaha	33
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	36

4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	36
4.2	Karakteristik Responden	37
4.3	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	42
4.4	Pembahasan	56
BAB V	PENUTUP	61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Data Konsumen PT. Kelola Jasa Artha Surabaya	37
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	38
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	40
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Selama Satu Bulan	40
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Informasi Jasa Pelayanan	41
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Keandalan	42
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Ketanggapan	44
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Jaminan	45
Tabel 4.11 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Empati	46
Tabel 4.12 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Kompetensi	48
Tabel 4.13 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Aksesibilitas	49
Tabel 4.14 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Kredibilitas	51
Tabel 4.15 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Keamanan	52
Tabel 4.16 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Kebutuhan Pelanggan	54
Tabel 4.17 : Hasil Tanggapan Responden dari Indikator Bukti Fisik	55
Tabel 4.18 : Hasil Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Indikator	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Landasan Kualitas	8
Gambar 2.2 : Siklus PDSA	11
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Kelola Jasa Artha Surabaya	29
Gambar 4.1 : Diagram Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 2 : Surat Ijin Responden
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Responden
- Lampiran 5 : Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Kuesioner
- Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Non Plagiarism
- Lampiran 8 : Berita Acara Perbaikan Tugas Akhir

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY EMPLOYEES ON CUSTOMER
SATISFACTION IN THE PT. KELOLA JASA ARTHA SURABAYA**

**DAMASTA TRIAS KUSUMA
STIE Perbanas Surabaya**

2013410009@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Customer service is very important for a company, because without customers, then the transaction will not occur between them. For that company's service activities must be oriented to customer satisfaction. The quality of service of the employees towards customer satisfaction can contribute to the company in improving the long-term income is on the extent to which the ability of the company or organization serving or giving maximum services to its customers in a systematic and programmed that do not violate the values of ethics in a business. The goal will be reached in this study Examines factors are: reliability, responsiveness, assurance, empathy, competence, credibility, accessibility, security, customer requirements, and physical evidence as well as its influence on consumer satisfaction on a PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. Knowing the components of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, competence, credibility, accessibility, security, customer requirements, and physical evidence) that influence most dominant against consumer satisfaction on a PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. In the collection of data for writing this final task authors use the following methods: Observation. This method is done by collecting data by conducting observations directly. Library Research. As supporters to obtain various kinds of information, the author's approach with the study of the literature that is by looking for literature or books containing theories as reference material related to the writing task.

Key words: analysis, customer service, transaction, customer satisfaction