



UNIVERSITAS ANDALAS

UNIVER

ALAS

UNIVERSITAS ANDALAS

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA SWALAYAN BUDIMAN
KURANJI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

DIWANI YAUMIL FATH

2000512054

Dosen Pembimbing

Asmi Abbas, SE,MM

NIP. 196010102006041001

KEDJAJAAN

UNTUK

BANGSA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

TAHUN 2023

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Saya dengan data diri dibawah ini:

Nama Diwani Yaumul Fath

NIM 2000512054

Jurusan DIII Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun dengan judul "**Implementasi Pelayanan Prima Pada Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang**" merupakan karya orisinal yang saya susun sendiri. Jika terdapat unsur plagiasi pada sebagian atau keseluruhan karya ini saya bersedia bertanggung jawab berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 06 Juni 2023

Saya yang menyatakan



Diwani Yaumul Fath

UNTUK

BANGSA

LEMBAR PENGESAHAN

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS

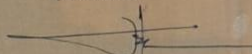
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Diwani Yaumul Fath
No.BP : 2000512054
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : Implementasi Pelayanan Prima Pada Swalayan Budman
Kuranji Kota Padang.

Telah diuji dan disetujui Tugas Akhir ini melalui ujian komprehensif yang diadakan pada tanggal 24 Mei 2023 sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

Padang, 07 Juni 2023
pembimbing



Asmi Abbas, SE, MM
NIP.1960101020060471001

Mengetahui

Koordinator Program Diploma III
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Dr. Rifa Rahayu, SE, M.Si, Ak, CA, Ph.D
NIP. 197509052000032002

a/n Kaprodi Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Dr. Suziana, SE, MM
NIP. 197206131999032001

UNTUK

BANGSA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Tebaran cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanu kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda, Ayahanda, Abang dan adik Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Mama (Srimardalena), Ayah (Ridwan Syahlan), Abang (Wildan Syahlan) dan Adik (Rasyid Sidiq) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho, semangat, inspirasi dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini langkah awal untuk membuat mama, ayah, abang dan adik bahagia, karena kusadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk mama dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalau memberikan kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku setiap langkah yang menuju ke yang lebih baik. Terimakasih Mama.. Terimakasih Ayah.. Terimakasih Abang.. Terimakasih Adik..

Semoga dengan ini bisa menjadi awal yang baik dan menjadi saksi suksesku dikehidupan yang fana ini. Aamin ya rabbal alamin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Prima Pada Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang “**. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Pemasaran pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini , saya sebagai penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai tahap awal sampai tahap akhir penyusunan tugas akhir, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih pada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir.

1. Kepada Allah SWT, tuhan pengatur kehidupan yang telah memberikan saya kesempatan dan Alhamdulillah dari nama-NYA yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir hingga tuntas.
2. Ibu Dr. Rita Rahayu,SE,M.Si,Akt,CA sebagai koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Laela Susdiana, SE, M.Com selaku kepala Program Studi Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Ibu Rini Rahmahdian S, SE, MSE selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan nasehat agar selalu meningkatkan nilai atau IPK dari semester awal sampai akhir.

5. Bapak Asmi Abbas ,SE, MM sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Kepada seluruh Bapak/ Ibu dosen prodi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya sehingga saya dapat menyelesaikan studi program Diplpma III Manajemen Pemasaran.

7. Akademik DIII Ekonomi dan Bisnis, terimakasih banyak atas kemudahan serta bantuannya.

8. Bapak/Ibu di Biro Pemasaran terimakasih atas bantuannya.

9. Kedua orang tua, Ayah Ridwan Syahlan dan Mama Srimardalena tercinta dan yang sangat saya sayang terimakasih atas do'a dan support sampai detik ini, pengorbanan materi yang tiada hentinya diberikan sepanjang hidup saya. Berkat ayah dan mama lah saya meraih gelasr akademik ini.

Dan terimakasih sedalam-dalamnya telah mengantarkan saya untuk menjadi sarjana muda.

10. Keluarga HO Swalayan Budiman Kuranji.

11. Kepada teman-teman seperjuangan , kakak dan abang demisioner LKEI'30 dan warga PPU yang tercinta nan saya sayangi.

12. Terimakasih untuk seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu

persatu atas dukungan dan motivasinya.

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan TA ini serta penulis berharap semoga dapat memberikan dampak positif bagi seluruh mahasiswa.

Padang, 22 Februari 2023

Penulis



ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan, tuntutan masyarakat saat ini dalam hal pelayanan akan lebih tinggi. Perusahaan sangat mementingkan bentuk layanan apa yang mereka gunakan, karena layanan itu penting dalam perusahaan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna jasa. Lebih tepatnya perusahaan menawarkan produk berkualitas juga layanan terbaik agar konsumen tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan. Dan mungkin sebaliknya, konsumen membeli produk dari perusahaan lain yang menawarkan produk berkualitas dan kualitas pelayanannya sangat memuaskan. Sampai pada akhirnya, perusahaan perlu meningkatkan pelayanan primanya sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kepada pelanggan. Faktanya yang berkembang di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di Swalayan Budiman sebagai salah satu perusahaan yang telah menerapkan pelayanan prima. Penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima oleh karyawan terhadap pelanggan di Swalayan Budiman berdasarkan 6 konsep pelayanan prima umumnya sudah bisa dibilang baik.