



Nomor : 5260/PL.6.3.1/SP/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data

19 Mei 2023

Yth. Pemilik
Toko Pakaian Black Bae Shop
Gumawang Belitang
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Minanda	0620 3060 1550	6 NG	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

.....
a.n. Direktur
Wakil Direktur I,

Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS.Word/D/AD/Dw



5206 19/5

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 12 April 2023

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Minanda
NPM : 062030601550
Semester/Kelas : VI/6NG
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang diambil : Pelayanan Prima

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi tempat kami melakukan penelitian. Adapun surat pengantar tersebut ditujukan kepada:


Nama Perusahaan : Toko Pakaian Black Bae Shop
Nama Jabatan : Pemilik Toko Pakaian Black Bae Shop
Alamat : Gumawang Belitang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kota Palembang

Besar harapan kami agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001

Hormat Saya,


Minanda
NPM 062030601550

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pimpinan Toko Pakaian Black Bae Shop Belitang Oku Timur, Menyatakan bahwa:

Nama : Minanda
Kelas : 6 NG
Npm : 062030601550
Jurusan : Administrasi Bisnis
Instansi : Politeknik Negeri Sriwijaya

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data di Toko Pakaian Black Bae Shop Belitang Oku Timur sebagai kelengkapan untuk penyusunan Laporan Akhir dengan Judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)".

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Belitang, 27 Juni 2023

Yang menyatakan,



Rangkuti Hasan



TERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN

RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Minanda
NIM : 062030601550
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP : 196005071988112001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pada hari ini Rabu tanggal 08 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Rabu pukul 15:00 WIB, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Minanda)
NIM 062030601550

Palembang, 08 Maret 2023

Pihak Kedua,

(Dra. Yusleli Herawati, M.M)
NIP 196005071988112001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA)
NIP 197602222002121001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Minanda
NIM : 062030601550
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP : 197310192001122002
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administras Bisnis

Pada hari ini Jum'at tanggal 17 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir. Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Jum'at pukul 11:00 WIB, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.
Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 17 Maret 2023

Pihak Kedua,

(Titi Andriyani, S.E., M.Si.)
NIP 197310192001122002

Pihak Pertama,

(Minanda)
NIM 062030601550

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA)
NIP 197602222002121001

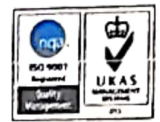


[pKEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id







LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :


Nama : Minanda
 NPM : 062030601550
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)
 Pembimbing I : Dra. Yusleli Herawati, M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	08-03-2023	Konsultasi judul Lap-Akhir	
2.	17-03-2023	Revisi Proposal dg melengkapi data pendukung	
3.	20-03-2023	Revisi Proposal	
4.	12-04-2023	ACC Proposal	
5.	05-05-2023	Perbaikan Bab I	
6.	15-05-2023	Perbaikan Bab I, Bab II	
7.	26-05-2023	ACC Bab I, Bab II	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	12-07-2023	Perbaikan Bab III, Bab IV	
9.	17-07-2023	ACC Bab III, Perbaikan Bab IV	
10.	21-07-2023	Perbaikan Bab IV dan dilampirkan Bab I - Bab III, Bab V, Abstrak	
11.	24-07-2023	ACC Keseluruhan	
12.			

Palembang, 02 AGUSTUS 2023

Ketua Jurusan/KPS,


 (Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.)
 NIP 19760222202121001

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
 Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



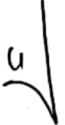


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :


Nama : Minanda
 NPM : 062030601550
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur)
 Pembimbing II : Titi Andriyani, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	10-03-2023	Konsultasi Judul	
2.	20-03-2023	Pengajuan Proposal	
3.	14-04-2023	Revisi Proposal dan Lanjut Bab I - Bab III	
4.	20-05-2023	ACC Proposal dan Perbaikan Bab I – Bab III	
5.	05-06-2023	Perbaikan Bab I – Bab III	
6.	16-06-2023	Perbaikan Bab I – Bab III Lanjutkan Bab IV	
7.	14-07-2023	Perbaikan Bab I – Bab IV	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	20-07-2023	Perbaiki Bab III dan Bab IV	
9.	25-07-2023	Perbaiki Bab I – Bab V	
10.	29-07-2023	ACC Bab I – Bab V Perbaiki Lampiran	
11.	31-07-2023	ACC ALL Siap untuk Ujian LA	

Palembang, 02 AGUSTUS 2023

Ketua Jurusan/KPS,

(Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.)
NIP 19760222202121001**Catatan:**

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Minanda
NPM : 062030601550
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus pada Toko Pakaian Black Bae Shop)
Pembimbing I : Dra. Yusleli Herawati, M.M.
Pembimbing II : Titi Andriyani, S.E., M.Si.
Nama Perusahaan/ Instansi : Toko Pakaian Black Bae Shop

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan/Cap Perusahaan
1.	20 Mei 2023	Pengajuan Surat Permohonan Pengambilan Data	
2.	25 Mei 2023	Melakukan Wawancara dengan Pemilik Toko Pakaian Black Bae Shop	
3.	10 Juni 2023	Pengajuan Surat Izin Penyebaran Kuesioner	
4.	11 Juni 2023	Menyebarkan Kuesioner di Toko Pakaian Black Bae Shop	
4.	27 Juni 2023	Pengambilan Surat Balasan Izin Pengambilan Data	

Pembimbing I,

Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 196005071988112001

Palembang, 10 JULI 2023
Pembimbing II

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Minanda
NPM : 062030601550
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bac Shop)

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2023.

Palembang, Juli 2023

Pembimbing I

Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 198103222003122001

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA
PADA TOKO PAKAIAN BLACK BAE SHOP
BELITANG OKU TIMUR**

Nama : Minanda
NPM : 062030601550
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Pembimbing I : Dra. Yusleli Herawati, M.M.
Pembimbing II : Titi Andriyani, S.E., M.Si.
Narasumber : Rangkuti Hasan
Hari/Tanggal : Kamis, 25 Mei 2023
Jam : 10.00 – 10.20 WIB

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat Pagi Bapak. Apakah ada waktu untuk bisa saya wawancarai berkaitan dengan penyusunan laporan akhir yang berjudul Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Bae Shop)?	Selamat Pagi, iya bisa.
2.	Ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan. Yang pertama bagaimana penerapan pelayanan prima pada karyawan di Toko Pakaian Black Bae Shop?	Iya, pelayanan yang diterapkan pada Toko ini menunjukkan sikap yang ramah, lemah lembut serta memperhatikan penampilan dan sabar dalam menghadapi berbagai perilaku konsumen.

3.	Berapa rata-rata jumlah pengunjung pada 5 tahun yang lalu?	Rata-rata jumlah pengunjung dari tahun 2018 itu sekitar 6.720, 2019 sekitar 7.800, tahun 2020 3.600 mengalami penurunan drastic dikarenakan Covid-19, tahun 2021 itu sekitar 4.800 dan tahun 2022 mengalami penurunan sekitar 4.320.
4.	Jenis produk pakaian apa saja yang dijual dan yang paling laku jenis produk apa?	Jenis produk pakaian ada berbagai macam untuk Wanita dan laki-laki dari anak-anak hingga dewasa. Ada berbagai macam untuk model Wanita yaitu kemeja, baju atasan, gamis, daster, celana Panjang, celana pendek, dan juga rok plisket. Untuk laki-laki ada kemeja, baju kaos distro, celana Panjang dan pendek. Selain pakaian ada juga topi, tas, ikat pinggang, pampers dan tembakau.
5.	Bagaimana awal mula berdirinya Toko Pakaian Black Bae Shop?	Awal mulanya usaha ini ialah usaha kecil yaitu jual pakaian keliling dan hanya menjual beberapa jenis pakaian saja yaitu baju kaos distro dan baju atasan saja. Seiring berjalannya waktu usaha tersebut berkembang dan banyak diminati masyarakat pada awal tahun 2018 saya memutuskan untuk membuka Toko Pakaian dengan nama Black Bae Distro. Pada tahun 2019

		jumlah pengunjung semakin meningkat tidak hanya baju kaos distro dan atasan saja yang dijual tetapi dilengkapi dengan berbagai jenis produk lainnya. Pada tahun 2020 sampai sekarang saya memutuskan mengubah nama yang awalnya Black Bae Distro menjadi Black Bae Shop karena ada produk baru yaitu tambakau, pampers dan lain-lain.
6.	Berapa jumlah rata-rata pendapatan pertahunnya?	Rata pendapatan Kotor pada tahun 2022 sekitar Rp 150.550.000, tahun 2021 sekitar Rp 149.650.000 dan tahun 2020 Rp 130.000.000.
7.	Baik Pak, Terima kasih banyak atas waktu dan kesediaannya.	Iya sama-sama, semoga laporan akhirnya berjalan dengan lancar.
8.	Terima kasih bapak, selamat pagi.	-

Mengetahui,

Pemilik Toko Pakaian Black Bae Shop



Rangkuti Hasan

Data Responden

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Jumlah Kunjungan
1	Doyok	30	Karyawan Swasta	Laki-Laki	1-2 kali
2	Anggi Saputri	19	Tidak/Belum Bekerja	Perempuan	1-2 Kali
3	Rohalia	35	Lainnya	Perempuan	3-4 kali
4	Dahlan	40	Lainnya	Laki-Laki	1-2 kali
5	Hasan	39	Karyawan Swasta	Laki-Laki	>5 kali
6	Mike Rosita	25	Lainnya	Perempuan	3-4 kali
7	Imelda	35	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	3-4 kali
8	Annisa	27	Lainnya	Perempuan	>5 kali
9	Zaki	29	Lainnya	Laki-Laki	>5 kali
10	Leni Marlinda	31	Karyawan Swasta	Perempuan	3-4 kali
11	Ela	25	Lainnya	Perempuan	>5 kali
12	Susi Destina	22	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
13	Dedi Aprizal	29	Lainnya	Laki-Laki	>5 kali
14	Melda	44	Lainnya	Perempuan	>5 kali
15	Lidya Puspita	23	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
16	Desiyani	20	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
17	Anggia	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	3-4 kali
18	Yuliarni	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	3-4 kali
19	Rusdan	33	Karyawan Swasta	Laki-Laki	3-4 kali
20	Pian	31	Lainnya	Laki-Laki	1-2 Kali
21	Deka Yanthy	34	Pengawai Negeri Sipil	Perempuan	3-4 kali
22	Edi	29	Lainnya	Laki-Laki	3-4 kali
23	Selvi	26	Lainnya	Perempuan	3-4 kali
24	Erna	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	3-4 kali
25	Nopiani	20	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	3-4 kali
26	Yeni Kuspita	25	Lainnya	Perempuan	>5 kali
27	Peni Oktarina	27	Lainnya	Perempuan	>5 kali
28	Reni	27	Lainnya	Perempuan	>5 kali
29	Ana	25	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	3-4 kali
30	May Saroh	45	Karyawan Swasta	Perempuan	>5 kali
31	Amnah	34	Lainnya	Perempuan	>5 kali
32	Iin Fitriani	28	Lainnya	Perempuan	>5 kali
33	Meri	26	Lainnya	Perempuan	3-4 kali
34	Yeni Eriska	28	Lainnya	Perempuan	3-4 kalli

35	Eko	29	Lainnya	Laki-Laki	>5 kali
36	Rini	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
37	Romi	36	Karyawan Swasta	Laki-Laki	3-4 kali
38	Saddad	29	Lainnya	Laki-Laki	3-4 kali
39	Linda	20	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	3-4 kali
40	Wati	40	Pengawai Negeri Sipil	Perempuan	3-4 kali
41	Novita	30	Pengawai Negeri Sipil	Perempuan	>5 kali
42	Beti	37	Pengawai Negeri Sipil	Perempuan	>5 kali
43	Ratna Sari	39	Karyawan Swasta	Perempuan	>5 kali
44	Aliyah	18	Tidak/Belum Bekerja	Perempuan	1-2 kali
45	Rantika	26	Lainnya	Perempuan	>5 kali
46	Intan	19	Tidak/Belum Bekerja	Perempuan	1-2 kali
47	Ummi	26	Lainnya	Perempuan	>5 kali
48	Nurlisa	26	Lainnya	Perempuan	>5 kali
49	Yuyun	34	Karyawan Swasta	Perempuan	>5 kali
50	Lestari	25	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
51	Dewi	39	Karyawan Swasta	Perempuan	>5 kali
52	Mia	17	Tidak/belum Bekerja	Perempuan	1-2 kali
53	Yanto	32	Karyawan Swasta	Laki-Laki	1-2 kali
54	Delima	18	Tidak/belum Bekerja	Perempuan	1-2 kali
55	Nasir	29	Lainnya	Laki-Laki	3-4 kali
56	Risma	29	Lainnya	Perempuan	>5 kali
57	Bambang	30	Karyawan Swasta	Laki-Laki	3-4 kali
58	Adi	29	Lainnya	Laki-Laki	1-2 kali
59	Lukman	39	Karyawan Swasta	Laki-Laki	>5 kali
60	Ridwan	29	Karyawan Swasta	Laki-Laki	>5 kali
61	Ipan	33	Lainnya	Laki-Laki	>5 kali
62	Katmila	40	Pengawai Negeri Sipil	Perempuan	1-2 kali
63	Suri	47	Lainnya	Perempuan	>5 kali
64	Maya	26	Lainnya	Perempuan	>5 kali
65	Yustika	27	Lainnya	Perempuan	>5 kali
66	Lasmi	30	Lainnya	Perempuan	>5 kali
67	Kartini	32	Lainnya	Perempuan	>5 kali

68	Sangkut	32	Lainnya	Laki-Laki	>5 kali
69	Eli	38	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	1-2 kali
70	Anton	36	Lainnya	Laki-Laki	1-2 kali
71	Harmain	34	Lainnya	Laki-Laki	>5 kali
72	Muslim	33	Lainnya	Laki-Laki	1-2 kali
73	Elsa	28	Lainnya	Perempuan	>5 kali
74	Sari	27	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	>5 kali
75	Mukhlis	39	Karyawan Swasta	Laki-Laki	1-2 kali
76	Eka	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
77	Azana	20	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
78	Puji	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
79	Hindarto	32	Lainnya	Laki-Laki	1-2 kali
80	Laila	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
81	Fitria	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
82	Sulis	30	Karyawan Swasta	Laki-Laki	>5 kali
83	Uni	28	Lainnya	Perempuan	1-2 kali
84	Ima	30	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	3-4 kali
85	Neni	40	Lainnya	Perempuan	>5 kali
86	Nita	32	Lainnya	Perempuan	>5 kali
87	Pasma Wati	32	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	3-4 kali
88	Sariyah	26	Lainnya	Perempuan	>5 kali
89	Niko	27	Lainnya	Laki-Laki	1-2 kali
90	Deri	33	Karyawan Swasta	Laki-Laki	1-2 kali
91	Devi	33	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	1-2 kali
92	Ayu	25	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
93	Ani	25	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	1-2 kali
94	Feri Irawan	29	Karyawan Swasta	Laki-Laki	1-2 kali
95	Ina Marika	26	Lainnya	Perempuan	>5 kali
96	Hera Wati	49	Pegawai Negeri Sipil	Perempuan	1-2 kali
97	Yolla	22	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	>5 kali
98	Yona Sai Mona	19	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
99	Mini	21	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	1-2 kali
100	Na'imah	21	Lainnya	Perempuan	1-2 kali

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara
Pelanggan Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitang
Oku Timur

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi D3 Administrasi
Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis:

Nama : Minanda
Nim : 062030601550

Sedang melakukan penelitian untuk menyusun Laporan Akhir dengan judul
"Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko
Pakaian Black Bae Shop, Belitang Oku Timur.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan waktu
Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diminta adalah
sesuai dengan kondisi yang dirasakan dan sifatnya rahasia oleh Bapak/Ibu/Saudara
selama ini. Setiap Jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai
harganya bagi penelitian ini.

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu/Saudara
atas partisipasi dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Hormat saya,
Minanda

A. IDENTITAS RESPONDEN:

Berilah tanda (√) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat jika jawaban Anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

1. Nama Responden :
2. Usia :
3. Pekerjaan : Pengawai Negeri Sipil Karyawan Swasta
 Pelajar/Mahasiswa Tidak/Belum Bekerja
 Lainnya
4. Jumlah kunjungan : 1-2 kali 3-4 kali
 >5 kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini terdapat sejumlah pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan “Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada toko Pakaian Black Bae Shop, Beliltang Oku Timur)”, berilah tanda (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pandangan Anda. Adapun Pilihan Jawabannya adalah:

- SP : Sangat Puas**
- P : Puas**
- CP : Cukup Puas**
- KP : Kurang Puas**
- TP : Tidak Puas**

1. VARIABEL PELAYANAN PRIMA

No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
A. Sikap						
1.	Karyawan selalu bersikap baik, ramah, dan penuh simpatik kepada pelanggan yang datang					
2.	Pihak Toko Pakaian Black Bae Shop bersikap menghargai pelanggan yang datang					
3.	Karyawan di Toko Pakaian Black Bae Shop murah senyum pada saat melayani pelanggan					
B. Perhatian						
1.	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan					
2.	Karyawan memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan					
3.	Karyawan sabar dalam mendengarkan keluhan dan keinginan pelanggan					
C. Tindakan						
1.	Karyawan segera melayani konsumen tanpa membuat konsumen menunggu lama					
2.	Karyawan selalu menanyakan kembali kebutuhan dan keinginan pelanggan					
3.	Karyawan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang datang dan pergi dari toko					
D. Kemampuan						
1.	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan					
2.	Karyawan terlatih dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
3.	Karyawan memberikan informasi tentang produk terbaru pakaian (<i>fashion</i>) secara benar dan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
E. Penampilan						
1.	Karyawan Black Bae Shop memiliki penampilan yang sopan dan rapi					
2.	Karyawan Black Bae Shop tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat sedang bekerja					
3.	Ruangan di Toko Pakaian Black Shop terasa nyaman, rapi, dan bersih					
F. Tanggung Jawab						
1.	Pihak Toko Pakaian Black Bae Shop akan mengganti produk yang rusak dengan produk yang baru					

		SP	P	CP	KP	TP
2.	Karyawan meminta maaf kepada pelanggan jika terdapat harga yang tidak sesuai dengan yang tertera di kasir					
3.	Pihak Toko Pakaian Black Bae Shop akan mengganti produk yang sesuai dengan pesanan jika terjadi kesalahan pengiriman barang ke konsumen					

2. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
A. Kesesuaian Harapan Dalam Memilih Produk						
1.	Harga produk yang ditetapkan pada Toko Pakaian Black Bae Shop sangat terjangkau					
2.	Kualitas Produk di Toko Pakaian Black Bae Shop sesuai dengan keinginan pelanggan					
3.	Harga produk di Toko Pakaian Black Bae Shop sesuai dengan kualitasnya					
B. Minat Berkunjung Kembali						
1.	Pelanggan merasa puas atas produk di Toko Pakaian Black Bae Shop maka akan berkunjung Kembali					
2.	Pelanggan akan berkunjung kembali karena puas atas kenyamanan yang diberikan karyawan pada saat melayani pembelian					
3.	Pelanggan akan berkunjung kembali karena puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Toko Pakaian Black Bae Shop					
C. Kesiediaan Merekomendasikan						
1.	Pelanggan bersedia merekomendasikan produk-produk yang dijual di Toko Pakaian Black Bae Shop					
2.	Pelanggan bersedia merekomendasikan Toko Pakaian Black Bae Shop karena pelayanan yang memuaskan					
3.	Pelanggan bersedia merekomendasikan lokasi Toko Pakaian Black Bae Shop karena kemudahan dalam mengakses jalan ke Toko Pakaian Black Bae Shop					

**SKOR HASIL KUESIONER VARIABEL PELAYANAN PRIMA (X)
PADA TOKO PAKAIAN BLACK BAE SHOP
BELITANG OKU ITMUR**

Nomor	Nama	Sikap			Perhatian			Tindakan			Kemampuan			Penampilan			Tanggung Jawab				
		X1	X2	X3	X1	X2	X3	X1	X2	X3	X1	X2	X3	X1	X2	X3	X1	X2	X3		
1	Doyok	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	2	4
2	Anggi Saputri	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5
3	Rohalia	5	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2
4	Dahlan	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3
5	Hasan	4	3	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
6	Mike Rosita	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
7	Imelda	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	3
8	Annisa	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
9	Zaki	4	3	4	3	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4
10	Leni Marlinda	5	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
11	Ela	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3
12	Susi Destina	4	3	3	3	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4
13	Dedi Aprizal	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3
14	Melda	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
15	Lidya Puspita	3	5	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4
16	Desiyani	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3
17	Anggia	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
18	Yuliani	4	4	3	4	5	5	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Rusdan	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3
20	Pian	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3
21	Deka Yanthy	5	3	5	3	5	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5
22	Edi	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
23	Selvi	3	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
24	Erna	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3
25	Nopiani	3	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4
26	Yeni Kuspita	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2
27	Peni Oktarina	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3

28	Reni	5	5	4	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
29	Ama	5	3	5	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3
30	Mav Sarah	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Annah	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4
32	lin Fitriani	4	4	3	4	4	5	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
33	Meri	5	5	5	3	3	4	4	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2	3
34	Yeni Eriska	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	3
35	Eko	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3
36	Rini	4	3	4	3	5	4	4	2	2	2	3	4	4	5	4	3	5	2	2	2	5	5
37	Romi	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	4	4
38	Saddad	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
39	Linda	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
40	Wati	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
41	Novita	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
42	Beti	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	Ratna Sari	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4
44	Alyah	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4
45	Ratika	5	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3
46	Intan	5	5	3	4	3	3	3	2	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
47	Ummi	5	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
48	Nurisa	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
49	Yuyun	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3
50	Lestari	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4
51	Dewi	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3
52	Mia	3	4	4	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5
53	Yanto	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
54	Delima	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4
55	Nasir	4	5	3	4	4	3	2	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4
56	Risma	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3
57	Bambang	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
58	Adi	4	5	5	5	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3
59	Lukman	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	Ridwan	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4

61	Ipan	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
62	Katnija	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5
63	Suri	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5
64	Maya	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5
65	Yustika	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4
66	Lasni	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5
67	Karini	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
68	Sangkut	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5
69	Eli	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Anton	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
71	Harmain	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	5
72	Muslim	4	5	4	5	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Elsa	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3
74	Sari	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	Mukhlis	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4
76	Eka	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
77	Azana	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3
78	Puji	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
79	Hindarto	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
80	Laila	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3
81	Fitria	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
82	Sulis	5	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3
83	Uni	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3
84	Ima	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5
85	Neni	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3
86	Nita	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3
87	Pasma Wati	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
88	Sariyah	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	3
89	Niko	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
90	Deri	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	3	5
91	Devi	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3
92	Ayu	5	4	4	5	5	3	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	3
93	Ani	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5

94	Feri Irawan	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
95	Ina Marika	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
96	Hera wati	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5
97	Yolla	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
98	Yona Sai Mona	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
99	Mini	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5
100	Naimah	5	3	4	5	3	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL		433	422	420	419	400	405	376	383	371	406	412	411	417	430	419	390	375	385					

Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima

Correlations

		X1	X2	X3	Sikap
X1	Pearson Correlation	1	.111	.371*	.839**
	Sig. (2-tailed)		.559	.043	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.111	1	-.062	.559**
	Sig. (2-tailed)	.559		.745	.001
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.371*	-.062	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.043	.745		.003
	N	30	30	30	30
Sikap	Pearson Correlation	.839**	.559**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	Perhatian
X1	Pearson Correlation	1	-.071	.464**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.708	.010	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.071	1	-.071	.449*
	Sig. (2-tailed)	.708		.708	.013
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.464**	-.071	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.010	.708		.000
	N	30	30	30	30
Perhatian	Pearson Correlation	.730**	.449*	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	Perhatian
X1	Pearson Correlation	1	-.089	.200	.554**
	Sig. (2-tailed)		.640	.288	.001
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.089	1	-.167	.386*
	Sig. (2-tailed)	.640		.379	.035
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.200	-.167	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.288	.379		.000
	N	30	30	30	30
Tindakan	Pearson Correlation	.554**	.386*	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.035	.000	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	Kemampuan
X1	Pearson Correlation	1	-.105	-.071	.443*
	Sig. (2-tailed)		.581	.708	.014
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.105	1	-.105	.650**
	Sig. (2-tailed)	.581		.581	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.071	-.105	1	.443*
	Sig. (2-tailed)	.708	.581		.014
	N	30	30	30	30
Kemampuan	Pearson Correlation	.443*	.650**	.443*	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.014	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	Penampilan
X1	Pearson Correlation	1	.415*	-.083	.555**
	Sig. (2-tailed)		.023	.663	.001
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.415*	1	-.200	.682**
	Sig. (2-tailed)	.023		.289	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.083	-.200	1	.518**
	Sig. (2-tailed)	.663	.289		.003
	N	30	30	30	30
Penampilan	Pearson Correlation	.555**	.682**	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	Tanggungjawab
X1	Pearson Correlation	1	-.113	-.079	.495**
	Sig. (2-tailed)		.552	.679	.005
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.113	1	-.154	.518**
	Sig. (2-tailed)	.552		.415	.003
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.079	-.154	1	.505**
	Sig. (2-tailed)	.679	.415		.004
	N	30	30	30	30
Tanggungjawab	Pearson Correlation	.495**	.518**	.505**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.004	
	N	30	30	30	30

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X1	X2	X3	KesesuaianDala mMemihProduk
X1	Pearson Correlation	1	-.034	-.073	.371*
	Sig. (2-tailed)		.856	.702	.043
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.034	1	-.073	.371*
	Sig. (2-tailed)	.856		.702	.043
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.073	-.073	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.702	.702		.000
	N	30	30	30	30
KesesuaianDalamMemihPr oduk	Pearson Correlation	.371*	.371*	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.043	.043	.000	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	MinatBerkunjun gKembali
X1	Pearson Correlation	1	-.196	-.167	.572**
	Sig. (2-tailed)		.299	.379	.001
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.196	1	-.131	.449*
	Sig. (2-tailed)	.299		.491	.013
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.167	-.131	1	.381*
	Sig. (2-tailed)	.379	.491		.038
	N	30	30	30	30
MinatBerkunjungKembali	Pearson Correlation	.572**	.449*	.381*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.038	
	N	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	KesedianMerek omendasikan
X1	Pearson Correlation	1	-.034	-.050	.473**
	Sig. (2-tailed)		.856	.795	.008
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	-.034	1	-.050	.473**
	Sig. (2-tailed)	.856		.795	.008
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.050	-.050	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.795	.795		.000
	N	30	30	30	30
KesedianMerekomendasika n	Pearson Correlation	.473**	.473**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.008	.000	
	N	30	30	30	30

Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Prima

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.112	18

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.185	9

BLACK BAE SHOP
LAPORAN PENJUALAN
TAHUN 2020

Tanggal	Hasil Penjualan
31/01/2020	Rp19.445.000
29/02/2020	Rp8.645.000
21/03/2020	Rp10.205.000
30/04/2020	Rp6.090.000
22/05/2020	Rp20.505.000
30/06/2020	Rp6.140.000
31/07/2020	Rp6.860.000
29/08/2020	Rp6.090.000
29/09/2020	Rp16.350.000
31/10/2020	Rp5.240.000
31/11/2020	Rp6.440.000
31/12/2020	Rp17.990.000
Total	Rp130.000.000

Mengetahui,
Pemilik Black Bae Shop



Rangkuti Hasan

**BLACK BAE SHOP
LAPORAN PENJUALAN
TAHUN 2021**

Tanggal	Hasil Penjualan
30/01/2021	Rp13.825.000
28/02/2021	Rp15.585.000
31/03/2021	Rp13.425.000
30/04/2021	Rp10.305.000
31/05/2021	Rp17.110.000
30/06/2021	Rp8.015.000
31/07/2021	Rp12.020.000
31/08/2021	Rp10.135.000
30/09/2021	Rp10.800.000
31/10/2021	Rp11.035.000
30/11/2021	Rp9.690.000
30/12/2021	Rp17.705.000
Total	Rp149.650.000

Mengetahui,
Pemilik Black Bae Shop



Rangkuti Hasan

BLACK BAE SHOP
LAPORAN PENJUALAN
TAHUN 2022

Tanggal	Hasil Penjualan
30/01/2022	Rp13.505.000
28/02/2022	Rp6.230.000
31/03/2022	Rp10.050.000
30/04/2022	Rp10.035.000
31/05/2022	Rp20.785.000
30/06/2022	Rp14.165.000
31/07/2022	Rp15.155.000
31/08/2022	Rp11.815.000
30/09/2022	Rp11.555.000
31/10/2022	Rp12.515.000
30/11/2022	Rp9.770.000
30/12/2022	Rp14.970.000
Total	Rp150.550.000

Mengetahui,
Pemilik Black Bae Shop



Rangkuti Hasan

Dokumentasi







REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Rebu

TANGGAL : 9/8/2023

RUANG : R.2

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	<u>Yulia Pebrianti</u>	1.
2	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u>	2.
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.

NAMA MAHASISWA : Miranda KELAS : B NG

NPM : 062030601550

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Pakaian Black Box Shop, Bentang Olu Timur)

PERBAIKAN :

- Latar belakang \Rightarrow fenomena ??? (unik. e)
- lampirkan sumber data (pak jusmawi) pengumpul

Palembang, 21. Agustus 2023
Ketua Jurusan,

Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001



**TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

HARI : Rabu
TANGGAL : 09 Agustus 2023
RUANG : 2
NAMA MAHASISWA : Minanda KELAS : 6 NG
NPM : 062030601550
JUDUL : Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada
Toko Pakaian Black Bae Shop, Belitung Timur)
DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si	1.....
2	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si	2.....
3		3.....
4		4.....
5		5.....
6		6.....

Palembang, 21. Agustus, 2023

Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA

NIP 197602222002121001