

Hal : Izin Pengambilan Data

Palembang, 06 April 2023

Yth. Wakil Direktur I  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan hormat,

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada akhir semester 6 (enam). Sehubungan dengan itu, Saya yang bertanda tangan di bawah ini

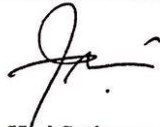
No	Nama	NPM	Kelas	Program Studi
1	Puspa Anggraini	062030600209	6 NB	DIII Administrasi Bisnis

Mohon kepada Bapak agar dapat memberikan Surat Izin Pengambilan Data yang ditujukan kepada tempat usaha yang akan diteliti. Adapun Surat Pengambilan Izin Data tersebut ditujukan kepada:

Nama Perusahaan/Usaha : Savior Coffe & Resto Café Palembang  
Ditujukan : Manager Savior Coffe & Resto Café Palembang  
Alamat : Jalan Kikim Blok W 10, Demang Lebar Daun

Besar harapan Saya agar Bapak dapat menerima permohonan ini. Atas perhatiannya Saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



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

Hormat Saya,  
Mahasiswa



Puspa Anggraini  
NPM. 062030600209



RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414  
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

Nomor : 3458/PL6.3.1/SP/2023  
Perihal : Izin Pengambilan Data

12 April 2023

Yth. Manager  
Savior Coffee & Resto Café Palembang  
Jalan Kikim Blok W 10 Demang Lebar Daun  
Palembang

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	Puspa Anggraini	0620 3060 0209	6 NB	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

as. 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





**SAVIOR COFFE & RESTO CAFE PALEMBANG**

Jalan Kikim Blok W 20 Demang Lebar Daun.

Telepon.0812-7316-9063

Nomor : 19/SB/V/2023

05 Mei 2023

Lampiran : -

Perihal : Balasan Permohonan Izin  
Pengambilan Data

**Yth. Wakil Direktur 1  
Politeknik Negeri Sriwijaya  
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar  
Palembang**

Dengan hormat,

Berdasarkan surat nomor 3458/PL.6.3.1/SP/2023 Tanggal 12 April 2023 yang diberikan kepada Saviour Coffe & Resto Palembang tentang izin pengambilan data guna melengkapi data pada penyusunan laporan akhir, maka dengan ini kami bersedia memberikan izin pengambilan data kepada yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Puspa Anggraini  
NPM : 062030600209  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Demikian surat ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk data dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Kiki  
Owner

No. Dok. : F-PBM-16

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00



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 : Puspa Anggraini  
NIM : 062030600209  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

Nama : Munfaridi, S.E., M.Si.  
NIP : 196511251994031002  
Jurusan : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jumaat tanggal 6 Maret telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

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

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

Palembang, 6 Maret 2023

Pihak Pertama,

Pihak Kedua,

Puspa Anggraini  
NIM 062030600209

Munfaridi, S.E., M.Si.  
NIP 196511251994031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Heri Setiawan., S.E., M.AB., CPM(A)  
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](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

**Pihak Pertama**

Nama : Puspa Anggraini  
NIM : 062030600209  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

Nama : Fetty Maretha., S.E., M.M.  
NIP : 198203242008012009  
Jurusan : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jumaat tanggal 6 Maret telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

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

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

Pihak Pertama,

Puspa Anggraini  
NIM 062030600209

Palembang, 6 Maret 2023

Pihak Kedua,

Fetty Maretha., S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Heri Setiawan., S.E., M.AB., CPM(A)  
NIP 197602222002121001

No. Dok. : F-PBM-17

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00






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**

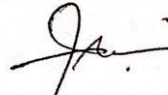
Lembar :

Nama : PUSPA ANGGRAINI  
 NPM : 062030600209  
 Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS / D3 ADMINISTRASI BISNIS  
 Judul Laporan Akhir : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPuasan  
 PELANGGAN PADA SAVICOR CAFE & RESTO CAFE  
 KALEMBANG  
 Pembimbing (I) : Munparidi, S.P., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	16/3 2023	Konsultasi / Acc JUAL	
2.	14/4 2023	Lengkapi PROPOSAL	
3.	2 Mei 23	Doc proposal, lanjut ke bab I	
4.	9 Mei 23	Revisi bab I	
5.	09 Mei 23	Doc bab I, lanjut bab II	
6.	5/6 23	Acc bab II	
7.	20/6 23	Lengkapi bab III dan sistim pelayanan & sistem pelayanan yg diterapkan	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	4/23	kebaikan AB III & IV	
9.	4/23	kec bab III & IV, lanjut BAB IV	
10.	28/23	kec bab IV, selamat Ujian LA.	
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Palembang, 1 Agustus 2023  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



Dr. Heri Setiawan., S.E., M.AB., CPM(A)  
NIP 197602222002121001

**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 : Puspa Anggraini  
 NPM : 062030600209  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D.III Administrasi Bisnis  
 Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang  
 Pembimbing I (II\*) : Fetty Maretha, S.E., M.M

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	3/3/2023	ACC Judul LA	
2.	27/4/2023	Revisi proposal LA	
3.	5/5/2023	Revisi proposal LA	
4.	8/5/2023	ACC PROPOSAL LA	
5.	19/5/2023	Revisi Bab 1 dan 2	
6.	29/5/2023	Revisi Bab 1 dan 2	
7.	2/6/2023	Revisi Bab 1 dan 2	

Lembar : 2



No. Dok. : F-PBM-17


Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	14/2023 /6	ACC Bab 1 dan 2	frils
9.	16/2023 /6	ACC Bab 3	frils
10.	17/2023 /7	Revisi Bab 4 dan 5	frils
11.	26/2023 /7	Revisi Bab 4 dan 5	frils
12.	31/2023 /7	Revisi Bab 4 dan 5	frils
13.	1/2023 /8	ACC Bab 4 dan 5. ACC Ujian LA	frils

Palembang, 1 Agustus 2023

Ketua Jurusan/KPS,

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



**LAPORAN KUNJUNGAN MAHASISWA**

Nama : Puspa Anggraini  
NPM : 062030600209  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang

No.	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan
1.	12 April 2023	Kunjungan ke Saviour Coffe & Resto Café Palembang untuk mengantarkan surat izin pengambilan data.	
2.	5 Mei 2023	Menerima surat balasan dari Saviour Perihal pengambilan data dan penelitian.	
3.	14 Mei 2023	Melakukan pengamatan secara langsung dan menerima beberapa informasi terkait Saviour Coffe & Resto Café Palembang oleh manager.	
4.	6 Juni 2023	Kunjungan ke Saviour untuk penyebaran kuisisioner	
5.	9 Juni 2023	Kunjungan ke Saviour untuk penyebaran kuisisioner	
6.	16 Juni 2023	Kunjungan ke Saviour untuk penyebaran kuisisioner dan ttd persetujuan.	

Pembimbing I,

**Munfardi, S.E., M.si**  
NIP.196511251994031002

Palembang, 16 Juni 2023

Pembimbing II,

**Fetty Maretha, S.E., M.M**  
NIP.198203242008012009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPM(A)**  
NIP 197602222002121001



Pembimbing Laporan Akhir / Skripsi memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Puspa Anggraini  
NPM : 062030600209  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Saviour Coffe &  
Resto Cafe Palembang

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian  
Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2023/2024

Palembang, 26 Juli 2023

Pembimbing I,

Munfaridi, S.E., M.S.i  
NIP 196511251994031002

Pembimbing II,

Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009



**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](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**TANDA PERSETUJUAN PROPOSAL LAPORAN AKHIR**

1. Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang
2. Jenis Laporan Akhir : Penelitian
3. Bidang Ilmu : Pelayanan Prima
4. Alamat Penelitian : Jalan Kikim I Blok W 10, Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.
5. Identitas Mahasiswa
- a. Nama Mahasiswa : Puspa Anggraini
- b. Npm : 062030600209
- c. Jurusan : Administrasi Bisnis
- d. Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis

Pembimbing I,

Munparidi, S.E., M.Si  
NIP.196511251994031002

Palembang, 16 Mei 2023

Pembimbing II,

Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP.198203242008012009

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPM(A)  
NIP 197602222002121001

Koordinator Program Studi  
DIII Administrasi Bisnis,

Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP.198203242008012009



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](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**LAPORAN HASIL OBSERVASI  
SAVIOUR COFFE & RESTO CAFE PALEMBANG**

Nama : Puspa Anggraini  
NPM : 062030600209  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D.III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang

No.	Tanggal	Kegiatan
1.	5 Mei 2023	Peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai pelayanan prima yang diterapkan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang, manager juga menjelaskan secara langsung tentang pelayanan yang dilakukan karyawan.
2.	14 Mei 2023	Wawancara dan meminta data-data yang diperlukan untuk membantu dalam penelitian penulis. Wawancara dilakukan dengan manager Saviour secara langsung.
3.	16 Juni 2023	Meminta tanda tangan pengesahan wawancara, observasi dan sekaligus ucapan terima kasih kepada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang.

Palembang, 16 Juni 2023

  
KIKI TA SUSKES KEMBALI

**Kiki**  
Owner



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](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)




**LAPORAN HASIL WAWANCARA**  
**SAVIOUR COFFE & RESTO CAFE PALEMBANG**

Nama : Puspa Anggraini  
NPM : 062030600209  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D.III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada  
Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja Fasilitas yang ada di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang?	Sangat banyak fasilitas yang ada, mulai dari lahan parkir yang luas, free wifi, sabun cuci tangan, ruangan indoor yang memiliki ac, dan memiliki tempat duduk yang santai (lesehan).
2.	Bagaimana bentuk pelayanan prima yang telah diterapkan?	Pelayanan prima diberikan kepada pelanggan mulai dari pelanggan datang hingga pulang, seperti melakukan senyum, sapa dan salam kepada pelanggan, menyediakan fasilitas dan tempat yang bersih, bahkan pesanan diutamakan akan datang lebih cepat agar pelanggan tidak lama menghabiskan waktu untuk menunggu pesanan, selain itu saviour juga menyediakan hiburan untuk para pelanggan.
3.	Apakah pernah terjadi complain terhadap masalah pelayanan prima oleh pelanggan?	Belum pernah ada complain, dikarenakan karyawan selalu mengutamakan pelanggan.
4.	Bagaimana sejarah singkat berdirinya Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang?	Saviour Coffe merupakan sebuah resto atau cafe yang memiliki banyak menu dan berdiri sejak tahun 2020, berlokasi di Jalan Kikim I Blok W 10, Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

5.	Apakah Saviour memiliki cabang di tempat lain?	Sekarang belum ada
6.	Apakah terdapat Visi dan Misi di Saviour?	<p>Saviour memiliki Visi dan Misi sama seperti kedai-kedai lain-nya.</p> <p>Visi Saviour: Menjadikan produk saviour Coffe &amp; Resto Cafe Palembang lebih unggul dan nyaman bagi semua kalangan.</p> <p>Misi Saviour:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperkenalkan berbagai varian coffe.</li> <li>2. Membentuk tim yang solid untuk melayani pelanggan secara professional.</li> <li>3. Menjaga standarisasi dalam menyediakan makanan dan minuman yang sehat, higienis, dan bervariasi.</li> <li>4. Menjamin kepuasan pelanggan dan percaya bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan Saviour Coffe &amp; Resto Cafe Palembang.</li> </ol>

Palembang, 16 Juni 2023

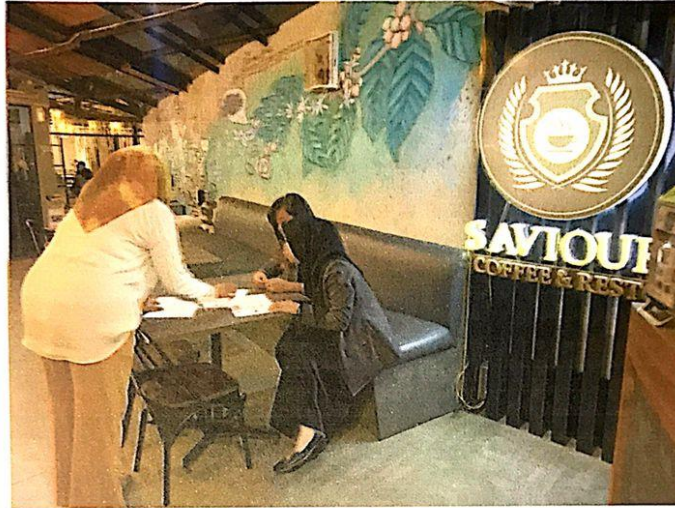


COMMITA SUKSES KEMBALI

**Kiki**  
Owner

## DOKUMENTASI

1. Dokumentasi saat sedang melakukan wawancara dengan manager Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang



2. Dokumentasi saat sedang melakukan observasi dan melihat pelayanan yang diberikan Saviour









**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KECAMATAN ILIR BARAT I**  
Jl. Padang Selasa Kelurahan Bukit Lama Telp. (0711) 350572  
Palembang

**SURAT IJIN USAHA PERDAGANGAN**  
**(SIUP KECIL)**

NOMOR: 511.3/SIUP.K/015/IB.SATU/2020

NAMA PERUSAHAAN : "CIPTA SUKSES KEMBALI", CV. (SAVIOUR COFFEE & RESTO)  
ALAMAT PERUSAHAAN : JL. KIKIM I BLOK W NO. 10 RT. 027 RW. 007 KELURAHAN DEMANG-  
LEBARDAUN KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG  
NAMA PEMILIK / PENANGGUNG JAWAB : **VIRNI PRAMITA CITTA**  
ALAMAT PEMILIK / PENANGGUNG JAWAB : JL. SEI BETUNG NO. 57 RT. 001 RW. 006 KELURAHAN  
SIRINGAGUNG KECAMATAN ILIR BARAT SATU KOTA PALEMBANG  
NOMOR TELEPON : 0711-  
NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) : 15.636.927.4-307.000  
KEKAYAAN BERSIH PERUSAHAAN (TIDAK TERMASUK TANAH DAN BANGUNAN) : Rp. 350.000.000,-  
KEGIATAN USAHA : PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
KELEMBAGAAN : PEMASOK  
BIDANG USAHA (KBLI) : PERDAGANGAN BARANG DAN JASA  
BARANG / JASA DAGANGAN UTAMA : MAKANAN DAN MINUMAN (RESTORAN), PAKAIAN JADI,  
DESAIN INTERIOR DAN EKSTERIOR, PAKAIAN JADI,  
JASA KONSULTASI BISNIS DAN MANAJEMEN,-

IJIN INI BERLAKU UNTUK MELAKUKAN KEGIATAN USAHA PERDAGANGAN DI SELURUH WILAYAH REPUBLIK INDONESIA, SELAMA PERUSAHAAN MASIH MENJALANKAN USAHANYA, DAN WAJIB DIDAFTR ULANG SETIAP 5 (LIMA) TAHUN SEKALI

MASA BERLAKU : 20 JANUARI 2020 s/d 20 JANUARI 2025



PELEMBANG DJAJA

Palembang, 20 Januari 2020

WALIKOTA PALEMBANG  
KECAMATAN ILIR BARAT SATU,  
ASNAWI, S.Sos.  
Pembina Tk. I  
NIP. 196802041990091001





**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Gubernur H.A. Bastari Kelurahan 15 Ulu Kecamatan Jakabaring  
Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan - Kode Pos. 30267  
email : info@dpmpstsp.palembang.go.id website : www.dpmpstsp.palembang.go.id

**DAFTAR USAHA PARIWISATA**

**NOMOR : 019/DUP/DPMPSTSP-PPK/2020 BERLAKU S/D 17 JANUARI 2021**

Nomor /Tgl Pendaftaran : **0925.24.01.2020 / 13 Januari 2020**  
Nama Penanggung Jawab : **VIRNI PRAMITA CITTA**  
Alamat Penanggung Jawab : **SEI BUTUNG NO. 57 RT. 001 RW. 006 KELURAHAN SIRING AGUNG  
KECAMATAN ILIR BARAT I PALEMBANG**  
Nama Perusahaan : **CV. CIPTA SUKSES KEMBALI (SAVIOUR COFFEE & RESTO)**  
Alamat Perusahaan : **JL. KIKIM I BLOK W NO. 10 RT. 027 RW. 007 KELURAHAN DEMANG  
LEBAR DAUN KECAMATAN ILIR BARAT I**  
Merek>Nama Usaha : **CV. CIPTA SUKSES KEMBALI (SAVIOUR COFFEE & RESTO)**  
Bidang Usaha : **USAHA JASA MAKANAN DAN MINUMAN**  
Jenis Usaha/Sub Jenis : **COFFEE SHOP**  
Lokasi Usaha : **JL. KIKIM I BLOK W NO. 10 RT. 027 RW. 007 KELURAHAN DEMANG  
LEBAR DAUN KECAMATAN ILIR BARAT I**

**Ketentuan- ketentuan :**

**A. Pemutakhiran Data :**

1. Pengusaha/Penangung jawab wajib mengajukan permohonan pemutakhiran Daftar Usaha Pariwisata apabila terdapat suatu perubahan kondisi terhadap hal yang tercantum di dalam Daftar Usaha Pariwisata paling lambat dalam jangka waktu 30 (tiga puluh hari) kerja setelah suatu perubahan terjadi disertai dokumen penunjang yang terkait.
2. Dokumen penunjang pengajuan pemutakhiran Daftar Usaha Pariwisata yang disampaikan adalah dokumen yang absah, benar dan sesuai fakta

**B. Pembekuan Sementara :**

1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata dapat dibekukan sementara jika Pengusaha/Penangung jawab :
  - a. Terkena sanksi pembatasan kegiatan usaha dan/atau pembekuan sementara kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau
  - b. Tidak menyelenggarakan kegiatan usaha secara terus menerus dalam jangka waktu 6 (enam) bulan atau lebih
2. Tanda Daftar Usaha Pariwisata tidak berlaku untuk sementara apabila Pendaftaran Usaha Pariwisata dibekukan sementara.
3. Pengusaha/Penangung jawab wajib menyerahkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang dibekukan sementara paling lambat dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja.

**C. Pembatalan :**

1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata dapat dibatalkan apabila Pengusaha/Penangung jawab :
  - a. Terkena sanksi penghentian tahap kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
  - b. Tidak menyelenggarakan kegiatan usaha secara terus-menerus untuk jangka waktu 1 (satu) tahun atau lebih
  - c. Membubarkan usahanya
2. Pengusaha/Penangung jawab wajib mengembalikan Tanda Daftar Usaha yang sudah dibatalkan

**D. Pengaktifan Kembali Pendaftaran Usaha Pariwisata :**

Pengajuan permohonan pengaktifan kembali Pendaftaran Usaha Pariwisata disertai dokumen yang membuktikan bahwa Pengusaha/Penangung jawab telah terbebas dari sanksi pembatasan kegiatan usaha dan/atau pembekuan sementara kegiatan usaha dan Surat Pernyataan kesanggupan menyelenggarakan kembali kegiatan usaha

**Palembang, 17 Januari 2020**

**WALIKOTA PALEMBANG**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,**

**DPMPSTSP**  
**PALEMBANG**  
**Dr. H. AKHMAD MUSTAIN, S.STP., M.SI.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 198106281989121001



**PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB)  
0220005161258**

<b>No.</b>	<b>Kode KBLI</b>	<b>Nama KBLI</b>
1	47711	PERDAGANGAN ECERAN PAKAIAN
2	47920	PERDAGANGAN ECERAN ATAS DASAR BALAS JASA (FEE) ATAU KONTRAK
3	56101	RESTORAN
4	56102	WARUNG MAKAN
5	56303	RUMAH MINUM/KAFE
6	71101	AKTIVITAS ARSITEKTUR

Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Nama KBLI dan Kode KBLI yang tercantum dalam lampiran ini



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Gubernur H.A. Bastari Kelurahan 15 Ulu Kecamatan Jakabaring  
Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan - Kode Pos. 30267  
email : info@dpmtsp.palembang.go.id website : www.dpmtsp.palembang.go.id

**SURAT IJIN WALIKOTA PALEMBANG**

**NOMOR 503/TDUP/019/DPMTSP-PPK/2020**

**TENTANG**  
**TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA**  
**BIDANG USAHA JASA MAKANAN DAN MINUMAN**

- DASAR** :
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Pemerintahan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatra Selatan (Lembaran Negara RI Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 1821);
  - Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
  - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5049);
  - Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor KM-96/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha Perjalanan;
  - Peraturan Menteri Kebudayaan Nomor PM.87/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman.
  - Memperhatikan:
    - Surat Permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman Saudarafi VIRNI PRAMITA CITTA tanggal 13 Januari 2020;
    - Hasil Penelitian Lapangan dan rekomendasi Tim Teknis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan Nomor: 019/RKM-TDUP/DPMTSP-PPK/2020 tanggal 16 JANUARI 2020;
    - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut di atas kepada pemohon dapat diberikan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman.

**MENGIJINKAN :**

**KEPADA** : Nama : VIRNI PRAMITA CITTA  
Alamat : SEI BUTUNG NO. 57 RT. 001 RW. 006 KELURAHAN SIRING AGUNG KECAMATAN ILIR BARAT I PALEMBANG


**UNTUK** : Untuk mendirikan Usaha Jasa Makanan dan Minuman, dengan data sebagai berikut:

- Nama Perusahaan : CV. CIPTA SUKSES KEMBALI (SAVIOR COFFEE & RESTO)
- Alamat Perusahaan : JL. KIKIM I BLOK W NO. 10 RT. 027 RW. 007 KELURAHAN DEMANG LEBAR DAUN KECAMATAN ILIR BARAT I
- Nama Penanggung Jawab : VIRNI PRAMITA CITTA
- Jabatan Penanggung Jawab : PIMPINAN
- Nama Usaha : CV. CIPTA SUKSES KEMBALI (SAVIOR COFFEE & RESTO)
- Sub Jenis Usaha : COFFEE SHOP
- Lokasi Usaha Pariwisata : JL. KIKIM I BLOK W NO. 10 RT. 027 RW. 007 KELURAHAN DEMANG LEBAR DAUN KECAMATAN ILIR BARAT I

Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan, dengan ketentuan sbb:

- Pemegang Tanda Daftar Usaha Pariwisata wajib mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Tidak boleh melaksanakan kegiatan usaha yang mengganggu aspek kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup;
- Tidak boleh mempekerjakan tenaga wanita di luar ketentuan yang berlaku dan norma-norma sosial yang ada;
- Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman ini, berlaku selama 1 (Satu) Tahun sampai dengan tanggal 17 JANUARI 2021;
- Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Makanan dan Minuman ini akan ditinjau kembali dan disempurnakan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.
- Tanda Daftar Usaha Pariwisata ini tidak dikenakan biaya retribusi (Rp.0,-) berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah



Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 17 Januari 2020  
a.n. WALIKOTA PALEMBANG  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,  
  
Dr. H. AKHMAD MUSTAIN, S.S.P., M.SI.  
Pamda Tingkat I  
NIP. 195106281999121001

**A. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah dengan teliti setiap persyaratan yang disediakan
2. Pilih jawaban yang paling tepat menurut Anda dan berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang Anda anggap benar
3. Jawablah dengan jujur dan teliti, sesuai dengan pengalaman Anda
4. Kuesioner ini hanya digunakan untuk penelitian
5. Seluruh jawaban dan identitas Saudara akan dijamin kerahasiaannya.

**B. Identitas Responden**

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Umur:

**C. Keterangan Pilihan Jawaban**

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
RR = Ragu-Ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

**Variabel Pelayanan (X)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
<b>A.</b>	<b>Sikap (Attitude)</b>					
1.	Karyawan bersikap profesional					
2.	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan					
3.	Memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu					
4.	Karyawan yang sabar dalam menanggapi pesanan					

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
<b>B.</b>	<b>Kemampuan (Ability)</b>					
1.	Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
2.	Pelayanan pengantaran menu secara cepat					
3.	Kesediaan membantu pelanggan					
4.	Mampu memberikan pelayanan dengan cekatan, teliti, bersih, dan nyaman untuk pelanggan					
<b>C.</b>	<b>Perhatian (Attention)</b>					
1.	Karyawan memperhatikan pelanggan					
2.	Menanyakan keinginan pelanggan					
3.	Karyawan memberikan solusi saat menu yang diinginkan tidak tersedia					
4.	Menanyakan keluhan pelanggan terhadap pelayanan					
<b>D.</b>	<b>Tindakan (Action)</b>					
1.	Karyawan melakukan pencatatan dan memastikan pesanan sudah sesuai dengan yang diinginkan					
2.	Melakukan konfirmasi setiap pesanan					
3.	Cepat merespon pelanggan yang datang					
4.	Memberikan buku menu kepada pelanggan					
<b>E.</b>	<b>Tanggung Jawab (Accountability)</b>					
1.	Memberikan rasa aman kepada pelanggan					
2.	Bertanggung jawab atas kenyamanan pelanggan					
3.	Memperlakukan pelanggan dengan sama					
4.	Membuat pelanggan merasa senang dengan fasilitas yang ada					
No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
<b>F.</b>	<b>Penampilan (Appearance)</b>					
1.	Penampilan karyawan rapi dan bersih					
2.	Menyediakan tempat yang bersih					
3.	Karyawan bar menggunakan apron					
4.	Karyawan menggunakan masker saat bertatap muka dengan pelanggan					

Variabel Kepuasan (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Apakah Pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk?					
2.	Merasa puas dengan kualitas pelayanan di Saviour?					
3.	Apakah pelanggan merasa puas terhadap perhatian yang diberikan oleh karyawan?					
4.	Apakah pelanggan merasa puas terhadap harga setiap makanan dan minuman di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang?					
5.	Apakah pelanggan merasa puas dengan tidak ada pajak tambahan dan biaya lainnya di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang?					



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS



Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918

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

REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Senin  
TANGGAL : 7-8-2023  
RUANG : 3

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	<u>Ani</u>	1.
2	<u>M. Syahrudin</u>	2.
3		3. ....
4		4. ....
5		5. ....
6		6. ....

NAMA MAHASISWA : PUSPA ANGGRAINI KELAS : GNB  
NPM : 062030600209  
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP LUKASAN  
PELANGGAN PADA SAVOUR COFFEE & RESTO CAFE  
PALEMBANG.

PERBAIKAN :

- ① Perbaikan pembahasan hrs ditanyakan dg Masalah Pelayanan Prima, diurutkan dari 6 Indikator 6A
- ② Abstrak revisi.
- ③ Kesimpulan & saran perbaikan.

Palembang, 7-8-2023  
Ketua Jurusan,

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



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




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

HARI : Selasa  
TANGGAL : 15-8-2023  
RUANG : 3  
NAMA MAHASISWA : PUSPA ANGGRAINI KELAS : 6 MB  
NPM : 062030600209  
JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PKMIA TERHADAP  
KEWASAN PELANBEAN DIADA SAVIOL COFFE &  
RESTO CAFE PALEMBANG.

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN	
1	Mini, S.E., MAB	1	.....
2	Dr. M. Syahrman Yusi, S.E., MS	2	.....
3		3	.....
4		4	.....
5		5	.....
6		6	.....
7		7	.....

Ketua Jurusan, 15-8-2023

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