



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
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

Nomor : 2441/PL6.3.1/SP/2024
Perihal : Izin Pengambilan Data

7 Maret 2024

Yth. Pemilik
Toko Naufal
Jalan Swadaya I No. 2067A RT.37 RW.11
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	Yunike Diva Natasya	0621 3060 1566	6 NF	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.


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

Tembusan:

1. Plt. Direktur
2. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Yang bersangkutan
4. Arsip

MS Word D/AD /De



24/1 7/3

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 05 Maret 2024

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Dengan hormat,

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

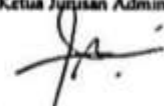
No	Nama Mahasiswa	NPM	Kelas	Program Studi
1	Yunike Diva Natasya	062130601566	6NF	DIII Administrasi Bisnis

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada Perusahaan atau instansi tempat melakukan penelitian. Adapun Surat Pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Perusahaan : Toko Naufal
Ditujukan : Pemilik
Alamat : Jl. Swadaya I No. 2067A RT.37 RW.11, Palembang

Besar harapan saya agar Bapak/Ibu dapat menerima permohonan ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


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

Hormat Saya,
Mahasiswa


Yunike Diva Natasya
NPM 062130601566

TOKO NAUFAL PALEMBANG

Jalan Swadaya 1 No. 2067A RT.37 RW.11, Palembang

11 Maret 2024

Kepada
Politeknik Negeri Sriwijaya
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar
Palembang

Hal: Persetujuan Pengambilan Data

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima dari Politeknik Negeri Sriwijaya. Nomor 2441/PL6.3.1/SP/2024 Tanggal 7 Maret 2024 dengan perihal : Izin Pengambilan Data atas nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Yunique Diva Natasya
Nim : 062130601566
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini kami menyetujui Izin Pengambilan Data atas nama mahasiswa tersebut pada Toko Naufal Palembang. Semua hal yang berhubungan dengan proses pengambilan data merupakan tanggung jawab mahasiswa.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.


M. Naufal Apriansyah

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN	
	RISET DAN TEKNOLOGI	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA	
	Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139	
	Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918	
Website : www.polanwijaya.ac.id E-mail : info@polan.ac.id		
KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama

Nama Yulke Diva Natasya
 NIM 062130601566
 Jurusan Administrasi Bisnis
 Program Studi D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

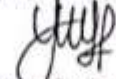
Nama Dr. Maneska Lupikawaty, S.E., M.M.
 NIP 198103222003122001
 Jurusan Administrasi Bisnis
 Program Studi D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini, Sekeloa tanggal 26 FEBRUARI 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari PASU pukul 10.00, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Pihak Pertama

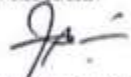

 Yulke Diva Natasya
 NIM 062130601566

Palembang, 26 FEBRUARI 2014

Pihak Kedua


 Dr. Maneska Lupikawaty, S.E., M.M.
 NIP 198103222003122001

Mengetahui,
 Ketua Jurusan


 Dr. Hen Setiawan, S.E., MAB, CPMA
 NIP 197602222002121001

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN	
	Riset dan Teknologi	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA	
	Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polanwijaya.ac.id E-mail : info@polin.ac.id	
KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Yunike Diva Natasya
NIM : 062130601566
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

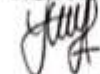
Nama : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP : 197812162006041003
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini SELASA tanggal 24 FEBRUARI 2024 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 10.00, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya

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

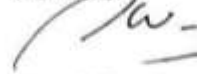
Pihak Pertama,



Yunike Diva Natasya
NIM 062130601566

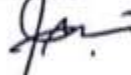
Palembang, 24 FEBRUARI 2024

Pihak Kedua,



M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP 197812162006041003

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Hen Setiawan, S.E., MAB, CPMA
NIP 197602222002121001



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



Nama Yunike Diva Natasya
NPM 062130601566
Jurusan/Program Studi Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir Tingkat Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Naufal Palembang

Pembimbing I Dr. Maneska Lupkawaty, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	26 - 02 - 2024	konsultasi judul	
2	03 - 03 - 2024	kelengkapan data	
3	26 - 03 - 2024	Revisi Proposal	
4	09 - 04 - 2024	Revisi proposal	
5	22 - 04 - 2024	ACC proposal, lanjut bab 1-3 dan menyebarkan kuesioner	
6	21 - 05 - 2024	Revisi Bab 1-3, lanjut bab 4	
7	10 - 06 - 2024	Revisi Bab 4	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8	14-06-2024	Revisi Bab 4, lanjut Bab 5	
9	24-06-2024	ACC Bab 4, Revisi Kesimpulan dan Saran	
10	26-06-2024	ACC LAPORAN AKHIR	
11			
12			

Palembang,

Ketua Jurusan/KPS,



(Dr. Hen Setiawan, S.E., MAB, 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 DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Nama : Yunike Diva Natasya
NPM : 062130601566
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Pembelian Konsumen Di Toko Naufal Palembang

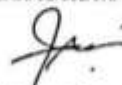
Pembimbing II : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	18-02-2024	Konsultasi Judul	
2	12-03-2024	Melengkapi Data, lanjut Proposal	
3	28-03-2024	Revisi Proposal	
4	05-04-2024	Revisi Proposal	
5	24-04-2024	Acc Proposal, lanjut Laporan Akhir Bab 1-3	
6	12-05-2024	Revisi Bab 1-3, lanjut Bab 4	
7	11-06-2024	Revisi Bab 4	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8	19-06-2024	Revisi Bab 9, lanjut Bab 5	
9	25-06-2024	ACC Bab 9, Revisi Paragraf	
10	28-06-2024	ACC LAPORAN AKHIR	
11			
12			

Palembang,

Ketua Jurusan/KPS,



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

Catatan:

*) meringkas 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

No. Dok : F-PBA-18

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@polisri.ac.id	
	REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR/ SKRIPSI	

Pembimbing Laporan Akhir / Skripsi membenarkan rekomendasi kepada,

Nama	:	TUMIKI DIA MATASIA
NPM	:	0613060166
Jurusan/Program Studi	:	ADMINISTRASI BISNIS
Judul Laporan Akhir	:	TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PERKUMPERAN DI TOKO MAUFAL PALEMBANG

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian
Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2013 / 2014

Palembang, 23 Juni 2014

Pembimbing I,



(Dr. Hanirika Lupikawaty, S.E., M.M.)
NIP. 198103211003132001

Pembimbing II,



(M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.M.)
NIP. 199411161006041003

	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@polisri.ac.id		
LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA			

Nama : Yunike Diva Natasya
 NPM : 062130601566
 Mata Kuliah : Pelayanan Prima
 Pembimbing I : Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
 Pembimbing II : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si

No	Waktu Kunjungan		Keterangan	Tanda Tangan
	Hari	Tanggal		
1	Kamis	7 Maret 2024	Izin Pengambilan Data	
2	Senin	11 Maret 2024	Pengambilan Surat Balasan dan Wawancara Owner Toko Naufal	
3	Jumat	15 Maret 2024	Pengambilan Data Omset Penjualan dan Melengkapi Data Lainnya	
4	Senin	6 Mei 2024	Menyebarkan Kuesioner ke Konsumen Toko Naufal	

Palembang, 2024

Pembimbing I

Pembimbing II




Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
 NIP 198103222003122001

M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
 NIP 197812162006041003

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA
 NIP 197602222002121001

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Sriwijaya Negeri, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.politekniksriwijaya.ac.id E-mail : info@politekniksriwijaya.ac.id	 
	DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA	

Nama : Yunique Diva Natasya
 NPM : 062130601566
 Mata Kuliah : Pelayanan Prima
 Pembimbing I : Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
 Pembimbing II : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
 Narasumber : Ibu Santi
 Jabatan : Pelanggan Toko Naufal Palembang

No.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Seberapa sering ibu berkunjung ke Toko Naufal dalam seminggu?	Bisa 3-4 kali dalam seminggu
2.	Bagaimana kesan pertama ibu mengenai pelayanan di Toko Naufal?	Sudah baik
3.	Apakah ibu sudah puas terhadap pelayanan di Toko Naufal?	Saya sudah cukup puas
4.	Apa kendala dan juga kekurangan dari pelayanan di Toko Naufal?	Adanya keterlambatan dalam pelayanan dan kurangnya pegawai yang tersedia untuk membantu pelanggan selama jam sibuk atau sedang ramai pelanggan
5.	Pelayanan apa yang paling ibu sukai di Toko Naufal?	Kasir, kasirnya cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan
6.	Apakah ibu pernah merekomendasikan Toko Naufal kepada teman atau saudara?	Iya saya pernah merekomendasikan Toko Naufal kepada tetangga saya
7.	Apa saran dan kritik untuk Toko Naufal?	Saran saya untuk Toko Naufal adalah untuk menambah jumlah karyawan sehingga ketika jam sibuk atau sedang ramai pelanggan, pelanggan tidak perlu menunggu lama lagi

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	RG	TS	STS
Tangible						
1.	Keranjang yang dimiliki oleh Toko Naufal baik dan layak digunakan					
2.	Toko Naufal terletak di pinggir jalan yang mudah di jangkau					
Realibility						
1.	Karyawan peduli dan ramah terhadap pengunjung toko					
2.	Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung toko cepat, akurat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan					
Responsives						
1.	Karyawan Toko Naufal memberikan respon secara cepat terhadap pertanyaan maupun permintaan dari pelanggan Toko Naufal					
2.	Pelayanan transaksi yang diberikan cepat dan tepat					
Assurance						
1.	Toko Naufal memberikan jaminan terhadap kualitas produk yang dijual					
2.	Penanganan keluhan pada Toko Naufal telah diberikan dengan baik					
Empathy						
1.	Karyawan Toko Naufal telah memberikan perhatian secara personal terhadap pengunjung toko					
2.	Karyawan Toko Naufal selalu siap memberikan bantuan kepada pengunjung					

VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	RG	TS	STS
Pengenalan Kebutuhan						
1.	Saya memutuskan untuk membeli produk di Toko Naufal karena toko tersebut memiliki persediaan produk yang sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Saya memilih Toko Naufal berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan berbagai produk yang mencakup beragam kebutuhan saya					
Pencarian Informasi						
1.	Saya mendapatkan informasi lokasi Toko Naufal melalui orang terdekat					
2.	Informasi tentang promosi atau diskon yang ditawarkan di Toko Naufal memengaruhi Keputusan pembelian saya					
Evaluasi Alternatif						
1.	Ketersediaan berbagai pilihan produk di Toko Naufal memengaruhi Keputusan pembelian saya					
2.	Perbandingan harga produk di Toko Naufal dengan toko lain memengaruhi keputusan pembelian saya					
Keputusan Pembelian						
1.	Saya berbelanja di Toko Naufal karena produk sembako yang dijual lengkap					
2.	Saya memilih untuk berbelanja di Toko Naufal karena toko ini menyediakan opsi pembayaran yang variatif dan praktis					
Perilaku Pasca Pembelian						
1.	Saya akan berbelanja kembali di Toko Naufal					
2.	Saya akan merekomendasikan keluarga dan teman-teman saya untuk berbelanja di Toko Naufal					

Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis Kelamin	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	X10
M. Ayo Darmanto	20	Mahasiswa	Laki-laki	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
Zaryan	40	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4
Sena	25	Karyawan Swasta	Perempuan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5
Syabira	22	Mahasiswa	Perempuan	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Lenny Marlina	40	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
Siti Nurrah	40	Ibu Ramah Tega	Perempuan	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Tika	20	Mahasiswa	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
Nurhidayah Fermani	52	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
Ely Feraswati	53	Ibu Ramah Tega	Perempuan	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
ricky	21	Mahasiswa	Laki-laki	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
Nuzara Arsyiana	21	Mahasiswa	Laki-laki	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Orlando	20	Mahasiswa	Laki-laki	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
Korik	19	Pelajar	Laki-laki	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Gita Dika	21	Mahasiswa	Perempuan	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
Linda Muchomawaty	49	Ibu Ramah Tega	Perempuan	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
Edi Aprilia	50	Karyawan Swasta	Laki-laki	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Ema Anzila	20	Mahasiswa	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
emi yena	48	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Sumiyati	53	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Ashlen	21	Mahasiswa	Perempuan	3	5	4	4	3	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Fari Handayani	21	Mahasiswa	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Puri Uli Dama	20	Mahasiswa	Perempuan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
adinda	23	Karyawan Swasta	Perempuan	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Andin	35	Ibu Ramah Tega	Perempuan	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
ati	35	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Isman	43	Karyawan Swasta	Laki-laki	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4
Enok Syajera Chandra	20	Mahasiswa	Laki-laki	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Maryella	25	Mahasiswa	Perempuan	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
cahira	21	Mahasiswa	Laki-laki	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
Murnani	49	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
Auli	43	Ibu Ramah Tega	Perempuan	2	4	5	3	3	2	4	3	2	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
Fahy	26	Karyawan Swasta	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Evi	30	Karyawan Swasta	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Rana	21	Karyawan Swasta	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ali yoni	20	Mahasiswa	Perempuan	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5
MURHAMAD AKBAR	21	Karyawan Swasta	Laki-laki	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Tarna	27	Ibu Ramah Tega	Perempuan	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
Diana Nugroho	20	Mahasiswa	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Myla	21	Mahasiswa	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Reny	34	Ibu Ramah Tega	Perempuan	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	3	5	4	3	3	3
Rony A.S	34	Ibu Ramah Tega	Perempuan	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3

UJI VALIDITAS PELAYANAN PRIMA

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keranjang yang dimiliki oleh Toko Naufal baik dan layak digunakan	74.88	129.137	.705	.764
Toko Naufal terletak di pinggir jalan yang mudah di jangkau	74.77	129.896	.569	.767
Karyawan peduli dan ramah terhadap pengunjung toko	74.97	126.110	.758	.757
Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung toko cepat, akurat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan"	74.99	124.333	.782	.753
Karyawan Toko Naufal memberikan respon secara cepat terhadap pertanyaan maupun permintaan dari pelanggan Toko Naufal	75.04	122.726	.833	.749
Pelayanan transaksi yang diberikan cepat dan tepat	74.92	127.004	.741	.759
Toko Naufal memberikan jaminan terhadap kualitas produk yang dijual	75.09	126.103	.741	.757
Penanganan keluhan pada Toko Naufal telah diberikan dengan baik	75.17	124.021	.802	.752

Karyawan Toko Naufal telah memberikan perhatian secara personal terhadap pengunjung toko	75.34	124.287	.724	.754
Karyawan Toko Naufal selalu siap memberikan bantuan kepada pengunjung	74.95	126.472	.735	.758
Total	39.48	34.838	1.000	.922

UJI REALIBILITAS PELAYANANAN PRIMA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	11

UJI VALIDITAS KEPUTUSAN PEMBELIAN

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya memutuskan untuk membeli produk di Toko Naufal karena toko tersebut memiliki persediaan produk yang sesuai dengan kebutuhan saya	76.55	108.109	.691	.753
Saya memilih Toko Naufal berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan berbagai produk yang mencakup beragam kebutuhan saya	76.71	106.329	.664	.749
Saya mendapatkan informasi lokasi Toko Naufal melalui orang terdekat	76.76	107.073	.464	.755
Informasi tentang promosi atau diskon yang ditawarkan di Toko Naufal memengaruhi Keputusan pembelian saya	76.81	104.014	.648	.744
Ketersediaan berbagai pilihan produk di Toko Naufal memengaruhi Keputusan pembelian saya	76.71	105.218	.699	.746
Perbandingan harga produk di Toko Naufal dengan toko lain memengaruhi keputusan pembelian saya	76.63	104.761	.663	.746

Saya berbelanja di Toko Naufal karena produk sembako yang dijual lengkap	76.73	103.149	.769	.740
Saya memilih untuk berbelanja di Toko Naufal karena toko ini menyediakan opsi pembayaran yang variatif dan praktis	76.80	106.323	.662	.749
Saya akan berbelanja kembali di Toko Naufal	76.60	105.414	.782	.745
Saya akan merekomendasikan keluarga dan teman-teman saya untuk berbelanja di Toko Naufal	76.54	107.564	.730	.752
Total	40.36	29.223	1.000	.885

UJI REALIBILITAS KEPUTUSAN PEMBELIAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	11

DOKUMENTASI TOKO NAUFAL PALEMBANG





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, 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 2023/2024

HARI : SELASA

TANGGAL : 14 JULI 2024

RUANG : 6

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D	1. 
2		2.
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.

NAMA MAHASISWA : YUNIKE DIWA NATASTYA KELAS :
NPM : 06213060166
JUDUL SKRIPSI : TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBEUAN
DI TOKO MAJALAL PALEMBANG

PERBAIKAN : - PEMULIHAN
- KESIMPULAN DAN SARAN
- UCAPAN TERIMA KASIH

Ketua Jurusan,

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



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



**TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

HARI : SELASA
TANGGAL : 23 JULI 2024
RUANG : 1
NAMA MAHASISWA : YUNIKE DIWA MATASYA KELAS : EMP
NPM : 062130601562
JUDUL SKRIPSI : TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DI TOKO MAUFAL PALEMBANG

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	M. YUCUP, S.E., M. Si., PH.D	1.
2		2.
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.

Ketua Jurusan,

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