



KENTUCKY FRIED CHICKEN

Jl Merdeka No.38 RT.023 RW.008 Kel Tig Semut Kec. Bukit Kecil Palembang 30121

Palembang, 5 Mei 2017

Hal : Balasan

Kepada Yth:
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis (D III)
Di-
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ferryanto**
Jabatan : **Manager KFC Cabang Merdeka**

Menerangkan bahwa,

Nama : **Asnur Mardiana**
NPM : **061430602007**
Jurusan : **Administrasi Bisnis Prodi Administrasi Bisnis (D III)**

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di KFC Cabang Merdeka dengan judul : **"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KFC Cabang Merdeka Palembang"**.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Manager KFC Cabang Merdeka

Ferryanto

B. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda (\checkmark) pada kolom jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i anggap paling sesuai. Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-ragu (RG) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

2. Setiap pernyataan memiliki satu jawaban saja.
3. Berilah jawaban yang sebenarnya.
4. Setelah mengisi kuesioner mohon berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

C. Daftar Pertanyaan

Variabel (X) Kualitas Pelayanan

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)						
1.	KFC Cabang Merdeka memiliki bangunan gedung yang bagus					
2.	KFC Cabang Merdeka memiliki fasilitas, perlengkapan, dan peralatan yang memadai					
3.	Karyawan KFC Cabang Merdeka berpenampilan rapi, bersih, dan menarik					
4.	Memiliki sarana parkir yang memadai					
KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)						
1.	Karyawan KFC Cabang Merdeka cepat dalam melayani konsumen					
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
3.	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan/memuaskan					

4.	Penanganan transaksi dilakukan dengan tepat dan teliti					
KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)						
1.	Karyawan selalu bersedia menanggapi semua keluhan dan keinginan konsumen					
2.	Karyawan cepat tanggap dalam memberikan pertolongan kepada konsumen					
3.	Dalam proses pemesanan menu makanan dilakukan dengan cepat dan mudah					
4.	Karyawan tidak membiarkan konsumen lama menunggu					
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)						
1.	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu dan harga makanan					
2.	Karyawan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik					
3.	Karyawan memiliki sikap sopan santun terhadap konsumen					
4.	Karyawan memiliki keramahan terhadap konsumen					
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)						
1.	Karyawan sangat perhatian kepada konsumen					
2.	Karyawan sangat memahami kebutuhan konsumen					
3.	Karyawan memberikan perlakuan yang sama kepada setiap konsumen tanpa memandang status sosial					
4.	Konsumen memiliki kemudahan dalam berkomunikasi dengan karyawan					

Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa nyaman saat karyawan memberikan pelayanan					
2.	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan					
3.	Saya selalu berminat untuk kembali lagi melakukan pembelian ulang					

4.	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan					
----	--	--	--	--	--	--