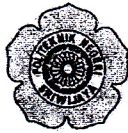


No. Dok. : F-PBM-18

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



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : HERLINA

NIM : 0611 3060 0489

Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS / ADM. BISNIS

Judul Laporan Akhir : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PD Sumber Cahaya Abadi Palembang

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

Palembang, 23 Juni 2014

Pembimbing I,

(Dra. ELVIA ZAHARA, M.M.)  
NIP. 195808231988112001

Pembimbing II,


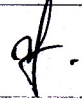
(Munaridi Zamhari, SE, M.Si.)  
NIP. 196511251991031002

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	 
	<b>PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR</b>	

Mahasiswa berikut,

Nama : Herlina  
 NIM : 061130600489  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Adm. Bisnis  
 Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PD Sumber Cahaya Abadi Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Senin tanggal 14 bulan Juli tahun 2014. Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji *)	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Penulisan	Trisilowati	18/7-2014	
2.	Penulisan Metode Pengumpulan data	Purzal	17/7-2014	

Palembang, 18 Juli 2014

Ketua Penguji \*\*)



( Trisilowati, S.E., M.M. )  
 NIP 196307301989112001

**Catatan:**

\*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian laporan akhir.

\*\*\*) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA.  
 Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

Hal: Permohonan Surat Pengantar  
Pengambilan data

3 Maret 2014

Yth. Pembantu Direktur I  
Politeknik Negeri Sriwijaya  
Di  
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 hal tersebut saya yang bertanda tangan dibawah ini:

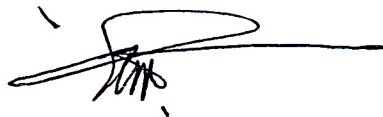
Nama : Herlina  
NIM : 0611 3060 0489  
Semester : VI (enam) / GMB  
Jurusan/Prog. Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata kuliah yang diambil : Manajemen Pemasaran

Mohon kepada Bapak agar dapat membuat surat pengantar pengambilan data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi tempat saya melakukan penelitian. Adapun surat pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Instansi : PD Sumber Cahaya Abadi Palembang  
Nama Jabatan : Pemilik usaha  
Alamat : JL. Letjen Alamsyah Ratu Perwira Negara No. 15  
Palembang

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

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
NIP 197208182003121002

Hormat Saya,



Herlina  
NIM 061130600489



# KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

## POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id>, e-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

Nomor : 1678/PL6.3.1/AK/2014

4 Maret 2014

Hal : Izin Pengambilan Data

Yth. Pemilik Usaha  
PD Sumber Cahaya Abadi Palembang  
Jalan Letjen. Alamsyah Ratu Perwira Negara No.15  
Palembang

Dengan hormat,

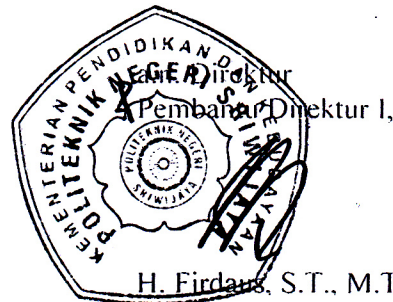
Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester VI (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

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

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Herlina	0611 3060 0489	6 NB	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



H. Firdaus, S.T., M.T.

NIP 196305151989031002

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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 bertandatangan di bawah ini,

**Pihak Pertama**

Nama : Herlina  
NIM : 0611 3060 0489  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

Nama : Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP : NIP 195808231988112001  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jum'at Tanggal 11 April 2014 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 11.30 WIB s/d selesai bertempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Palembang, 11 April 2014

Pihak Pertama,

Herlina  
NIM 0611 3060 0489

Pihak Kedua,

Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP 195808231988112001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Hendra Sastrawinata, SE., M.M.  
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Sriwijaya 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 bertandatangan di bawah ini,

**Pihak Pertama**

Nama : Herlina  
NIM : 0611 3060 0489  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

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

Pada hari ini Kamis Tanggal 20 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Kamis pukul 12.30 WIB s/d selesai bertempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Palembang, 20 Maret 2014

Pihak Pertama,

Herlina  
NIM 0611 3060 0489

Pihak Kedua,

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

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Hendra Sastrawinata, SE., M.M.  
NIP 197208182003121002



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

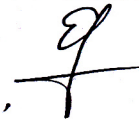


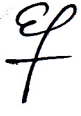




## LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar : 1

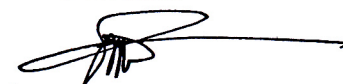
Nama : Herlina  
 NIM : 0611 3060 0489  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD Sumber Cahaya Abadi Palembang  
 Pembimbing I : Dra. Elvia Zahara, M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	7/3-2014	Perubahan Judul, Latar Belakang, Tujuan manfaat, rumusan masalah, Landasan teori	
2.	18/3-2014	Perubahan / Perbaikan Tinjauan Pustaka tentang Loyalitas	
3.	21/3-2014	Perbaikan tinjauan pustaka tentang jenis2 loyalitas & Daftar pustaka	
4.	28/3-2014	Acc proposal Lanjut Bab I, II, III	
5.	11/4-2014	Acc Bab I Lanjutkan bab II & III	
6.	11/4-2014	Perbaikan bab III tentang Struktur Organisasi	
7.	25/4-2014	Acc bab II perbaikan bab III	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	22/5-2014	Perbaiki bab III tentang penjelasan struktur Organisasi	
9.	30/5-2014	Perbaiki bab III	
10.	6/6-2014	Ace bab III Lanjutkan bab IV & V	
11.	20/6-2014	perbaiki bab IV & V	
12.	23/6-2014	Acc bab IV & bab V	
13.	25/6-2014	Selamat Ujian Semoga sukses	
14.			

Palembang, ..... Juni 2014 .....

Ketua Jurusan,

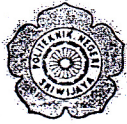
Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**Catatan:**

\*) melingkari angka yang sesuai.

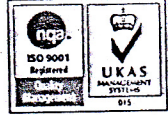
Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

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




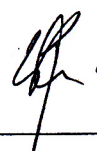


**LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Lembar :

Nama : HERLINA  
 NIM : 061130600489  
 Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS / ADMINISTRASI BISNIS  
 Judul Laporan Akhir : ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SUMBER CAHAYA ABADI PALEMBANG  
 Pembimbing I (II)\* : Munfaridi Zamhan, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	06/14 /03	Perbaiki proposal, variabel kesimpulan	
2.	13/14 /03	Konsultasi kuesioner	
3.	20/14. /03	dec prop & aplet, lanjut bab I	
4.	3/4/14.	kebaikan bab I, lanjut bab II	
5.	29/4/14.	dec bab I & bab II, lanjut bab III	
6.	2/5/14.	lengkap bab III	
7.	28/5/14.	dec bab III, lanjut bab IV	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	12/6/14.	berbaitu bab IV	
9.	9/6/14.	tee lab IV, Injnt bab V	
10.	28/6/14.	tee bab V; Siska draft Uep	
11.	28/6/14.	tee draft Uep & slmt urian	
12.			

Palembang, ..... Juni 2014 .....

Ketua Jurusan/KPS,



/Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.,  
NIP 1972-0818-2003121002 .....

**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 KUNJUNGAN MAHASISWA**

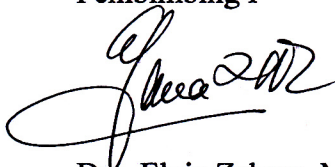
Nama : Herlina  
 NIM/Kelas : 0611 3060 0489 / 6 NB  
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
 Pembimbing I : Dra. Elvia Zahara, M.M.  
 Pembimbing II : Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.

No	Waktu Kunjungan			Keterangan	Cap dan Tanda Tangan
	Tanggal	Mulai	Selesai		
1	7 / 2014 /03	13.00 WIB	17.00 WIB	Pengajuan surat permohonan pengambalian data	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL : BAN BARU, VELG RACING, BAN VULKANISIR MENERIMA : VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYP E DAN UKURAN Jl. Letjen M. Y. Ratu Perwira Negara ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020 PALEMBANG
2	21 / 2014 /03	13.00 WIB	17.00 WIB	Pengambalian Data	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL : BAN BARU, VELG RACING, BAN VULKANISIR MENERIMA : VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYP E DAN UKURAN Jl. Letjen M. Y. Ratu Perwira Negara ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020 PALEMBANG
3	28 / 2014 /03	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL : BAN BARU, VELG RACING, BAN VULKANISIR MENERIMA : VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYP E DAN UKURAN Jl. Letjen M. Y. Ratu Perwira Negara ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020 PALEMBANG
4	4 / 2014 /04	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL : BAN BARU, VELG RACING, BAN VULKANISIR MENERIMA : VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYP E DAN UKURAN Jl. Letjen M. Y. Ratu Perwira Negara ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020 PALEMBANG
5	11 / 2014 /04	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL : BAN BARU, VELG RACING, BAN VULKANISIR MENERIMA : VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYP E DAN UKURAN Jl. Letjen M. Y. Ratu Perwira Negara ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020 PALEMBANG
6	14 / 2014 /04	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL : BAN BARU, VELG RACING, BAN VULKANISIR MENERIMA : VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYP E DAN UKURAN Jl. Letjen M. Y. Ratu Perwira Negara ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020 PALEMBANG

7	18/2014 /04	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL BAN BARU, VELG RACING BAN VULKANISIR MENERIMA VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYPEDAN UKURAN Jl. Letjen A. Yani No. 100 Ratu Perwira Negara PALEMBANG ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020
8	25/2014 /04	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL BAN BARU, VELG RACING BAN VULKANISIR MENERIMA VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYPEDAN UKURAN Jl. Letjen A. Yani No. 100 Ratu Perwira Negara PALEMBANG ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020
9	2/2014 /05	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL BAN BARU, VELG RACING BAN VULKANISIR MENERIMA VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYPEDAN UKURAN Jl. Letjen A. Yani No. 100 Ratu Perwira Negara PALEMBANG ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020
10	9/2014 /05	13.00 WIB	17.00 WIB	Penyebaran kuesioner	 <b>SUMBER CAHAYA ABADI</b> MENJUAL BAN BARU, VELG RACING BAN VULKANISIR MENERIMA VULKANISIR UNTUK BERBAGAI TYPEDAN UKURAN Jl. Letjen A. Yani No. 100 Ratu Perwira Negara PALEMBANG ☎ (0711) 8466871 HP. 0812 25117020

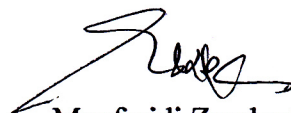
Palembang, Juni 2014

Pembimbing I



Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP 195808231988112001

Pembimbing II



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

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

Responden Yth,

Saya Herlina, mahasiswi **Politeknik Negeri Sriwijaya** yang sedang menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD Sumber Cahaya Abadi Palembang.**

Saya mengharapkan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada penilaian benar atau salah, Bapak/Ibu/Saudara diberi kebebasan penuh untuk memberikan penilaian sesuai dengan pendapat masing-masing.

Identitas responden dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan Akademik semata. Oleh karena itu, saya akan menjaga dan menggunakannya semata-mata untuk kepentingan penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan, waktu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

## I Identitas Responden

No :

Nama : .....\*) (Boleh tidak diisi)

Jenis kelamin :  Laki-Laki  
 Perempuan

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir:  SD  SLTP  
 SLTA  Sarjana  
 Lain-lain.....

Lamanya menjadi pelanggan PD Sumber Cahaya Abadi:

< 1 Tahun  3 s/d 4 Tahun  
 1 s/d 2 Tahun  5 Tahun

## II Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah daftar pertanyaan yang kami buat kemudian memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang serta tingkat kepentingan dari para pelanggan dalam memperoleh layanan di PD Sumber Cahaya Abadi Palembang.
2. Jawaban dilakukan dengan memberikan tanda (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang dipilih.

Ket : STS = Sangat Tidak Setuju ( 1 )  
TS = Tidak Setuju ( 2 )  
KS = Kurang Setuju ( 3 )  
S = Setuju ( 4 )  
SS = Sangat Setuju ( 5 ) ( R. A. Likert, 1932 )

### III Daftar Pertanyaan

#### 1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No	Bukti Fisik ( <i>Tangibels</i> )	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Kemutakhiran (kemodernan) mesin pembuka ban yang dimiliki PD Sumber Cahaya Abadi Palembang					
2.	Kondisi gedung khususnya ruang tunggu yang nyaman					
3.	Kerapian penampilan karyawan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang					
4.	Adanya penampilan fasilitas fisik yang sepadan dengan jenis jasa yang diberikan					
No.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.					
2.	Karyawan memberikan layanan dengan cepat					
3.	Kesediaan karyawan membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan					
4.	Kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan pelanggan					
No	Keandalan ( <i>Realiability</i> )	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Karyawan melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan					
2.	Karyawan memberikan kesungguhan terhadap konsumen yang mendapat masalah					
3.	Keandalan dalam penyampaian jasa dari awal hingga akhir					
4.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan					
5.	Keakuratan dalam penanganan nota pembelian					
No	Empati ( <i>Emphaty</i> )	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Perhatian PD Sumber Cahaya Abadi dalam upaya memberikan pelayanan kepada pembeli					

2.	Perhatian secara personal yang diberikan karyawan kepada konsumen					
3.	Karyawan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang dapat memahami kebutuhan dan perasaan konsumen					
4.	Kesungguhan karyawan dalam melayani kepentingan konsumen					
5.	Kesesuaian jam kerja PD Sumber Cahaya Abadi Palembang dengan kesibukan konsumen					
<b>No.</b>	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>KS (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
1.	Karyawan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dibidangnya dalam memberikan pelayanan kepada pembeli					
2.	Merasa aman memarkirkan kendaraan selama berurusan dengan karyawan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang					
3.	Kesabaran karyawan dalam memberikan pelayanan					
4.	Pemilik PD Sumber Cahaya Abadi mengawasi karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen					



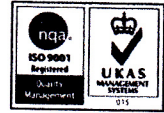
## 2. Loyalitas Pelayanan (Variabel Y)

No	Pembelian secara teratur	Tidak Pernah (1)	Jarang (2)	Cukup Sering (3)	Sering (4)	Sangat Sering (5)
1.	Frekuensi anda melakukan pembelian pada Sumber Cahaya Abadi					
2.	Frekuensi anda membeli produk/jasa karena alasan tertentu (harga, fasilitas, kenyamanan dan jaminan)					
3.	Frekuensi Anda melakukan pembelian ban atau velg mobil pada Sumber Cahaya Abadi					
4.	Frekuensi anda menolak penawaran barang dan jasa selain yang ditawarkan Sumber Cahaya Abadi					
5.	Frekuensi anda menunjukkan kekebalan dari promosi yang ditawarkan oleh toko ban lain					
6.	Frekuensi anda merekomendasikan dan membujuk tentang pelayanan di Sumber Cahaya Abadi Palembang kepada orang lain					
7.	Frekuensi anda mengusulkan penggunaan produk/jasa di perusahaan kepada orang lain.					

Terima Kasih



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**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)

**DAFTAR PERTANYAAN YANG DIAJUKAN PADA PELANGGAN**  
**PD SUMBER CAHAYA ABADI PALEMBANG**

Nama : Herlina  
NIM : 0611 30600489  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Pembimbing I : Dra.Elvia Zahara, M.M.  
Pembimbing II: Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.  
Judul Laporan : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD Sumber Cahaya Abadi Palembang

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai PD Sumber Cahaya Abadi Palembang?
2. Apa alasan Anda membeli ban dan velg mobil di PD Sumber Cahaya Abadi Palembang?
3. Apakah Anda merasa nyaman selama melakukan pembelian di PD Sumber Cahaya Abadi Palembang?
4. Jika Anda merasa tidak nyaman selama melakukan pembelian di PD Sumber Cahaya Abadi Palembang, hal apa yang membuat Anda merasa tidak nyaman?
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang?
6. Menurut Anda apakah pelayanan yang diberikan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang sudah maksimal atau belum?
7. Bagaimana sikap karyawan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang selama memberikan pelayanan?
8. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang?

## **JAWABAN BEBERAPA PELANGGAN PD SUMBER CAHAYA ABADI PALEMBANG BERDASARKAN HASIL WAWANCARA**

1. PD Sumber Cahaya Abadi Palembang merupakan salah satu tempat penjualan ban dan velg mobil yang mengedepankan kualitas dari produk yang ditawarkan.
2. Karena PD Sumber Cahaya Abadi Palembang tidak menggunakan alat manual untuk membuka ban tetapi menggunakan mesin pembuka ban yang tidak menyebabkan velg mobil tergores atau rusak saat dilakukan bongkar pasang ban, tersedianya angin nitrogen dan sikap karyawan yang ramah kepada pelanggan.
3. Tidak terlalu nyaman
4. Kondisi ruang tunggu yang dipenuhi dengan ban yang menyebabkan bau dari karet ban tersebut mengganggu kenyamanan saat menunggu, dan penampilan karyawan yang kurang rapi saat menghadapi para pelanggan.
5. Lumayan baik
6. Belum maksimal
7. Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.
8. Kualitas produk yang ditawarkan PD Sumber Cahaya Abadi Palembang berkualitas baik karena untuk velg mobil sudah sesuai dengan standar SNI yang telah ditetapkan dengan buatan dalam negeri maupun impor, dan untuk ban mobil PD Sumber Cahaya Abadi Palembang menyediakan ban mobil dengan merek-merek yang memang sudah teruji kualitasnya. Walaupun menjual ban dan velg mobil yang kondisinya bekas juga, kualitasnya masih bagus dan layak digunakan.

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

- 1. X1.1
- 2. X1.2
- 3. X1.3
- 4. X1.4

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1.1	3,8000	,7318	60,0
2.	X1.2	3,6333	,6881	60,0
3.	X1.3	3,9833	,8535	60,0
4.	X1.4	3,4000	,7410	60,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	14,8167	4,7963	2,1901	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	11,0167	2,9658	,5137	,6143
X1.2	11,1833	3,2031	,4547	,6509
X1.3	10,8333	2,7514	,4649	,6505
X1.4	11,4167	2,9590	,5053	,6192

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,6976

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

- 1. X3.1
- 2. X3.2
- 3. X3.3
- 4. X3.4
- 5. X3.5

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X3.1	3,7667	,8707	60,0
2.	X3.2	3,9667	,7584	60,0
3.	X3.3	3,5333	,7471	60,0
4.	X3.4	3,5833	,8693	60,0
5.	X3.5	3,8667	,8123	60,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18,7167	7,8675	2,8049	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X3.1	14,9500	5,2347	,4705	,6841
X3.2	14,7500	5,2076	,6023	,6339
X3.3	15,1833	5,7116	,4474	,6916
X3.4	15,1333	5,4395	,4124	,7079
X3.5	14,8500	5,3161	,5050	,6694

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 5

Alpha = ,7246

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

- 1. X4.1
- 2. X4.2
- 3. X4.3
- 4. X4.4
- 5. X4.5

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X4.1	3,8000	,8596	60,0
2.	X4.2	4,0500	,7903	60,0
3.	X4.3	3,7000	,8497	60,0
4.	X4.4	3,5500	,7686	60,0
5.	X4.5	3,4833	,9112	60,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18,5833	7,1285	2,6699	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X4.1	14,7833	5,1218	,3258	,6129
X4.2	14,5333	4,6599	,5405	,5087
X4.3	14,8833	4,9862	,3743	,5887
X4.4	15,0333	5,3887	,3221	,6119
X4.5	15,1000	4,7356	,3941	,5798

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 5

Alpha = ,6351

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

- 1. X5.1
- 2. X5.2
- 3. X5.3
- 4. X5.4

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X5.1	3,5667	,8102	60,0
2.	X5.2	3,4667	,8123	60,0
3.	X5.3	3,1333	,8123	60,0
4.	X5.4	3,0333	,7584	60,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13,2000	6,4339	2,5365	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X5.1	9,6333	3,7277	,6551	,7375
X5.2	9,7333	3,7921	,6264	,7518
X5.3	10,0667	3,7921	,6264	,7518
X5.4	10,1667	4,1073	,5698	,7783

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 4

Alpha = ,8046

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

- 1. Y1.1
- 2. Y1.2
- 3. Y1.3
- 4. Y1.4
- 5. Y1.5
- 6. Y1.6
- 7. Y1.7

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1.1	3,5667	,8707	60,0
2.	Y1.2	3,8500	,7988	60,0
3.	Y1.3	3,3500	,9173	60,0
4.	Y1.4	2,9833	,6507	60,0
5.	Y1.5	2,9667	,8629	60,0
6.	Y1.6	2,6333	1,0079	60,0
7.	Y1.7	2,7167	,9037	60,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22,0667	20,9446	4,5765	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	18,5000	15,2373	,7280	,8472
Y1.2	18,2167	16,3760	,6079	,8629
Y1.3	18,7167	14,8506	,7429	,8447
Y1.4	19,0833	17,6370	,5277	,8724
Y1.5	19,1000	15,8881	,6268	,8606
Y1.6	19,4333	14,5548	,6988	,8519
Y1.7	19,3500	15,4178	,6637	,8558

Reliability Coefficients

N of Cases = 60,0

N of Items = 7

Alpha = ,8749





**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU**

Jl. Merdeka No. 1 Telp. (0711) 370681  
web: www.kppt.palembang.go.id. email: kantor@kppt.palembang.go.id  
PALEMBANG

**SURAT IJIN WALIKOTA PALEMBANG**  
**NOMOR 503/IG.R/7635/KPPT/2013**

**TENTANG**  
**IJIN GANGGUAN**

- 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 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5049);
  - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Ijin Gangguan Daerah;
  - Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2010 tentang Ijin mendirikan Bangunan;
  - Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Dokumen Lingkungan Hidup (Lembaran Daerah Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2011);
  - Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pembinaan dan Retribusi Ijin Gangguan (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2011 Nomor 18 Seri C);
  - Memperhatikan:
    - Surat Permohonan Ijin Gangguan Saudara/ OKY CORNELLIS AM;
    - Hasil penelitian lapangan dan rekomendasi Tim Teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Kota Palembang yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan NO. 7635/RKM/IG/KPPT/2013 tanggal 18-11-2013;
    - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut di atas kepada pemohon dapat diberikan Surat Ijin Gangguan yang ditetapkan dengan Surat Ijin Walikota Palembang.

**MENGIJINKAN :**

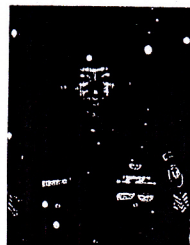
**KEPADA :** Nama Pemilik/Penanggungjawab : OKY CORNELLIS AM  
Alamat Pemilik/Penanggungjawab : JL. KUBURAN NASRANI RT. 034 RW. 007 KELURAHAN PIPA REJA KECAMATAN KEMUNING PALEMBANG

**UNTUK :** Untuk mendirikan Tempat Usaha, dengan data sebagai berikut:

- Nama Perusahaan : SUMBER CAHAYA ABADI
- Alamat Perusahaan : JL. LETJEND. ALAMSYAH RATU PRAWIRA NEGARA LRG. TUNGGAL V RT. 008 RW. 005 KELURAHAN BUKIT BARU KECAMATAN ILIR BARAT I PALEMBANG
- Jenis Usaha : MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAGANG BAN KENDARAAN RODA 4, SUKU CADANG KENDARAAN DAN JASA.
- Luas Tempat Usaha : IGR : 4m x 15m = 60 m<sup>2</sup>
- Berlaku s.d tanggal : 2 Desember 2015

Surat Ijin Gangguan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan sbb:

- Pemegang Ijin wajib mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Harus memasang Plat Nomor dan Petikan Surat Ijin Gangguan pada dinding depan yang mudah dibaca;
- Dalam pelaksanaan teknis pemasangan, pihak penyelenggara harus selalu menjaga keindahan, kebersihan dan ketertiban umum;
- Surat Ijin Gangguan berlaku selama 2 (DUA) TAHUN dan diwajibkan mendaftar ulang;  
Surat Ijin Gangguan akan ditinjau kembali dan disempurnakan sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.



Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 2 Desember 2013  
a.n. WALIKOTA PALEMBANG  
KEPALA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU,



*Julianto*  
DIANKIS JULIANTO, ST.  
PENATA TINGKAT I  
NIP. 19620616 199308 1 001

**KPPT**



