

Hal: Izin Pengambilan Data

Palembang, 20 Februari 2014

Yth. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

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 mendapatkan data untuk penyusunan Laporan Akhir yang merupakan sebagian salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

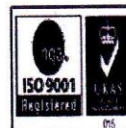
Nama : Noviza Fajria
NIM : 061130600494
Semester : VI (enam)
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang Diambil : Manajemen Pemasaran

Mohon kepada Bapak agar dapat memberikan izin pengambilan data terhadap mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Besar harapan kami agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Noviza Fajria
NIM. 061130600494



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Noviza Fajria
NIM : 0611 3060 0494
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP : 196309191990032002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Selasa tanggal 11 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Selasa dan Kamis pukul 13.00 WIB. Bertempat pada ruang staff dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Pihak Pertama,

Noviza Fajria
NIM 0611 3060 1215

Palembang, 11 Maret 2013

Pihak Kedua,

Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP 19731019200112202

Mengetahui,
Ketua Jurusan

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



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama : Noviza Fajria
NIM : 0611 3060 0494
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Yusnizal Firdaus, S.E., M.M
NIP : 196310221988031001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini Selasa tanggal 11 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.


1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Selasa pukul 15.00 WIB dan hari Kamis pukul 15.00 WIB. Bertempat pada ruang staff dosen jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Pihak Pertama,


Noviza Fajria
NIM 061130600494

Palembang, 11 Maret 2014
Pihak Kedua,


Yusnizal Firdaus, S.E., M.M
NIP 196310221988031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



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

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Saudara/i

Ditempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi dari Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis yang sedang melakukan penelitian mengenai “**Analisis Kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall (studi kasus pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Administrasi Bisnis)**”, dalam rangka menyelesaikan Laporan Akhir.

Kuesioner dibawah ini saya gunakan untuk memperoleh informasi yang saya butuhkan dalam rangka penulisan Laporan Akhir pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.

Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kesediaan dan bantuan Saudara/I untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner ini dengan sebaik-baiknya. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan member tanda (√) pada jawaban yang sesuai pendapat saudara/i. Adapun kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Seberapa biakkah tingkat kinerja kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall

Keterangan:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1	Setuju (S)	= 4
Tidak Setuju (TS)	= 2	Sangat Setuju (SS)	= 5
Cukup Setuju (CS)	= 3		

b. Harapan Pelanggan

seberapa besarkah tingkat kepentingan pelanggan yang menyangkut harapan Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall

Keterangan:

Sangat Tidak penting (STP)	= 1	Penting (P)	= 4
Tidak penting (TP)	= 2	Sangat Penting (SP)	= 5
Cukup Penting (CP)	= 3		

Mohon Saudara/I mengerjakan kuesioner ini dengan teliti agar jangan ada yang terlewat. Saya sangat berterima kasih atas bantuan Saudara/i. Untuk mempermudah pemahaman dalam pengisian kuesioner, adapun contoh pengisian sebagai berikut:

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja (Kualitas pelayanan)					Harapan (Persepsi Pelanggan)				
		STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP
1.	Kebersihan fasilitas fisik terjaga				√					√	



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 : Noviza Fajria
 NIM : 0611 2060 0494
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall
 Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Administrasi Bisnis
 Pembimbing (I) II *) : Esya Alhadi, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	25-3-2014	Perbaiki Proposal	
2.	3-4-2014	Perbaiki Proposal	
3.	10-4-2014	Perbaiki Proposal, masuk bab I	
4.	17-4-2014	Perbaiki proposal, bab I	
5.	24-4-2014	Perbaiki bab I, masuk bab II	
6.	8-5-2014	Perbaiki bab I, II, masuk bab III	
7.	22-5-2014	Perbaiki bab II, III, masuk bab IV	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	24-6-2014	Perbaiki bab <u>IV</u> , masuk bab <u>V</u>	
9.	26-6-2014	Perbaiki bab <u>IV</u> & <u>V</u>	
10.	27-6-2014	ACC	
11.			
12.			

Palembang, 27 Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



(HENDRA SASRAWINATA, S.E.MM,
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 : Noviza Fajria
 NIM : 0811 3060 0494
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis)
 Pembimbing I (II*) : Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	25-3-2014	Perbaik Proposal	
2.	3-4-2014	Acc. Proposal	
3.	10-4-2014	lanjutan Bab I	
4.	17-4-2014	Perbaikan Bab I.	
5.	24-4-2014	Acc Bab I dan perbaikan lanjutan Bab II & III	
6.	8-5-2014	Acc Bab I & II lanjut Bab III & IV	
7.	22-5-2014	Acc Bab III dan perbaikan	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	11-5-2014	Revisi bab. IV & V	
9.	18-6-2014	Acc Bab I - V dg. Revisi	
10.	25-6-2014	Finp Net & Uj	
11.			
12.			

Palembang, 27 Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



(HENDRA SASRAWINATA, S.E., M.M.)
NIP 1972 0818 2003 121 002

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



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : NOVIZA FAJRIA
 NIM : 0611 3060 0494
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall. (studi kasus pada Mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis)

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

Palembang, Juni 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

(Esya Alhadi, S.E., M.M.)
 NIP ..196309191990032002..

(Yusrizal Firdaus, S.E.M.M.)
 NIP ..196310221988031001..

LAYANAN DRIVE THRU PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN

Malas turun dari mobil,
tapi ingin makan?

Manfaatkan layanan
Drive Thru KFC

Ikuti 3 Langkah mudah
pemesanan

Praktis kan?

3 LANGKAH MUDAH PEMESANAN

KFC DRIVE-THRU



1 Pesan melalui Speaker Box yang tersedia pada Order Point

2 Lakukan transaksi pembayaran pada Payment Point

3 Ambil pesanan Anda di Collect Point

*Berlaku di store tertentu.


**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


REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Ruang : OS

Dosen Penguji : UM MASYROM

Nama Mahasiswa : NOVIZA FAJRIA


NIM : 0611 3060 0994

Jurusan/Program Studi : ADM. BISNIS / ADM. BISNIS

Judul Laporan Akhir : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN THOP
IKUALITAS PELAYANAN PD KFC

No	Uraian Revisi	Paraf
1	Perbaiki Abstract	
2	Perbaiki hal 55.	

Palembang, 15 JULI 2019
Dosen Penguji,


(UM MASYROM)



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



REVISI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)

Ruang :
 Dosen Penguji : *J. S. S.*
 Nama Mahasiswa : *Korbinus Jopis*
 NIM : *061130620494*
 Jurusan/Program Studi : *APM Perwari*
 Judul Laporan Akhir : *Analisis kemampuan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada layanan jasa di Bank*

No	Uraian Revisi	Paraf
	<p><i>Sehingga kata customer dan abstract</i></p>	<p><i>[Signature]</i></p>

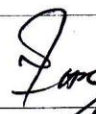
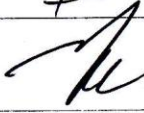
Palembang, *11/12/10*
 Dosen Penguji,
[Signature]
 (.....)

	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	
PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR		

Mahasiswa berikut,

Nama : NOVIZA FAJRIA
 NIM : 0611 3060 0494
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Kentucky Fried chicken Cabang Palembang Square mall (Studi kasus pada Mahasiswa Jurusan Adm. Bisnis Prodi Adm. Bisnis)

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Selasa tanggal 15 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.	Perbaiki Abstrack Perbaikin hal 55	UMMASROH	17/07	
2	Hilangkan kata writer dalam Abstrack	Yahya. S.E. M.si	17/14 /7	

Palembang, 17 Juli 2014

Ketua Penguji **),



(Ego Alhadi S.E., M.M.)
 NIP. 196309191990032002

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.