



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Sriwijaya Negara, PALEMBANG 30139

Telp. 0711 - 353414 Fax. 0711 - 355918 Website : <http://www.polisriwijaya.ac.id>, E-mail : Info@polisriwijaya.ac.id

LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Diah Purwaningsih
NIM : 0611 3060 0509
Semester/Kelas : VI/NC
Jurusan : Administrasi Bisnis
Nama Instansi : PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang

No.	Tanggal	Jenis Data yang Diambil	Tanda Tangan/Cap Perusahaan
1.	5 Maret 2014	Bertemu dengan Bpk Hasyimi selaku Station & Services Manager di Bandara Sultan Mahmud Badarudin II	
2.	6 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
3.	7 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
4.	8 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
5.	10 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
6.	11 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
7.	12 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
8.	13 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
9.	14 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
10.	15 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	
11.	16 Maret 2014	Penyebaran kuesioner dan wawancara	

Pembimbing I

Hanifati Burhan, S.E., M.M.
NIP 195611181987032001

Pembimbing II

Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec.
NIP 197705212006042001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

Kepada Yth,
Bapak H. Firdaus, S.T., M.T
Pembantu Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar
Palembang 30139

Palembang
Nomor Kami/Our Number
Perihal / Subject

28 Februari 2014
GARUDA/PLMDM – 20082/2014
Pengambilan Data Laporan Akhir

PT. Garuda Indonesia
(Persero) Tbk.
Jl. Kapten A. Rivai No. 35
Palembang 30129
Indonesia

Tel. 0711 - 310702
Fax. 0711 - 352224
Cable GARUDAIR
Sita Code PLMDMGA

Dengan hormat,

Menunjuk surat Bapak bernomor: 0849/PL6.3.1/AK/2014 tertanggal 10 Februari 2014 perihal permohonan Mencari Data.

Berkenan dengan perihal di atas, bersama ini kami konfirmasi bahwa pada prinsipnya kami mengizinkan mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang atas nama: **Sdri. Diah Purwaningsih / NIM. 0611 3060 0509** untuk melakukan pengambilan data sebagai bahan pembuatan Laporan Akhir pada kantor PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang dengan judul sbb:

"PERANAN DIMENSI BENTUK FISIK (TANGIBLE) DAN KEANDALAN (RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN JASA PENERBANGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA-(Persero) Tbk BRANCH OFFICE PALEMBANG"

PT. (Persero) Perusahaan
Penerbangan
Garuda Indonesia
Kantor Pusat/Head Office
Jl. Kebon Sirih No. 44
Gambir Jakarta 10110,
Indonesia

Telp. 021 - 2311801
Fax. 021 - 3455986
Tlx. 49113 GIA IA
49114 GIA IA
49218 GIA IA
Alamat Kawat/Cable
GARUDAIR

Untuk kelengkapan data dimaksud dapat menghubungi Bapak Hasymi / Station & Services Manager Garuda Indonesia Palembang Telp. 0711-385047 Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, dan data tersebut tidak boleh disebarluaskan.

Demikian surat konfirmasi permohonan pengambilan data ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
General Manager Palembang



HASYMI

Pelaksana Harian

cc: Station & Services Manager Palembang, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
Marketing & Sales Manager Palembang, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
Finance Manager Palembang, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
General Affairs Palembang, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Kuesioner

**Yth. Pelanggan jasa penerbangan
PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk
Branch Office Palembang**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Laporan Akhir saya yang berjudul **Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) dan Keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang** dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Oleh sebab itu saya bermaksud memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan (kuesioner). Informasi yang Bapak/Ibu berikan semata-mata untuk data penelitian, untuk itu isilah kuesioner ini dengan sebenar-benarnya dan kerahasiaan jawaban tetap terjaga. Atas kesediaanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Diah Purwaningsih

Petunjuk:
Isilah identitas Bapak/Ibu terlebih dahulu.

Identitas responden

- Nama :
- Jenis kelamin : P / L
- Usia : 1. 18 – 27 Tahun
2. 28 – 37
3. 38 – 47
4. 48 – 57
5. 58 – 67
- Pendidikan terakhir : 1. SMA
2. Diploma
3. S1
4. S2
5. S3
- Pekerjaan : 1. Pegawai negeri
2. Pegawai swasta
3. Wiraswasta
4. Pensiunan
5. Pelajar/mahasiswa
6. Ibu rumah tangga
7. BUMN

Petunjuk:

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Kriteria penilaian jawaban sebagai berikut:

Dimensi Kualitas Jasa	Kepuasan Pelanggan
5. Sangat baik	5. Sangat Puas
4. Baik	4. Puas
3. Cukup	3. Cukup
2. Kurang baik	2. Tidak Puas
1. Tidak baik	1. Sangat Tidak Puas

**Dimensi kualitas jasa
Bukti Fisik (*tangible*)**

No.	Pernyataan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik
1.	Staf reservasi berpakaian rapi					
2.	Staf reservasi berpakaian bersih					
3.	Staf reservasi berpakaian sopan					
4.	Kenyamanan kursi pesawat					
5.	Daya tarik interior pesawat					
6.	Kebaruan pesawat terbang					
7.	Kebersihan toilet dalam pesawat					
8.	Keadaan di dalam pesawat bersih					
9.	Kabin pesawat luas					
10.	Fasilitas yang menarik seperti majalah, audio visual, hidangan makanan dan minuman					
11.	Jenis pesawat memberikan kenyamanan pada penumpang					
12.	Awak kabin berpakaian rapi					
13.	Awak kabin berpenampilan menarik					
14.	Keleluasaan tempat duduk					

Keandalan (*reliability*)

No.	Pernyataan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang baik	Tidak baik
1.	Awak kabin memberikan sambutan yang baik kepada penumpang					
2.	Ketepatan waktu penerbangan					
3.	Awak kabin siap membantu penumpang					
4.	Pelayanan awak kabin ramah dan santun					
5.	Pelayanan staf reservasi ramah dan santun					
6.	Staf reservasi memberikan sambutan yang baik					
7.	Awak kabin bersikap simpatik menghadapi penumpang yang bermasalah					
8.	Awak kabin memastikan penumpang duduk sesuai nomor kursi yang ada di <i>boarding pass</i>					
9.	Awak kabin membantu merapikan bagasi					

Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Cukup	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Merasa puas terhadap pelayanan dan menggunakan kembali jasa penerbangan					
2.	Merasa puas dan merekomendasikan kepada teman-teman					
3.	Merasa puas terhadap pelayanan Garuda Indonesia mulai dari reservasi hingga tiba di bandara tujuan					
4.	Merasa puas terhadap keramahan dan kesantunan staf reservasi					
5.	Merasa puas terhadap keramahan dan kesantunan awak kabin					
6.	Merasa puas atas fasilitas di dalam pesawat					
7.	Merasa puas karena penerbangan yang nyaman dan aman					
8.	Merasa puas karena terjamin keselamatan selama penerbangan					
9.	Merasa puas karena tidak terjadi keterlambatan penerbangan (<i>delay</i>)					

Daftar Pertanyaan Wawancara:

1. Sudah berapa kali rata-rata dalam 1 (satu) tahun Anda naik pesawat Garuda Indonesia?
2. Tujuan perjalanan dengan menaiki pesawat Garuda Indonesia?
 - a. Bisnis
 - b. Berlibur
 - c. Pendidikan
 - d. Lainnya.....
3. Mengapa Anda memilih pesawat Garuda Indonesia?

Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (*tangible*)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	Bukti Fisik (X1)
X1.1 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	1 .855** 160	.736** .000 160	.418** .000 160	.284** .000 160	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.270** .001 160	.182** .021 160	.544** .000 160	.452** .000 160	.308** .000 160	.618** .000 160	
X1.2 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.855** .000 160	1 .740** 160	.509** .000 160	.368** .000 160	.284** .000 160	.344** .000 160	.385** .000 160	.338** .000 160	.319** .000 160	.193** .014 160	.623** .000 160	.577** .000 160	.361** .000 160	.681** .000 160	
X1.3 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.736** .000 160	.740** .000 160	1 .509** 160	.462** .000 160	.299** .000 160	.250** .001 160	.373** .000 160	.286** .001 160	.256** .001 160	.292** .000 160	.220** .005 160	.562** .000 160	.321** .000 160	.619** .000 160	
X1.4 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.418** .000 160	.509** .000 160	.462** .000 160	1 .558** 160	.433** .000 160	.433** .000 160	.451** .000 160	.432** .000 160	.405** .000 160	.374** .000 160	.443** .000 160	.399** .000 160	.342** .000 160	.565** .000 160	.703** .000 160
X1.5 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.284** .000 160	.368** .000 160	.299** .000 160	.558** .000 160	1 .520** 160	.438** .000 160	.438** .000 160	.489** .000 160	.403** .000 160	.493** .000 160	.495** .000 160	.428** .000 160	.420** .000 160	.518** .000 160	.701** .000 160
X1.6 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.270** .001 160	.182** .021 160	.544** .000 160	.452** .000 160	.308** .000 160	.618** .000 160	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.658** .000 160
X1.7 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.418** .000 160	.509** .000 160	.462** .000 160	1 .558** 160	.433** .000 160	.433** .000 160	.451** .000 160	.432** .000 160	.405** .000 160	.374** .000 160	.443** .000 160	.399** .000 160	.342** .000 160	.565** .000 160	.707** .000 160
X1.8 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.284** .000 160	.368** .000 160	.299** .000 160	.558** .000 160	1 .520** 160	.438** .000 160	.438** .000 160	.489** .000 160	.403** .000 160	.493** .000 160	.495** .000 160	.428** .000 160	.420** .000 160	.518** .000 160	.702** .000 160
X1.9 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.270** .001 160	.182** .021 160	.544** .000 160	.452** .000 160	.308** .000 160	.618** .000 160	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.658** .000 160
X1.10 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.418** .000 160	.509** .000 160	.462** .000 160	1 .558** 160	.433** .000 160	.433** .000 160	.451** .000 160	.432** .000 160	.405** .000 160	.374** .000 160	.443** .000 160	.399** .000 160	.342** .000 160	.565** .000 160	.700** .000 160
X1.11 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.284** .000 160	.368** .000 160	.299** .000 160	.558** .000 160	1 .520** 160	.438** .000 160	.438** .000 160	.489** .000 160	.403** .000 160	.493** .000 160	.495** .000 160	.428** .000 160	.420** .000 160	.518** .000 160	.702** .000 160
X1.12 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.270** .001 160	.182** .021 160	.544** .000 160	.452** .000 160	.308** .000 160	.618** .000 160	.263** .001 160	.335** .000 160	.387** .000 160	.264** .001 160	.689** .000 160
X1.13 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.418** .000 160	.509** .000 160	.462** .000 160	1 .558** 160	.433** .000 160	.433** .000 160	.451** .000 160	.432** .000 160	.405** .000 160	.374** .000 160	.443** .000 160	.399** .000 160	.342** .000 160	.565** .000 160	.735** .000 160
X1.14 Pearson Correlatio Sig. (2-tailed) N	.284** .000 160	.368** .000 160	.299** .000 160	.558** .000 160	1 .520** 160	.438** .000 160	.438** .000 160	.489** .000 160	.403** .000 160	.493** .000 160	.495** .000 160	.428** .000 160	.420** .000 160	.518** .000 160	.752** .000 160
Bukti Fisik (X1) Sig. (2-tailed) N	.618** .000 160	.681** .000 160	.703** .000 160	.703** .000 160	.658** .000 160	.707** .000 160	.707** .000 160	.702** .000 160	.700** .000 160	.689** .000 160	.700** .000 160	.757** .000 160	.735** .000 160	.752** .000 160	1 .000 160

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (*reliability*)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Keandalan (X2)
X2.1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .160	,393** .160	,559** .160	,603** .160	,520** .160	,494** .160	,564** .160	,464** .160	,568** .160	,744** .160
X2.2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,393** .160	1 .160	,499** .160	,448** .160	,343** .160	,371** .160	,304** .160	,280** .160	,371** .160	,617** .160
X2.3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,559** .160	,499** .160	1 .160	,780** .160	,557** .160	,519** .160	,564** .160	,454** .160	,609** .160	,803** .160
X2.4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,603** .160	,448** .160	,780** .160	1 .160	,672** .160	,624** .160	,607** .160	,526** .160	,614** .160	,848** .160
X2.5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,520** .160	,343** .160	,557** .160	,672** .160	1 .160	,705** .160	,677** .160	,622** .160	,501** .160	,800** .160
X2.6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,494** .160	,371** .160	,304** .160	,280** .160	,371** .160	1 .160	,637** .160	,619** .160	,511** .160	,785** .160
X2.7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,564** .160	,304** .160	,564** .160	,607** .160	,677** .160	,637** .160	1 .160	,629** .160	,588** .160	,790** .160
X2.8 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,464** .160	,280** .160	,454** .160	,526** .160	,622** .160	,619** .160	,629** .160	1 .160	,674** .160	,748** .160
X2.9 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,568** .160	,371** .160	,609** .160	,614** .160	,501** .160	,511** .160	,588** .160	,674** .160	1 .160	,781** .160
Keandalan (X2) Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,744** .160	,617** .160	,803** .160	,848** .160	,800** .160	,785** .160	,790** .160	,748** .160	,781** .160	1 .160

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Kepuasan Pelanggan (Y)	
Y1	1	,689** ,000 160	,581** ,000 160	,504** ,000 160	,576** ,000 160	,527** ,000 160	,467** ,000 160	,483** ,000 160	,357** ,000 160	,751** ,000 160	
Y2		1	,581** ,000 160	,570** ,000 160	,607** ,000 160	,478** ,000 160	,373** ,000 160	,461** ,000 160	,320** ,000 160	,741** ,000 160	
Y3			1	,674** ,000 160	,678** ,000 160	,571** ,000 160	,520** ,000 160	,561** ,000 160	,499** ,000 160	,837** ,000 160	
Y4				1	,768** ,000 160	,534** ,000 160	,534** ,000 160	,489** ,000 160	,423** ,000 160	,802** ,000 160	
Y5					1	,602** ,000 160	,564** ,000 160	,509** ,000 160	,392** ,000 160	,826** ,000 160	
Y6						1	,638** ,000 160	,479** ,000 160	,408** ,000 160	,767** ,000 160	
Y7							1	,561** ,000 160	,389** ,000 160	,726** ,000 160	
Y8								1	,430** ,000 160	,721** ,000 160	
Y9									1	,648** ,000 160	
Kepuasan Pelanggan (Y)										1	
											1
											1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (*tangible*)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	52,8563	30,5012	,5568	,9119
X1.2	52,8250	30,1830	,6287	,9097
X1.3	52,8250	30,6358	,5608	,9118
X1.4	52,9813	29,2890	,6415	,9090
X1.5	53,1500	29,2352	,6389	,9091
X1.6	53,2750	29,7478	,5918	,9108
X1.7	53,1313	29,5864	,6514	,9086
X1.8	53,0188	29,6789	,6469	,9088
X1.9	53,2938	28,9132	,6318	,9096
X1.10	53,0375	28,7407	,6144	,9106
X1.11	52,9938	29,7295	,6448	,9089
X1.12	52,8688	29,9764	,7173	,9073
X1.13	52,9813	29,6034	,6861	,9076
X1.14	53,3063	27,9496	,6855	,9078

Reliability Coefficients

N of Cases = 160,0

N of Items = 14

Alpha = ,9153

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (*reliability*)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X2.1	33,1563	12,7490	,6700	,8971
X2.2	33,5063	12,5283	,4725	,9192
X2.3	33,2313	12,4934	,7443	,8919
X2.4	33,1875	12,1407	,7981	,8876
X2.5	33,1188	12,4575	,7390	,8922
X2.6	33,1688	12,5437	,7210	,8935
X2.7	33,1063	12,7748	,7332	,8934
X2.8	33,1438	12,8660	,6793	,8966
X2.9	33,1813	12,4890	,7130	,8940

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 160,0

N of Items = 9

Alpha = ,9066

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	32,5937	13,0981	,6838	,8907
Y2	32,7063	12,8125	,6605	,8920
Y3	32,7562	11,9842	,7754	,8827
Y4	32,7250	12,6409	,7408	,8861
Y5	32,6687	12,8267	,7768	,8846
Y6	32,7875	12,5583	,6898	,8898
Y7	32,6000	13,3358	,6580	,8927
Y8	32,6750	13,2270	,6473	,8931
Y9	33,0875	12,6464	,5160	,9081

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 160,0

N of Items = 9

Alpha = ,9021

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819(a)	.671	.666	2.30972

a Predictors: (Constant), Keandalan (X2), Bukti Fisik (X1)

b Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil Uji-F

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1705.534	2	852.767	159.849	.000(a)
	Residual	837.566	157	5.335		
	Total	2543.100	159			

a Predictors: (Constant), Keandalan (X2), Bukti Fisik (X1)

b Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil Uji-T

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.168	1.898		1.670	.097
	Bukti Fisik (X1)	.275	.047	.401	5.896	.000
	Keandalan (X2)	.481	.069	.476	7.000	.000

a Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.168	1.898		1.670	.097
	Bukti Fisik (X1)	.275	.047	.401	5.896	.000
	Keandalan (X2)	.481	.069	.476	7.000	.000



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@polsri.ac.id



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)


Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : DIAH PURWANINGSIH
 NIM : 061130600509
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dan Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan pada Pt. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch office Palembang


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

Palembang, Juni 2014

Pembimbing I,


 (Hanifati Burhan, SE., M.M.)
 NIP. 06611181987032001

Pembimbing II,


 (Sari Lestari Zairul Khdh, SE., M.Fc)
 NIP. 099705212006042001



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 : 7

Dosen Penguji : Diah Purwaningsih

Nama Mahasiswa : 061130600529

NIM : Adm. Bisnis

Jurusan/Program Studi : Pengaruh Dimensi Perilaku (Tangible) dan Keandalan (Reliability)

Judul Laporan Akhir : Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Pemotongan pd PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang.

No	Uraian Revisi	Paraf
1	Teori variabel berdasarkan servqual menurut Parasuraman terdiri dari 5 variabel. Mengapa hanya mengambil 2 variabel saja (Tangible dan Reliability). Apakah ada referensi yg diadika agar membolehkan penelitian seperti ini?	
2	Kaji lagi judul karena Perilaku baik dan Keandalan adalah Komponen Kepuasan secara umum terhadap pelayanan jasa.	

Palembang, 14 Juli 2014.

a.n. Dosen Penguji,


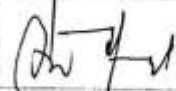
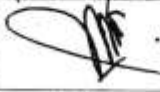

Pradson. U.

	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,

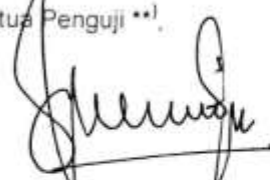
Nama : **DIAN PURWANINGSIH**
 NIM : **061130600509**
 Jurusan/Program Studi : **Administrasi Bisnis**
 Judul Laporan Akhir : **Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dan Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan Pada Pt. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office 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 *1	Tanggal	Tanda Tangan
1.	ACC Revisi	Pridson Mandiangan, S.E., M.M.	22/7/2014	
2.	Tidak Ada Revisi	Haniyati Intan, S.E., M.M.	6/8/2014	
3.	ACC Revisi	Hadi Jauhari, S.E., M.Si.	21/7/2014	
4.	ACC Revisi	Afrizawati, S.E., M.Si.	21/7/2014	

Palembang, 22 Juli 2014.

Ketua Penguji **1


 Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
 NIP. 195802201989101001

Catatan:

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

**1) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA. Lembaran pelaksanaan revisi 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



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Diah Purwaningsih
NIM : 061130600509
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Hanifati Burhan, S.E., M.M.
NIP : 195611181987032001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini Kamis tanggal 8 Mei 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin pukul 09.30 tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Palembang, Mei 2014

Pihak Pertama,

(Diah Purwaningsih)
NIM 061130600509

Pihak Kedua,

(Hanifati Burhan, S.E., M.M.)
NIP 195611181987032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Hendra Sastrawinata, S.E., 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 :

Nama : DIAH PURWANINGSIH
NIM : 0611 2060 0509
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (tangible) dan Keandalan (reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang.
Pembimbing (1) : Hanifati Burhan, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	3 Feb' 14	Konsultasi tema & judul	
2.	7 Feb' 14	ACC tema & judul	
3.	10 Feb' 14	Revisi judul, penentuan jml. sample & literatur	
4.	25 Feb' 14	ACC proposal lanjut bab I	
5.	6 Mar' 14	ACC bab I, lanjut bab II	
6.	7 Apr' 14	ACC bab II, lanjut bab III	
7.	28 Mei' 14	ACC bab III, lanjut bab IV	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	22 Mei '14	Perbaiki bab N, setiap hasil penelitian nyari jabatan secara jelas maksud nya apa.	
9.	02 Juni '14	Atel semua bab, sesuaikan dengan perbaikan JBU Sari. Hampirkan daftar isi, pustaka dan lampiran lainnya	
10.	04 Juni '14	Musukla lembar per selnya LA	
11.	05 Juni '14	" SELAMAT UJIAN "	
12.			

Palembang, JUNI 2014

Ketua Jurusan/KPS,

Hendra sostrawinata
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

KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Diah Purwaningsih
 NIM : 0611 3060 0509
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Sari Lestari SR, S.E., M.Ec.
 NIP : 197705212006042001
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini kamis tanggal 8 Mei 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 09.30 tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Palembang, Mei 2014

Pihak Pertama,

(Diah Purwaningsih)
 NIM 0611 3060 0509

Pihak Kedua,

(Sari Lestari SR, S.E., M.Ec.)
 NIP 197705212006042001

Mengetahui,
 Ketua Jurusan


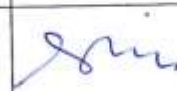


Hendra Satriawinata, S.E., M.M.
 NIP 197208182003121002

	<p>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</p>	
LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR		

Lembar :

Nama : DIAH PURWANINGSIH
 NIM : 0611 9060 0509
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dan Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan pada Pt. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang
 Pembimbing + (II) : Sari Lestari, S.E., M.Ec.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	3 Feb '14	konsultasi tema dan judul	
2.	7 Feb '14	Acc tema dan judul - Penentuan jumlah sampel dan analisa data	
3.	10 Feb '14	Perbaiki judul, jumlah sampel & literatur	
4.	13 Feb '14	Revisi bahasa, kutipan, tambah kuesioner. Acc proposal lanjut bab I	
5.	12 Maret '14	Revisi Bab I	
6.	14 April 2014	Acc Bab I lanjut Bab II	
7.	25 April 2014	Acc Bab II lanjut Bab III	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	20/5 2014	ACC Bab III lanjut ke Bab IV	
9.	10/6 2014	ACC BAB IV lanjut ke Bab V	
10.	13/6 2014	Kerisi Pab V	
11.	19/6/2014	ACC Bab V	
12.			

Palembang, Juni 2014

Ketua Jurusan/KPS,



Hendra Sostrawinata
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.