

1548 27/2

Palembang, 25 Februari 2014

Hal: Permohonan Surat Pengantar  
Pengambilan Data

Yth. Pembantu Direktur I  
Politeknik Negeri Sriwijaya

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 melaksanakan penulisan Laporan Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

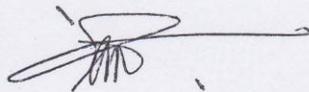
Nama : Tanti Febriza  
NIM : 0611 3060 1194  
Semester : VI /AKA  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah yang diambil: Pemasaran

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi tempat kami melakukan penelitian. Adapun pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Instansi : SMK Nurul Huda  
Nama/Jabatan : Kepala Sekolah  
Alamat : Jalan Mayor Iskandar Desa Ulak Kembahang II  
Kecamatan Pemulutan Barat

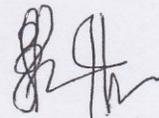
Besar harapan saya agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



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

Hormat saya,



Tanti Febriza  
NIP 0611 3060 1194



# 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 : 1548/PL6.3.1/AK/2014

27 Februari 2014

Hal : Izin Pengambilan Data

Yth. Kepala Sekolah  
SMK Nurul Huda  
Jalan Mayor Iskandar Desa Ulak Kembahang II  
Kecamatan Pemulutan Barat  
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	Tanti Febriza	0611 3060 1194	6 ANA	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR  
DINAS PENDIDIKAN  
SMK NURUL HUDA ULAK KEMBAHANG

Alamat : Jalan Mayor Iskandar Dusun III Desa Ulak Kambahang II Kec. Pemulutan Barat Kab. Ogan Ilir 30653 Email: smk\_nurulhuda@gmail.com

Nomor: 140/145/SMK.NH/D.Dik.OI/III/2014  
Perihal: Persetujuan Pengambilan Data

Ulak Kambahang II, 3 Maret 2014

Yth. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya  
Jalan Srijaya Negara  
Bukit Besar Palembang 30139

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Saudara nomor 1548/PLG.6.3.1/AK/2014 perihal izin pengambilan data untuk penyusunan Laporan Akhir.

Dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Tanti Febriza  
NIM : 0611 3060 1194  
Kelas : 6 ANA  
Jurusan : Administrasi Bisnis

Kami izinkan untuk mencari informasi dan mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Demikianlah surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Kepala SMK Nurul Huda

H. SOPIAN. H. M. ALI, S. I. P



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30319  
Telepon 0711-353414 119, Website: <http://www.polsri.ac.id>  
E-mail: [info@polisriwijaya.ac.id](mailto:info@polisriwijaya.ac.id)

**SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Kami yang bertandatangan di bawah ini:

**Pihak Pertama**

Nama : Tanti Febriza  
NIM : 0611 3060 1194  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

Nama : Jusmawi Bustam, S.E., M.Si  
NIP : 195901011989031006  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini, ..... 4 Maret ..... 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

**Isi Kesepakatan:**

1. Konsultasi bimbingan dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari ~~flexibel~~ ..... pukul ~~flexibel~~ ..... 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,

Tanti Febriza  
NIM 0611 3060 1194

Palembang, ..... Maret 2014

Pihak Kedua,

Jusmawi Bustam, S.E., M.Si  
NIP 195901011989031006

Mengetahui  
Ketua Jurusan,

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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30319  
Telepon 0711-353414 119, Website: <http://www.polsri.ac.id>  
E-mail: [info@polisriwijaya.ac.id](mailto:info@polisriwijaya.ac.id)

**SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Kami yang bertandatangan di bawah ini:

**Pihak Pertama**

Nama : Tanti Febriza  
NIM : 0611 3060 1194  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

Nama : Titi Andriyani, S.E., M.Si  
NIP : 197310192001122002  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

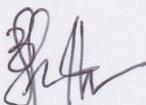
Pada hari ini, ~~Senin~~ tanggal ~~5-3-2019~~ telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Isi Kesepakatan:

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

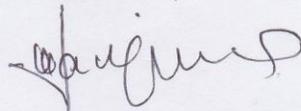
Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

  
Tanti Febriza  
NIM 0611 3060 1194

Palembang, ..... *Maret 2019* .....

Pihak Kedua,

  
Titi Andriyani, S.E., M.Si  
NIP 197310192001122002

Mengetahui  
Ketua Jurusan,

  
Hendra Sastrawinata, S.E., 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 E-mail : info@polsri.ac.id

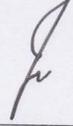


**LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**

Lembar :

Nama : TAHTI FEBRIZA  
 NIM : 0611 3060 1194  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Judul Laporan Akhir : Persepsi Siswa Terhadap Kepuasan Pelayanan pada SMC Nurul Huda Ulak Kambahang II Kabupaten Dgan Lrr  
 Pembimbing I/H \*1 : JUSMAWI BUSTAM, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	4 Maret 2014	Konsultasi Judul	
2.	18 Maret 2014	Perbaiki proposal	
3.	26 Maret 2014	Perbaiki Latar Belakang	
4.	10 April 2014	Tambahkan dasar pemerintah menambah jumlah SMK pada Latar belakang	
5.	22 April 2014	Perbaiki rumusan masalah	
6.	12 Mei 2014	Perbaiki rumusan masalah	
7.	20 Mei 2014	ACC proposal	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	3 Juni 2014	Perbaiki bab III	
9.	11 Juni 2014	Perbaiki bab III dan IV	
10.	17 Juni 2014	Perbaiki bab IV dan V	
11.	23 Juni 2014	Perbaiki bab IV dan V	
12.	28 Juni 2014	ACC semua bab	

Palembang, Juli 2014 .....

Ketua Jurusan/KPS,



(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 : TANTI FEBRIZA  
NIM : 0611 3060 1194  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Persepsi Siswa Terhadap kepuasan Pelayanan Pada SMK Nurul Huda Ulak Kembang II kabupaten Ogan Ilir  
Pembimbing 1/II \*) : Titi Andriyani, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	5 Maret 2014	Perbaiki proposal	
2.	29 Maret 2014	Perbaiki Proposal	
3.	3 Mei 2014	Perbaiki proposal dan siapkan bab I sampai dengan III serta kuesioner	
4.	19 Mei 2014	Perbaiki bab I dan II Perbaiki Kuesioner	
5.	21 Mei 2014	Perbaiki bab I sampai dengan III	
6.	4 Juni 2014	Perbaiki bab I sampai dengan III Masukkan bab IV dan V	
7.	23 Juni 2014	Perbaiki bab III, IV dan V	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	26 Juni 2014	ACC L.A	
9.			
10.			
11.			
12.			

Palembang, ..... Juli 2014 .....

Ketua Jurusan/KPS,



HENDRA SASTRAWIHATA, 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

**REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : TANTI FEBRIZA  
NIM : 0611 2060 1194  
Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS  
Judul Laporan Akhir : PERSEPSI SISWA TERHADAP KEPUASAN  
PELAYANAN PADA SMK NURUL HUDA  
ULAK KEMBAHANG U KABUPATEN  
OGAN ILIR

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

Palembang, ..... Juli 2014 .....

Pembimbing I,

(...JUSMAWI BUSTAM, S.E., M.Si.)  
NIP ..195901011989031006 .....

Pembimbing II,

(...TITI ANDRIYANI, S.E., M.Si.)  
NIP ..19731019 200112 2002 .....



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30319  
Telepon 0711-353414 119, Fax. 0711-355918  
Website: <http://www.polsri.ac.id>, e-mail: [info@polsriwijaya.ac.id](mailto:info@polsriwijaya.ac.id)

**KARTU KUNJUNGAN MAHASISWA**

Nama Mahasiswa : Tanti Febriza  
NIM/Kelas : 0611 3060 1194/ 6 ANA  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Pembimbing I : Jusmawi Bustam, S.E., M.Si.,  
Pembimbing II : Titi Andriyani, S.E., M.Si.,

NO.	Kunjungan	Keterangan Tugas	Tanda Tangan / Cap
	Hari, Tanggal		
1	Sabtu, 1 Maret 2014	Menyerahkan surat izin pengambilan data	
2	Senin, 3 Maret 2014	Pengambilan surat balasan untuk izin pengambilan data	
3	Sabtu, 22 Maret 2014	Wawancara kepada Kepala SMK Nurul Huda	
4	Sabtu, 5 April 2014	Pengambilan data dan struktur organisasi sekolah	
5	Sabtu, 24 Mei 2014	Penyebaran kuesioner	
6	Sabtu, 31 Mei 2014	Pengambilan kuesioner	

**Pembimbing I,**

**Jusmawi Bustam, S.E., M.Si.**  
NIP 195901011989031006

**Palembang, Juli 2014**

**Pembimbing II,**

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.**  
NIP 197310192001122002

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastawinata, S.E., M.M.**  
NIP 197208182003121002



**DAFTAR WAWANCARA  
KEPADA KEPALA SEKOLAH SMK NURUL HUDA  
ULAK KEMBAHANG II KABUPATEN OGAN ILIR**

Nama Mahasiswa : Tanti Febriza  
 NIM/Kelas : 0611 3060 1194/ 6 ANA  
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
 Pembimbing I : Jusmawi Bustam, S.E., M.Si.,  
 Pembimbing II : Titi Andriyani, S.E., M.Si.,

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Siapa yang mendirikan Yayasan Nurul Huda ini?	
2.	Sejak kapan Yayasan Nurul Huda berdiri?	
3.	Siapa yang mendirikan SMK Nurul Huda ini?	
4.	Sejak kapan SMK Nurul Huda ini berdiri?	
5.	Apa yang menjadi dasar pendirian SMK Nurul Huda ini?	
6.	Apa visi dan misi SMK Nurul Huda ini?	
7.	Bagaimana awal mula terbentuknya SMK Nurul Huda ini?	
8.	Berapa jumlah siswa pada tahun pertama SMK Nurul Huda ini didirikan?	
9.	Apakah jumlah siswa yang mendaftar pada SMK Nurul Huda ini meningkat setiap tahunnya?	
10.	Bagaimana penerapan prosedur penerimaan siswa baru pada SMK Nurul Huda?	
11.	Apa saja persyaratan untuk menjadi siswa pada SMK Nurul Huda?	
12.	Apakah guru dan staff pengajar disini memberikan kejelasan identitas?	
13.	Apakah guru dan staff pengajar disini menjalankan tugas dan wewenangnya dengan disiplin?	
14.	Apakah guru dan staff pengajar disini memberikan tanggung jawab penuh terhadap tugas dan wewenangnya?	



15	Apakah guru dan staff mempunyai keahlian sesuai dibidangnya masing-masing?	
16	Apakah staf dan tenaga pengajar melayani dengan kecepat?	
17	Apakah staff dan tenaga pengajar bersikap adil dan tidak membedakan siswanya?	
18	Apakah staff dan tenaga pengajar melayani siswa dan wali murid dengan sopan dan ramah?	
19	Apakah biaya yang dikeluarkan siswa sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh SMK Nurul Huda ini?	
20	Apakah biaya yang dikeluarkan oleh siswa sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh sekolah sebelum mereka masuk pada SMK Nurul Huda ini?	
21	Apakah jadwal pelajaran pada SMK Nurul Huda ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan?	
22	Apakah SMK Nurul Huda ini menyediakan fasilitas yang lengkap?	
23	Apakah SMK Nurul Huda ini menyediakan pelayanan pengamanan yang berkualitas?	





## KUESIONER PENELITIAN

Responden Yth.

Saya Tanti Febriza, mahasiswa semester VI (enam) jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sedang mengerjakan laporan akhir yang berjudul **“Persepsi Siswa Terhadap Kepuasan Pelayanan pada SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II Kabupaten Ogan Ilir”**.

Untuk itu saya mengharap kerjasama yang baik dari Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan objektif dan jujur. Semua informasi yang Saudara berikan bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk keperluan akademik dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah tersedia.

Nama Responden:

(Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Kelas :  X  XI  XII

### II. CARA PENGISIAN KUESIONER

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan penilaian Anda.

Keterangan Jawaban:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Tidak Setuju (TS)
4. Sangat Tidak Setuju (STS)

**Daftar Pertanyaan:**

No.	Perntanyaan	Skala			
		SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan pada SMK Nurul Huda mudah dan cepat				
2	Persyaratan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan contohnya mengikuti tata tertib sekolah				
3	Staff dan tenaga pengajar memberikan informasi data diri yang tepat dan jelas				
4	Staff dan tenaga pengajar bersikap baik dan disiplin dalam menjalankan tugas				
5	Staff dan tenaga pengajar bertanggung jawab dengan tugas dan wewenang masing-masing dalam menyelesaikan tugas				
6	Staff dan tenaga pengajar mempunyai keahlian dan ketrampilan yang sesuai dalam memberikan pelayanan				
7	Staff dan para pengajar melayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan				
8	Staff dan tenaga pengajar melayani dengan adil tanpa membedakan golongan dan status siswa				
9	Staff dan tenaga pengajar melayani siswa dan wali siswa dengan sopan dan ramah				
10	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan serta terjangkau oleh siswa				
11	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan				
12	Waktu pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan				
13	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga siswa merasa nyaman				
14	Lingkungan dan tempat pelayanan aman contohnya tidak terjadinya kehilangan				