

PROSES KUALITAS PELAYANAN PADA KFC CABANG CIDENG

LAPORAN TUGAS AKHIR



Di susun oleh :

Nama : Ismi Juliyansa Awaliah

NIM : 33118010015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN RETAIL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

PROSES KUALITAS PELAYANAN PADA KFC CABANG CIDENG

LAPORAN TUGAS AKHIR



NIM : 33118010015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN RETAIL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
PROSES KUALITAS PELAYANAN PADA KFC CABANG CIDENG

Oleh :

ISMI JULIYANSA AWALIAH

NIM: 33118010015

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada tanggal:

24 Agustus 2021

Ikhyandini Garindia Atristyanti S. Mn., M.MT.

Pembimbing (



.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



Ikhyandini Garindia Atristyanti S. Mn., M.MT.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ismi Juliyansa Awaliah
NIM : 33118010015
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PROSES KUALITAS PELAYANAN PADA KFC CABANG CIDENG
Tanggal Sidang : 24/08/2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA09210337



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya Akhir ini :

Judul : **Proses Kualitas Pelayanan Pada KFC Cabang Cideng**

Nama Mahasiswa : Ismi Juliyansa Awaliah

NIM : 33118010015

Program Studi : D-III Manajemen

Tanggal : 24 Agustus 2021

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2021


Ismi Juliyansa Awaliah

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada restoran KFC yang dilakukan oleh karyawan KFC. Penelitian ini dilakukan secara observasi mandiri oleh penulis secara online atau website maupun observasi langsung ke cabang cideng. Penelitian ini berlangsung selama 3 bulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kurangnya karyawan KFC dalam menerapkan kualitas pelayanan di KFC cabang cideng. Sehingga, tidak dapat memenuhi kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya karyawan harus lebih berinisiatif dalam mengerjakan tugasnya, seperti menegur konsumen yang bermain di *playground* guna mematuhi protokol kesehatan, menyediakan kasir khusus pembelian *online* agar konsumen yang makan di tempat tidak menunggu terlalu lama sehingga terciptanya efisiensi waktu, serta memperluas area parkir.

Kata kunci : restoran KFC cabang cideng, proses kualitas pelayanan pada KFC cabang cideng

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wataala, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya serta kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini. Penyusunan proposal tugas akhir ini dapat terlaksana atas kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak, diantaranya adalah:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas dukungannya dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
3. Ikhyandini Garindia Atristyanti S. Mn., M.MT. Selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen dan selaku ketua pembimbing akademik yang selalu memberikan semangat serta motivasi sampai dengan penulisan tugas akhir ini selesai .
4. Para Dosen dan Staff Seketariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bpk. Rahmadinata selaku HRD di kantor pusat KFC yang telah mengizinkan melakukan observasi secara tidak langsung dan memberikan informasi kepada penulis
6. Kedua orang tuaku tercinta Ayah dan Ibu, yang telah memberikan doa serta dukungan moral dan materi. Hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

7. Unny wathoniah sebagai teman satu tempat penulisan Tugas akhir yang telah memberikan semangat dukungan moral.
8. Teman-teman satu perjuangan angkatan fakultas ekonomi dan bisnis 2018.
9. Teman – teman seperjuangan mahasiswa angkatan 2017, 2018 dan 2019 yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses Penelitian sampai selesai Penyusunan penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat beberapa kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan penulisan Tugas akhir ini, untuk itu penulis menerima dengan tangan terbuka kritikan, masukan, dan saran dari para dosen maupun mahasiswa, demi kesempurnaan dari penyusunan dan penulisan tugas akhir ini. Atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan ini, penulis mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya. Akhir kata, penulis berharap penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi para dosen pembimbing, maupun mahasiswa yang sedang menyelesaikan penulisan tugas akhir, serta para pembaca yang membutuhkan.

Jakarta, 24 Agustus 2021



Ismi Juliyansa Awaliah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Metode Penelitian.....	4
1. Desain penelitian.....	4
2. Metode pengumpulan data.....	5
3. Metode analisis data	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan teori.....	6
1. Definisi kualitas pelayanan.....	6
2. Definisi Kepuasan konsumen	11
3. PENELITIAN TERDAHULU.....	16
4. KERANGKA BERFIKIR.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	21
A. Gambaran umum perusahaan	21
1. Profil perusahaan.....	21
2. Sejarah Perusahaan.....	24

3. Visi dan Misi perusahaan	26
4. Struktur organisasi	27
5. Perkembangan dan Penghargaan Perusahaan	28
6. Lokasi outlet.....	31
7. Fasilitas yang tersedia	31
8. Pelayanan KFC Cideng	38
B. PEMBAHASAN.....	41
1. Pelaksanaan observasi dan wawancara.....	41
2. Hasil wawancara	41
3. Dimensi kualitas pelayanan kfc cideng.....	50
4. Alur oprasional KFC cabang cideng.....	51
5. Permasalahan yang ditemukan	53
6. Pemecahan Masalah.....	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. KESIMPULAN.....	55
B. SARAN.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 2 Logo Kentucky Fried Chicken.....	21
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi KFC	27
Gambar 3. 4 a. Lokasi KFC Cideng ; b. Gedung KFC Cideng.....	31
Gambar 3. 5 a. Meja Kasir sisi Samping ; b. Meja Kasir sisi Depan	32
Gambar 3. 6 Mesin Self-Serving.....	33
Gambar 3. 7 a. Tempat Makan Lantai 1 ; b. Tempat Makan Lantai 2	33
Gambar 3. 8 a. Outdoor sisi dalam ; b. Outdoor sisi luar	34
Gambar 3. 9 Tempat cuci tangan	35
Gambar 3. 10 Mesin pengering tangan	35
Gambar 3. 11 a. Toilet pria ; b. Toilet wanita	36
Gambar 3. 12 Logo wifi.....	36
Gambar 3. 13 a. Sisi depan KFC coffee ; b. Sisi samping KFC coffee.....	37
Gambar 3. 14 Ruang acara.....	37
Gambar 3. 15 Tempat bermain anak	38
Gambar 3. 16 a. Lahan parkir mobil ; b. Lahan parkir motor	38
Gambar 3. 17 Layanan catering.....	39
Gambar 3. 18 Layanan KFC coffee	39
Gambar 3. 19 Layanan KFC breakfast.....	40
Gambar 3. 20 Layanan pesta ulang tahun	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perkembangan dan Prestasi KFC	28
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara Informan 1.....	54
Lampiran 2. Wawancara Informan 2.....	57
Lampiran 3. Wawancara Informan 3.....	67

