

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Tinjauan Pelaksanaan Kegiatan *Mystery Shopping* di KFC Indonesia pada Tahun 2013**” yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma III (D3) Program Studi Manajemen Pemasaran pada Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan di Institut Manajemen Telkom.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dadang Iskandar, Drs., MM. selaku Ketua Program Studi dari D3 Manajemen Pemasaran.
2. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, S.H, M.M. selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat, bimbingan, dan pengarahan sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Kepada kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai, yang telah memberikan dukungan dan nasehat.
4. Kepada Bapak Abdul Wahab selaku Customer and Relation Officer dan Ibu Susiyanti Nugroho selaku Human Resourcess Officer di Kantor Pusat KFC yang bertempat di Galael Building Jakarta Selatan.
5. Kepada Dirga Kencana Putra yang telah memberikan saya motivasi serta dukungan.
6. Kepada teman – teman yang telah memberikan saya dukungan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu mohon saran dan kritik dari para pembaca, agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi dalam penulisan laporan di masa yang akan datang.

Bandung, 2 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi	4
1.1.3 Struktur Organisasi.....	5
1.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	5
1.2 Latar Belakang Objek Observasi	7
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Observasi	10
1.5 Kegunaan Observasi	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	14
2.1 Tinjauan Teori	14
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Jasa	16
2.1.3 <i>Mystery Shopping</i> sebagai Bagian dari Penyempurnaan Kualitas Jasa.....	24
2.2 Pembahasan	32
2.2.1 Pelaksanaan Kegiatan <i>Mystery Shopping</i>	32

2.2.2 Hambatan dalam Melakukan Pelaksanaan Penilaian yang Dilakukan oleh <i>Mystery Shopper</i>	37
--	----

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN 38

3.1 Kesimpulan.....	38
---------------------	----

3.2 Saran.....	38
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA 40

LAMPIRAN

TABEL 1.1 : <i>Top Brand</i> Kategori <i>Restaurant Fast Food</i>	8
TABEL 2.1 : Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa	21
TABEL 2.2 : Ancangan Riset untuk Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Logo KFC.....	1
Gambar 1.2 : Logo Yum! <i>Restaurant</i> Internasional.....	2
Gambar 1.3 : <i>First Winner in Fast Food Restaurant Category Award</i>	3
Gambar 1.4 : <i>Super Brand 2010 Award</i>	3
Gambar 1.5 : Bagan Struktur Organisasi <i>Store</i> KFC	5
Gambar 2.1 : Konsep Inti Pemasaran.....	15
Gambar 2.2 : Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa	19
Gambar 2.3 : Pusat Perusahaan KFC di Indonesia.....	32
Gambar 2.4 : Proses Penilaian oleh <i>Mystery Shopper</i>	34