

## ABSTRAK

Taton Henrikus Pasaribu, 009600051, “**Pengamatan Aktifitas Kasir Dalam Melakukan Pelayanan Dan Penjualan Produk Di Kentucky Fried Chicken Cabang Merdeka Bandung**”. Laporan tugas Akhir. Institut Manajemen Telkom, Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan, Program Diploma III, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, 2012, di bawah bimbingan Bapak Drs. Dadang Iskandar, MM.

Laporan tugas akhir ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui prosedur yang dilakukan oleh kasir saat berhadapan dengan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana *selling skill* kasir dalam melakukan *jobdesc*-nya sebagai kasir pada saat melakukan penjualan produk-produk KFC.
3. Untuk mengetahui apakah menurut *mystery shopper* petugas kasir di KFC Merdeka – Bandung telah mengikuti prosedur pelayanan dengan baik atau belum.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan petugas kasir dalam melakukan penjualan produk di KFC Merdeka-Bandung

Metode pengumpulan data adalah metode survey yaitu dengan cara wawancara, observasi lapangan, dan observasi kepustakaan.

Berdasarkan hasil observasi, diperoleh kesimpulan:

1. Prosedur yang dilakukan oleh kasir saat berhadapan dengan konsumen adalah metode 7 pelayanan.
2. *Selling skill* kasir dalam melakukan *jobdesc*-nya sebagai kasir saat melakukan penjualan produk-produk KFC berjalan dengan baik sesuai *jobdesc*-yang telah ditetapkan, dan seluruh kasir KFC Merdeka memiliki *selling skill* yang terbilang baik.
3. menurut *Mystery Shopper* petugas kasir di KFC Merdeka Bandung telah mengikuti prosedur pelayanan dengan baik walaupun beberapa kali melewatkan poin – poin tertentu.
4. Hambatan- hambatan petugas kasir dalam melakukan penjualan produk di KFC merdeka Bandung secara umum dipengaruhi oleh masalah pribadi dan kurangnya konsumen yang datang di bulan-bulan tertentu.