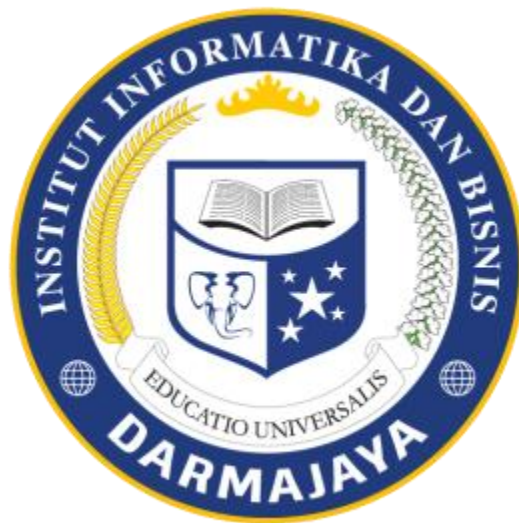


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI COFFEE&CHILL BANDAR LAMPUNG**

LAPORAN KERJA PRAKTEK PADA COFFE&CHILL BANDAR LAMPUNG



Disusun Oleh :

Nama : Alfani

NPM : 1612110409

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA DARMAJAYA

BANDAR LAMPUNG TAHUN AKADEMIK

2019/2020

RIWAYAT HIDUP

1. Identitas

Nama : Alfani
NPM : 1612110409
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 12 juni 1998
Agama : Islam
Alamat : Jl. Raden Fatah No.34 Kaliawi Bandar Lampung
Suku : Sunda
Kewarganegaraan : Indonesia
E-mail : alfani1612110409@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

- a. Sekolah Dasar (SD) : SD Negeri 1 Kaliawi Bandar Lampung
- b. Sekolah Menengah Pertama (SMP) : SMP Perintis 2 Bandar Lampung
- c. Sekolah Menengah Atas (SMA) : SMA Perintis 2 Bandar Lampung

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Allah Subhanallahu wa ta'ala, berkat hidayah dan rahmat-Nya Sehingga penyusun laporan kerja praktek ini selesai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Dalam pembuatan laporan ini, penulis menemui beberapa masalah dan tantangan yang mengharuskan penulis lebih mengasah pikiran dan berpacu dengan waktu. Tapi penulis merasa bersyukur karena dengan segala bantuan yang penulis dapatkan sehingga penulis dapat sedikit bernafas lega dalam menyelesaikan laporan ini.

Untuk itu penulis tak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberi kelancaran dan kemudahan kepada saya dari awal pembuatan sampai selesai.
2. Bapak Hi. Ir. Firmansyah YA, M.B.A., M.Sc selaku Rektor IBI Damajaya.
3. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos.,M.M selaku Wakil Rektor III IBI Darmajaya.
4. Ibu Aswin SE,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen IBI Darmajaya dan Dosen Pembimbing pelaksanaan kerja praktek yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta sarannya sampai terselesainya laporan kerja praktek ini.
5. Ibu Susanti, SE, MM selaku sekretaris Jurusan dan Dosen Pembimbing pelaksanaan kerja praktek.
6. Semua dosen Manajemen yang selalu memberikan arahan dan dukungan kepada saya untuk terus mengembangkan ilmu dan pengetahuan yang saya miliki.

Penulis menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis membuka kesempatan yang sebesar-besarnya kepada para pembaca untuk memberikan kritik atau saran untuk membangun untuk kualitas laporan yang akan mendatang.

Semoga Laporan ini berguna untuk kita semua khususnya untuk mahasiswa yang akan datang. Aamiin...

Bandar Lampung, 04 Oktober 2019

Penulis

Alfani

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Program Kerja Praktek	1
1.2. Ruang Lingkup Program Kerja Praktek	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Program Kerja Praktek	5
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Program Kerja Praktek	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan.....	9
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.3. Bidang Usaha atau Kegiatan Utama Perusahaan	10
2.4. Lokasi Perusahaan.....	10
2.5. Struktur Organisasi.....	10

BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1. Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan.....	11
3.1.1. Temuan Masalah	11
3.1.2. Perumusan Masalah.....	11
3.1.3. Kerangka Pemecah Masalah	12
3.2. Landasan Teori.....	12
3.3. Rancangan Program Yang Akan Dilakukan	16
3.3.1. Program I.....	16

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	17
4.2. Pembahasan.....	18

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	19
---------------------	----

5.2. Saran.....19

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN