

**MENGENAL TAHAP KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP RESTORAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)
SEKSYEN 13, SHAH ALAM SELANGOR**

KUMPULAN IXORA

NOR RODIAH BINTI MOHD ALI	08DPM06F830
NURUL ASHIKIN BINTI MOHAMED AMIN	08DPM06F832
NORHAFIZAH BINTI NORDIN	08DPM06F847
NORMALINI BINTI NORDIN	08DPM06F848
SITI HABSAH BINTI ABDULLAH	08DPM06F849
NUR SHAFINI BINTI YAMAN @ AB RAHMAN	08DPM06F850

Laporan ini dikemukakan kepada Jabatan Perdagangan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan Diploma Pengajian Perniagaan (Pengurusan), Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam, Selangor.



PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Mengkaji Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Restoran Seksyen 13, Shah Alam” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penilaian Projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : Pn Azura Bt Mohd

Tandatangan Penyelia : 

Tarikh : 12/1/2007

Disahkan oleh :


Nama Penyelaras : Pn Zanita Bt Ismail


Tandatangan Penyelaras :


Tarikh :


PERAKUAN PELAJAR


“Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nukilan yang setiap satunya telah kami jelaskan sumbernya”


1. Tandatangan : 
Nama : Norhafizah Binti Nordin
No. Pend. : 08DPM06F847
Tarikh : 27/11/2007

2. Tandatangan : 
Nama : Normalini Binti Nordin
No. Pend. : 08DPM06F848
Tarikh : 27/11/2007

3. Tandatangan : 
Nama : Siti Habsah Binti Abdullah
No. Pend. : 08DPM06F849
Tarikh : 27-11-2007

4. Tandatangan : 
Nama : Nur Shafini binti Yaman @ Ab Rahman
No. Pend. : 08DPM06F850
Tarikh : 27/11/2007

5. Tandatangan : 
Nama : Nor Rodiah Binti Mohd Ali
No. Pend. : 08DPM06F830
Tarikh : 27/11/2007

6. Tandatangan : 
Nama : Nurul Asyikin Binti Mohamed Amin
No. Pend. : 08DPM06F832
Tarikh : 27/11/2007

DEDIKASI

Untuk ayah dan ibu tersayang serta sekeluarga,
Pensyarah penyelia,
Pensyarah penyelaras Projek Perniagaan (P 5128)
Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam
Serta rakan-rakan seperjuangan,
Yang telah banyak memberi dorongan dan semangat kepada kami,
Untuk menjalankan kajian ini,
Sehingga ianya dapat dihasilkan dengan jayanya.
Terima kasih atas sokongan kalian semua.

PENGHARGAAN

Assalamualaikum Warahmatullah Hiwabarakatuh,

Syukur kami ke Hadrat Ilahi dengan keizinanNya atas segala rahmat dan petunjukNya sehingga kami berjaya menyiapkan dan melaksanakan Projek Perniagaan ini. Kami ingin mengucapkan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Pensyarah Penyelia kami bagi subjek Projek Perniagaan ini iaitu Puan Azura Bt. Mohd dan begitu juga pensyarah modul Projek Perniagaan (P 5128) iaitu Puan Zanita Bt. Ismail kerana banyak memberi tunjuk ajar dan nasihat berkaitan dengan pelaksanaan projek ini. Penghargaan ini juga kami tujukan khas buat pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam melaksanakan projek kami ini dan juga kelapangan mereka dalam menjawab borang soal selidik yang telah kami edarkan.

Kami juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang telah sama-sama menyumbangkan idea dan modal serta telah memberikan kerjasama sepanjang perjalanan menyiapkan projek ini. Tidak lupa juga buat keluarga serta rakan-rakan yang telah memberi nasihat dan dorongan selama ini. Tanpa bantuan, sokongan dan dorongan serta kerjasama daripada semua pihak projek ini tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan jayanya. Akhir sekali ribuan terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu kumpulan kami menyiapkan Projek Perniagaan ini. Sekian, Terima Kasih.

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) Seksyen 13, Shah Alam, Selangor. Kajian ini hanya melibatkan para pelanggan yang berkunjung ke restoran KFC dimana seramai 112 orang yang telah di soal selidik. Responden yang terpilih terdiri daripada orang awam yang merangkumi kakitangan kerajaan, swasta, pelajar dan bekerja sendiri. Bagi mendapatkan dan mengumpulkan maklumat, borang soal selidik diberikan kepada responden. Hasil kajian diperolehi melalui data dengan menggunakan carta pai dan carta palang bagi mendapatkan jumlah dan peratusan bagi setiap ciri-ciri yang diperlukan bagi pengkaji bermula dengan soalan bahagian A, bahagian B dan bahagian C.

ABSTRAC

This present is to research satisfaction of customer about Kentucky Fried Chicken restaurant, Seksyen 13, Shah Alam, Selangor. This research just incriminate a customer who is always coming to KFC restaurant where is 112 respondent have been chosen to answer the questionnaire. Our selected respondent is civilian conclude government workers, private workers, student and persons who has their own job. To get and collect an information, the questionnaire was circulate to respondent. The final result and all of an information was showed by the pie chart and the bar chart to get the total and percentage about all of questions include questions from part A, part B and part C.

ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

HALAMAN JUDUL		i
PERAKUAN PENYELIA DAN PENYELARAS		ii
PERAKUAN AHLI KUMPULAN		iii
DEDIKASI		iv
PENGHARGAAN		v
ABSTRAK		vi-vii
BAB 1	Pengenalan	
1.0	Pengenalan	1
1.1	Penyataan Masalah	2-3
1.2	Objektif Kajian	3
1.3	Skop Kajian	3
BAB 2	ULASAN KARYA	
2.0	Pengenalan	4
2.1	Tahap kepuasan pengguna	4
2.2	Produk	7
2.3	Harga	4-6
2.4	Promosi	7-8
2.5	Lokasi	9-10

BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.0	Pengenalan	11
3.1	Data primer	11
	3.1.1 Pemerhatian	
	3.1.2 Soal selidik	
3.2	Data Sekunder	12-13
	3.2.1 Internet	
BAB 4	DAPATAN DAN ANALISA	
4.0	Pengenalan	14
4.1	Bahagian A: Maklumat Am	15-19
	4.1.1 Jantina Responden	
	4.1.2 Umur Responden	
	4.1.3 Bangsa Responden	
	4.1.4 Pekerjaan Responden	
	4.1.5 Pendapatan Responden	

4.2	Bahagian B: Kepuasan dari segi Produk, Promosi, Lokasi & Harga	
4.2.1	<u>PRODUK</u>	20-25
	4.2.1.1 Pelanggan yang menggemari Rangkaian produk keluaran KFC	
	4.2.1.2 Pelanggan yang menggemari setiap produk keluaran baru KFC	
	4.2.1.3 Pelanggan yang menggemari ayam <i>Hot & Spicy</i>	
	4.2.1.4 Pelanggan yang menggemari ayam <i>Original Recipe</i>	
	4.2.1.5 Pelanggan yang menggemari semua Jenis burger di KFC	
	4.2.1.6 Produk KFC sesuai dimakan oleh Setiap bangsa	
4.2.2	<u>PROMOSI</u>	26-31
	4.2.2.1 Pelanggan yang gemar menonton iklan KFC di televisyen	
	4.2.2.2 Pelanggan yang terpengaruh dengan iklan yang disiarkan di media cetak dan elektronik	

4.2.2.3 Internet adalah salah satu rangkaian media yang menyalurkan promosi pengiklanan KFC

4.2.2.4 Iklan *Chicky Meal* yang menarik perhatian

4.2.2.5 Pelanggan yang gemar melihat model iklan yang
Dibawakan oleh KFC di televisyen.

4.2.2.6 Iklan KFC sesuai ditonton oleh seisi keluarga.

4.2.3

LOKASI

32-34

4.2.3.1 Pelanggan yang menggemari makan di Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) yang terletak di Pasaraya Giant, Seksyen 13 Shah Alam.

4.2.3.2 Restoran KFC yang mudah di dapati di mana juga pelanggan berada

4.2.3.3 Lokasi restoran KFC yang strategik di Seksyen 13 menarik minat responden

4.2.3.4 Lokasi restoran KFC seksyen 13, Shah Alam yang berdekatan dengan tempat kediaman pelanggan

**4.3.5 Tahap kebersihan di Restoran KFC
menarik minat untuk berkunjung ke
KFC**

**4.3.6 Tempoh masa bagi urusan di kaunter cepat dan
memuaskan**

**4.3.7 Juruwang yang bertugas di kaunter
menunjukkan sikap mesra dan
menyenangkan ketika mengambil
pesanan**

BAB 5

KESIMPULAN

5.0 Pengenalan	46
5.1 Analisis Kajian	46-51
5.2 Cadangan dan Saranan	51-52

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

JADUAL

JADUAL	4.1	Jantina Responden	15
JADUAL	4.2	Umur Responden	16
JADUAL	4.3	Bangsa Responden	17
JADUAL	4.4	Pekerjaan Responden	18
JADUAL	4.5	Pendapatan Responden	19
JADUAL	4.6	Pelanggan yang menggemari rangkaian produk keluaran KFC	20
JADUAL	4.7	Pelanggan yang menggemari setiap produk keluaran baru KFC	21
JADUAL	4.8	Pelanggan yang menggemari ayam <i>Hot & Spicy</i>	22
JADUAL	4.9	Pelanggan yang menggemari ayam <i>Original Recipe</i>	23
JADUAL	4.10	Pelanggan yang menggemari semua Jenis burger di KFC	24
JADUAL	4.11	Produk KFC sesuai dimakan oleh Setiap bangsa	25
JADUAL	4.12	Pelanggan yang gemar menonton iklan KFC di televisyen	26

JADUAL	4.13	Pelanggan yang terpengaruh dengan iklan yang disiarkan di media cetak dan elektronik	27
JADUAL	4.14	Internet adalah salah satu rangkaian media yang menyalurkan promosi pengiklanan KFC	28
JADUAL	4.15	Iklan <i>Chicky Meal</i> yang menarik perhatian	29
JADUAL	4.16	Pelanggan yang gemar melihat model iklan yang dibawakan oleh KFC di televisyen.	30
JADUAL	4.17	Iklan KFC sesuai ditonton oleh seisi keluarga	31
JADUAL	4.18	Pelanggan yang menggemari makan di Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) yang terletak di Pasaraya Giant, Seksyen 13 Shah Alam.	32
JADUAL	4.19	Lokasi restoran KFC yang strategik di Seksyen 13 menarik minat responden	33
JADUAL	4.20	Lokasi Restoran KFC Seksyen 13, Shah Alam yang berdekatan dengan tempat kediaman pelanggan	34
JADUAL	4.21	Harga bagi produk KFC adalah berpatutan	35

JADUAL	4.22	Harga produk KFC sesuai dibeli oleh semua lapisan masyarakat	36
JADUAL	4.23	Harga setiap unit produk KFC adalah berpatutan	37
JADUAL	4.24	Harga setiap set hidangan adalah berpatutan	38
JADUAL	4.25	Tahap layanan yang diberikan oleh juruwang di kaunter pembayaran KFC	39
JADUAL	4.26	Masa yang diambil untuk melayan setiap pelanggan adalah sistematik	40
JADUAL	4.27	Komunikasi dua hala yang digunakan oleh pekerja di Restoran KFC adalah berkesan	41
JADUAL	4.28	Kualiti hidangan yang dikeluarkan oleh KFC adalah dijamin halal oleh Kementerian Kesihatan Malaysia	42
JADUAL	4.29	Tahap kebersihan di Restoran KFC menarik minat untuk berkunjung ke KFC	43
JADUAL	4.30	Tempoh masa bagi urusan di kaunter cepat dan memuaskan	44
JADUAL	4.31	Juruwang yang bertugas di kaunter menunjukkan sikap mesra dan menyenangkan ketika mengambil pesanan	45

RAJAH

RAJAH	4.1	Jantina Responden	15
RAJAH	4.2	Umur Responden	16
RAJAH	4.3	Bangsa Responden	17
RAJAH	4.4	Pekerjaan Responden	18
RAJAH	4.5	Pendapatan Responden	19
RAJAH	4.6	Pelanggan yang menggemari rangkaian produk keluaran KFC	20
RAJAH	4.7	Pelanggan yang menggemari setiap produk keluaran baru KFC	21
RAJAH	4.8	Pelanggan yang menggemari ayam <i>Hot & Spicy</i>	22
RAJAH	4.9	Pelanggan yang menggemari ayam <i>Original Recipe</i>	23
RAJAH	4.10	Pelanggan yang menggemari semua Jenis burger di KFC	24
RAJAH	4.11	Produk KFC sesuai dimakan oleh Setiap bangsa	25
RAJAH	4.12	Pelanggan yang gemar menonton iklan KFC di televisyen	26
RAJAH	4.13	Pelanggan yang terpengaruh dengan iklan yang disiarkan di media cetak dan elektronik	27



RAJAH	4.14	Internet adalah salah satu rangkaian media yang menyalurkan promosi pengiklanan KFC	28
RAJAH	4.15	Iklan <i>Chicky Meal</i> yang menarik perhatian	29
RAJAH	4.16	Pelanggan yang gemar melihat model iklan yang dibawa oleh KFC di televisyen.	30
RAJAH	4.17	Iklan KFC sesuai ditonton oleh seisi keluarga	31
RAJAH	4.18	Pelanggan yang menggemari makan di Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) yang terletak di Pasaraya Giant, Seksyen 13 Shah Alam.	32
RAJAH	4.19	Lokasi restoran KFC yang strategik di Seksyen 13 menarik minat responden	33
RAJAH	4.20	Lokasi restoran KFC Seksyen 13, Shah Alam yang berdekatan dengan tempat kediaman pelanggan	34
RAJAH	4.21	Harga bagi produk KFC adalah berpatutan	35
RAJAH	4.22	Harga produk KFC sesuai dibeli oleh semua lapisan masyarakat	36
RAJAH	4.23	Harga setiap unit produk KFC adalah berpatutan	37

RAJAH	4.24	Harga setiap set hidangan adalah berpatutan	38
RAJAH	4.25	Tahap layanan yang diberikan oleh juruwang di kaunter pembayaran KFC	39
RAJAH	4.26	Masa yang diambil untuk melayan setiap pelanggan adalah sistematik	40
RAJAH	4.27	Komunikasi dua hala yang digunakan oleh pekerja di Restoran KFC adalah berkesan	41
RAJAH	4.28	Kualiti hidangan yang dikeluarkan oleh KFC adalah dijamin halal oleh Kementerian Kesihatan Malaysia	42
RAJAH	4.29	Tahap kebersihan di Restoran KFC menarik minat untuk berkunjung ke KFC	43
RAJAH	4.30	Tempoh masa bagi urusan di kaunter cepat dan memuaskan	44
RAJAH	4.31	Juruwang yang bertugas di kaunter menunjukkan sikap mesra dan menyenangkan ketika mengambil pesanan	45