

**KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
PADA BOTOL PLASTIK JOGJA 12  
SLEMAN YOGYAKARTA**

**Laporan Tugas Akhir  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan oleh**

**Tri Winarsih**

**1915954**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**“KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
PADA BOTOL PLASTIK JOGJA 12  
SLEMAN YOGYAKARTA”**

**Laporan Tugas Akhir  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3  
Program Studi Manajemen**

**Yang diajukan oleh**

**Tri Winarsih**

**1915954**

**Telah disetujui oleh**

**Dosen Pembimbing**



**Drs. Djati Julitriarsa, M.M.**

**Tanggal, 11/2/2022**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Kualitas Pelayanan Konsumen pada Botol Plastik Jogja 12 Sleman Yogyakarta”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3 Program Studi Manajemen. Penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta
2. Bapak Drs. Djati Julitriarsa, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan pelayanan selama penulis menempuh studi.
4. Meyta Salsa Hardina, selaku *owner* Botol Plastik Jogja 12 yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan magang.
5. Maskur Sholeh dan Imam, selaku pengarah kerja praktek di Botol Plastik Jogja 12.
6. Kedua orang tua, yang telah memberikan dukungan hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Luluk Permata Wijawati, selaku teman terbaik yang telah mendukung dan memberi semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan D3 STIM YKPN Yogyakarta, yang telah mendukung dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kepada pembaca.

Klaten, Januari 2022

Penulis

## **MOTTO**

“Tetap semangat memperjuangkan impian! Tidak dengan diam menunggu, tapi mencari dan siap menyambut setiap kesempatan yang datang dengan penuh ikhtiar.”

(Andrie Wongso)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
MOTTO.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Tujuan .....	3
D. Manfaat .....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis .....	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	5
A. Kualitas Pelayanan.....	5
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	5
C. Indikator Kualitas Pelayanan .....	7
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG.....	10
A. Profil Perusahaan .....	10
1. Lokasi Perusahaan.....	11
2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	11
3. Logo Perusahaan .....	11
4. Struktur Organisasi.....	12

B. Kegiatan Magang .....	13
BAB IV. PEMBAHASAN.....	15
A. Pelayanan .....	15
B. Kendala .....	17
C. Solusi.....	18
BAB V. PENUTUP.....	20
A. Kesimpulan .....	20
B. Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA .....	23
LAMPIRAN .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Botol Plastik Jogja 12 .....	11
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kegiatan Magang pada Botol Plastik Jogja 12 .....	14
---	----