

**KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
PADA CV MITRA TUNAS RAHARJA**

**Laporan Tugas Akhir**

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



**Diajukan oleh :**

**Nurmalita Listyana Widi Astuti**

**2016002**

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

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

“KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
PADA CV MITRA TUNAS RAHARJA”

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

Yang diajukan oleh :  
Nurmalita Listyana Widi Astuti  
2016002

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Ekanti Sabardini, M.Si

Tanggal 1 Desember 2022

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Konsumen pada CV Mitra Tunas Raharja” dapat terselesaikan dengan baik. Tentu dalam penulisan tugas akhir ini, kami telah berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal. Tidak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga diberi kemudahan dan petunjuk untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Mugiyanto, selaku pembimbing lapangan CV Mitra Tunas Raharja.
3. Dra. Sri Ekanti Sabardini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Dr. Suparmono, M.Si., selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta.
5. Seluruh dosen dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama menempuh studi.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan materiil kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan D3 STIM YKPN Yogyakarta, yang telah mendukung dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Saya pun menyadari bahwa tugas akhir yang kami tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga dengan terselesainya tugas akhir ini dapat memenuhi syarat kelulusan.

Sleman, Desember 2022

Nurmalita Listyana Widi Astuti

## **MOTTO**

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlh seolah kamu akan hidup selamanya.”

(Mahatma Gandhi)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak da kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.”

(Bambang Pamungkas)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
MOTTO .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan .....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II .....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
C. Indikator Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG .....	Error! Bookmark not defined.

A. Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kegiatan Magang .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
B. Kendala .....	Error! Bookmark not defined.
C. Solusi .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1. Logo CV Mitra Tunas Raharja .....Error! Bookmark not defined.**

**Gambar 2. Surat Keterangan Magang di CV Mitra Tunas Raharja..... Error!  
Bookmark not defined.**

**Gambar 3. Sample Besi & Baja yang Dipajang untuk Konsumen ..... Error!  
Bookmark not defined.**

**Gambar 4. Sample Atap yang Dipajang untuk Konsumen ..Error! Bookmark  
not defined.**

**Gambar 5. Karyawan Membuat Nota untuk KonsumenError! Bookmark not  
defined.**

**Gambar 6. Melakukan Cek Stok Produk .....Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

**Table 1. Kegiatan Magang pada CV Mitra Tunas Raharja .Error! Bookmark not defined.**

