

**KUALITAS PELAYANAN PADA
EKOWISATA SUNGAI MUDAL**

Laporan Tugas Akhir

Untuk memenuhi Sebagian persyaratan

Mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen



Diajukan oleh:

Aufa Riana

2015982

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

“KUALITAS PELAYANAN PADA
EKOWISATA SUNGAI MUDAL”

Laporan Tugas Akhir

Untuk memenuhi Sebagian persyaratan
Mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3
Progam Studi Manajemen

Yang diajukan oleh :

Aufa Riana

2015982

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dra.Sri Ekanti Sabardini, M.Si

Tanggal 05 April 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PADA EKOWISATA SUNGAI MUDAL”

Tugas akhir adalah tugas dari jenjang Diploma III, yang diajukan untuk menempuh syarat dan memperoleh gelar ahli madya dari STIM YKPN Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam membuat tugas akhir tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari pihak – pihak lain, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, hidayah, dan inayahnya sehingga saya diberi kemudahan dan petunjuk untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Rudi Hastaryo dan Mas Mudi Heriyanto selaku ketua pengelola dan segenap pengelola di Ekowisata Sungai Mudal yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan telah memberikan banyak pelajaran, pengetahuan selama magang dan memberikan data – data yang diperlukan.
3. Orang tua yang tak henti – hentinya berdia untuk keberhasilan anak – anaknya dan juga memberikan semangat.

4. Dra. Sri Ekanti Sabardini, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Dr. Suparmono., M.Si. selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta.
6. Dwiki Anggar Krisnawan selaku teman laki-laki terdekat saya yang terus memberikan dukungan dan memberikan semangat untuk berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini hingga tuntas.
7. Teman – teman dirumah dan di kampus STIM YKPN Yogyakarta yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt dan akhirnya saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga dengan selesainya tugas akhir ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat.

Yogyakarta, 05 April 2023

Penulis



(Afa Riana)

MOTTO

1. “Barang Siapa yang Bersungguh-Sungguh, Sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk Kebaikan Dirinya Sendiri” (QS. Al Ankabut ayat 6).
2. “Kegagalan adalah Keberhasilan yang Tertunda”.
3. “Allah bersama orang-orang yang sabar” (QS. Al-Anfal ayat 66).
4. “Jangan Protes dalam Proses”.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
MOTTO	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kualitas Pelayanan	5
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	5
C. Indikator Pada Kualitas Pelayanan	7
BAB III	9
PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG	9
A. Profil Perusahaan	9
1. Lokasi Perusahaan	10
2. Logo	10
3. Visi dan Misi Perusahaan	10
4. Struktur Organisasi	12

B. Jadwal Pelaksanaan Praktik Magang	14
BAB IV	15
PEMBAHASAN	15
A. Pelaksanaan Pelayanan	15
B. Kendala dan Solusi	18
BAB V	21
KESIMPULAN DAN SARAN	21
A. Kesimpulan	21
B. Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo perusahaan	10
Gambar 1.2 Foto bersama pengunjung	25
Gambar 1.3 Foto karyawan saat mengawasi pengunjung	25
Gambar 1.4 Foto saat kegiatan briefing	25
Gambar 1.5 Foto bersama pengurus Ekowisata Sungai Mudal	26