

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* PADA PT MEDIA SARANA
DATA (GMEDIA)**

Laporan Tugas Akhir

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



Diajukan oleh

Annya Anugrahaning Salbi'ah

2116049

Kepada

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* PADA PT MEDIA SARANA DATA
(GMEDIA)**

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

yang diajukan oleh

Annya Anugrahaning Salbi'ah

2116049

telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Rasistia Wisandianing Primadineska,

S.E, M.Sc

tanggal..... 25 Juni 2024 .

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "*Analisis Service Quality* pada PT Media Sarana Data (GMEDIA)". 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. Ibu Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta.
3. Seluruh dosen dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan pelayanan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Budiyanto, selaku Direktur Utama PT Media Sarana Data (GMEDIA) yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan magang.
5. Ibu Wilyana Farikha, selaku *Assistant Manager Customer Experience* yang telah membimbing magang di PT Media Sarana Data (GMEDIA).
6. Karyawan divisi *Customer Experience*, yang telah membantu penulis dalam menjalankan tugas selama magang di PT Media Sarana Data (GMEDIA).
7. Untuk ibu penulis, yang telah memberikan dukungan hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
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 bagi pembaca.

Sleman, April 2024

Penulis

MOTTO

I am not afraid of storms, for I am learning how to sail my ship.

– Louisa May Alcott

It is said that the darkest hour of the night comes just before the dawn.

– Thomas Fuller

*Silence speaks so much louder than screaming tantrums. Never give anyone an
excuse to say that you're crazy.*

– Taylor Swift

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kualitas Pelayanan	6
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	7
C. Indikator Kualitas Pelayanan	8
BAB III	14
PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG.....	14
A. Profil Perusahaan	14
1. Lokasi Perusahaan	15
2. Visi dan Misi Perusahaan	15
3. Logo Perusahaan	15
4. Struktur Perusahaan.....	17
B. Kegiatan Magang	18
BAB IV	21
PEMBAHASAN	21
A. Pelayanan	21
B. Penilaian dan Pembahasan	23
1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	24
2. <i>Reliability</i> (keandalan).....	24

3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	27
4. <i>Assurance</i> (jaminan).....	29
5. <i>Empathy</i> (empati)	31
C. Hasil Pembahasan dan Tindak Lanjut.....	34
BAB V.....	36
PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kegiatan Magang pada PT Media Sarana Data (GMEDIA)	18
Tabel 4.1 Keterangan Kategori	23
Tabel 4.2 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Tangibles</i>	24
Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Reliability</i>	25
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Responsiveness</i>	27
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Assurance</i>	29
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Empathy</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Media Sarana Data (GMEDIA)	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Media Sarana Data (GMEDIA).....	17