

KUALITAS PELAYANAN JASA PADA MAC CARGO

YOGYAKARTA

Laporan Tugas Akhir

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Aldi Firnanda

2116037

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

Lembar Persetujuan

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA MAC CARGO
YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen

Yang diajukan oleh

Aldi Firmanda

2116037

Dosen Pembimbing



Sri Ekanti Sabardini, Dra, M.Si.

Tanggal, 21 Juni 2024

MOTTO

“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Janganlah takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.” (Buya Hamka)

“Jika kau ingin mengetahui siapa dirimu, kau harus melihat kembali ke dalam dirimu yang sebenarnya dan mengakuinya, mereka yang tidak bisa memahami dirinya sendiri akan gagal...” (Uchiha Itachi)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri” (Baskara Putra)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **Kualitas Pelayanan Jasa Pada Mac Cargo Yogyakarta** ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Jumaidin dan Ibu Harmini yang telah memberikan *support*, motivasi dan do'a sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Tiar Mandiri sebagai pendamping magang yang telah memberikan arahan kerja praktik magang di Mac Cargo Yogyakarta.
3. Dra. Sri Ekanti Sabardini, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan laporan penulisan hingga selesai.
4. Sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dengan cara mereka.

Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Yogyakarta, 21 Juni 2024

A handwritten signature in brown ink, appearing to read 'Aldi Firnanda', with a long horizontal stroke extending to the right.

Aldi Firnanda

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kualitas Pelayanan Jasa	5
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
C. Indikator Kualitas Pelayanan	7
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG.....	9
A. Profil Perusahaan	9
1. Lokasi Perusahaan.....	10
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	10
3. Logo Perusahaan	10
Gambar 1. Logo Mac Cargo Yogyakarta	10
4. Struktur Organisasi.....	11
B. Kegiatan Praktik Magang.....	12
BAB IV PEMBAHASAN.....	14
A. Pelayanan	14
B. Kendala	16
C. Solusi.....	17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A. Kesimpulan	19
B. Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA	21

LAMPIRAN	22
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Mac Cargo Yogyakarta	10
Gambar 2. Mac Cargo Yogyakarta	22
Gambar 3. Penyortiran Barang	22
Gambar 4. Pick Up Barang	23
Gambar 5. Pengiriman Barang	23
Gambar 6. Pricelist Ongkos Kirim	24
Gambar 7. Foto Bersama Setelah Rapat Evaluasi	24

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi Mac Cargo Yogyakarta.....	11
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kegiatan Praktik Magang	13
--	----