

**KUALITAS PELAYANAN PADA PEACOCKOFFIE PALAGAN**

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



Diajukan oleh :

Gloria Sharon Numberi (2216078)

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

2026

**KUALITAS PELAYANAN PADA PEACOCKOFFIE PALAGAN**

**Laporan Tugas Akhir**

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



Diajukan oleh :

Gloria Sharon Numberi (2216078)

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

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PADA PEACOCKCOFFE PALAGAN**

**Laporan Tugas Akhir**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Ahli Madya Diploma 3**

**Program Studi Manajemen**

Diajukan Oleh:

Gloria Sharon Numberi (2216078)

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Sri Ekanti Sabardini, Dra, M.Si.

tanggal 20 Januari 2026

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat kasih karunia dan kuasa-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan lancar. Tugas Akhir ini dikerjakan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya jurusan Manajemen di STIM YKPN Yogyakarta.

Keberhasilan dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan motivasi dari banyak pihak yang telah berkontribusi dalam proses perkuliahan sampai dengan pengerjaan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

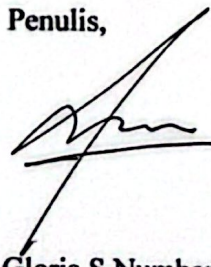
1. Mas Jeje, Selaku Manajer yang memberikan kesempatan untuk magang di Peacockcoffe Palagan.
2. Ibu Dra. Sri Ekanti Sabardini. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
3. Diri sendiri yang sudah bertahan kuat dan menyelesaikan perkuliahan dari awal sampai akhir.
4. Kaka Laura Numberi dan Kaka Agus Merdikantono yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatian penuh.
5. Keluarga besar yang senantiasa selalu memberikan dukungan serta doa dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

6. Brains Mordechai Dalipang Fenitiruma yang selalu mendengarkan dan memberikan dukungan dalam berbagai hal selama proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan semangat serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Tuhan membalas setiap kebaikan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala doa, dukungan dan bantuan bagi penulis dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 20 Januari 2026

Penulis,



Gloria S Numberi

## **MOTTO**

*"life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. what I mean by that is, knowing what things to keep and what things to release. you can't carry all things, all grudges, all updates on your ex, enviable promotions your school bully got at the bedge fund his uncle started. decide what is yours b to hold and let the rest go."*

(Taylor Swift)

"Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang"

(Amsal 23:18)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
MOTTO .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
BAB II .....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pemasaran Jasa .....	5
2.2 Kualitas Pelayanan .....	5
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	6
2.3.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	6
2.3.2 Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	6
2.3.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	6
2.3.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	7
2.3.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	7
BAB III .....	9
PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG .....	9
3.1 Profil Perusahaan .....	9

3.1.1	Sejarah Peacockoffie Palagan .....	9
3.1.2	Visi dan Misi Peacockoffie Palagan.....	11
3.1.3	Logo Peacockoffie .....	11
3.1.4	Struktur Organisasi Peacockoffie Palagan.....	12
3.2	Pelaksanaan Praktik Magang.....	12
BAB IV .....		15
PEMBAHASAN.....		15
4.1	Implementasi Kualitas Pelayanan Peacockoffie .....	15
4.2	Kendala pada Kualitas Pelayanan Peacockoffie Palagan .....	18
4.3	Solusi Perbaikan Kualitas Layanan pada Peacockoffie Palagan .....	19
BAB V .....		21
KESIMPULAN DAN SARAN.....		21
5.1	Kesimpulan .....	21
5.2	Saran .....	22
DAFTAR PUSTAKA.....		23
LAMPIRAN.....		24