

**PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN ARISAN MOTOR
DI PT ASLI MOTOR KLATEN**

Laporan Magang

**Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi salah satu
Syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

Disusun Oleh:

Miftakhul Hanifah

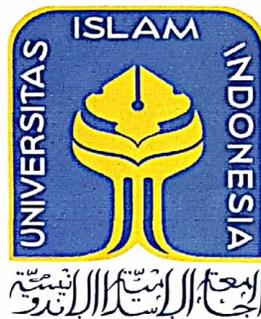
15211050

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2018

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN ARISAN MOTOR
DI PT ASLI MOTOR KLATEN**



Disusun Oleh:

Nama : Miftakhul Hanifah
No. Mahasiswa : 15211050
Jurusan : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 31 Juli 2018



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ada pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 31 Juli 2018

Penulis

Miftakhul Hanifah



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Arisan Motor di PT Asli Motor Klaten” dengan baik dan lancar.

Laporan tugas akhir ini disusun sebagai persyarat kelulusan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Selama kegiatan magang berlangsung dan proses penulisan laporan tugas akhir, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengalaman dari banyak pihak. Sehingga penulis tidak lupa mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Nurfauziah, MM, CFP., QWP selaku Ketua Program III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Rr. Siti Muslikhah, SE., M. Sc selaku dosen pembimbing penulisan laporan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.

4. Dosen pengajar dan seluruh staf akademik beserta jajarannya Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mempermudah penulis dalam kegiatan administrasi .
5. Bapak Joko dan Bapak Edi Susanto bagian ARMOT di PT Asli Motor Klaten yang telah membimbing selama kegiatan magang.
6. Ayahanda Toyibi, Ibunda Sulami dan kakak-kakak tercinta yang telah memberikan kepercayaan dan doa yang begitu besar serta dukungan baik material dan non material guna memperlancar laporan tugas akhir ini.
7. Dan sahabat-sahabat tercinta yang telah memberikan doa dan dukungannya.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta dapat menambah pengetahuan untuk kita semua.

Yogyakarta, 31 Juli 2018

Miftakhul Hanifah