

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN GUNA MEMENUHI
KEPUASAN PELANGGAN UNISIA TRANSPORT**



Disusun Oleh :

Nama : A. Hamid
No. Mahasiswa : 15211042
Program Studi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal : 31 Juli 2018

Dosen Pembimbing



(Dr. Siti Dewi Kusumaningrum S.E., MPM)

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 pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta,

Penulis, 5 Maret 2018

A handwritten signature in black ink is written over a green 5000 Rupiah stamp. The stamp features the text 'KEMENTERIAN PERKULIAHAN, KEMERDEKAAN, DAN KEMASYARAKATAN' at the top, 'REPUBLIK INDONESIA' below it, and '5000 RUPIAH' in large numbers at the bottom. A small emblem is visible on the right side of the stamp.

(A.Hamid)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa shalawat dan salam penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini. Adapun judul tugas akhir ini adalah: “PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN GUNA MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN UNISIA TRANSPORT”. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasihnya atas segala petunjuk, bimbingan dan bantuannya kepada:

1. Ibu Nurfauziah, Dra., MM., QWP., CFP selaku Ketua Program D3 FE UII beserta jajarannya.
2. Ibu Rr Sita D. Kusumaningrum, SE., MPM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan Dosen-dosen D3 FE UII yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr-Ing. Nensi Golda Yuli, S.T., M.T. selaku direktur UNISIA Transport beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Ilyas dan ibu Sutimah selaku orang tua saya yang berkontribusi penuh terhadap hidup dan biaya pendidikan saya, saya ucapkan terimakasih yang tiada batasnya, semoga Allah membalas seluruh kebaikannya

5. Teman-teman seperjuangan D3 FE UH. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena terlalu banyak, namun hal itu tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas dukungan moril maupun materil sehingga Tugas Akhir ini bisa terealisasi tepat waktu.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dari semua pihak yang ingin memberi saran demi perkembangan positif bagi penulis kedepannya.

Demikian tugas akhir ini penulis susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 5 Maret 2018

Penulis,



A. Hamid