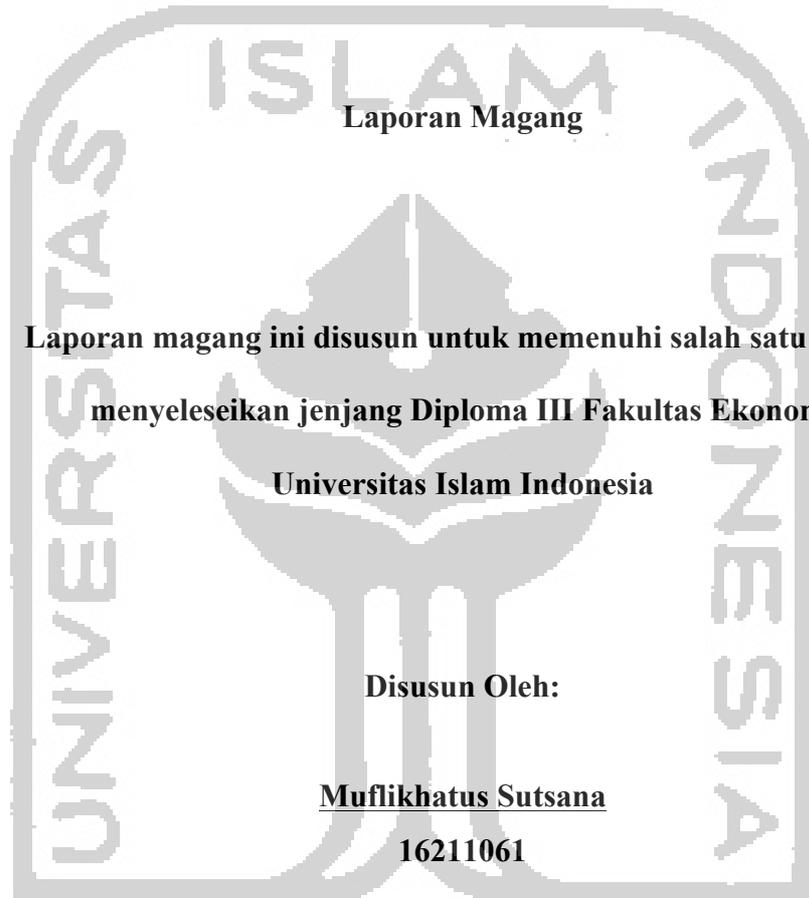


**“PENERAPAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN DALAM MEMENUHI  
KEPUASAN PELANGGAN DI SOFYAN/NN HOTEL UNISI  
YOGYAKARTA”**



**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**Muflikhatus Sutsana**

**16211061**



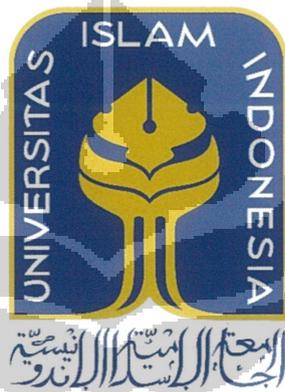
**Program Studi Manajemen  
Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN MAGANG**

**PENERAPAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN DALAM MEMENUHI  
KEPUASAN PELANGGAN DI SOFYANINN HOTEL UNISI  
YOGYAKARTA**



**Disusun oleh:**

**Nama** : Muflikhatus Sutsana  
**No. Mahasiswa** : 16211061  
**Jurusan** : Manajemen

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing  
pada tanggal: 3 Juli 2019**

**Dosen Pembimbing**



**(Rr. Sita D. Kusumaningrum, SE., MPM)**

## PERSYARATAN 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 dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Juni 2019

Penulis



Muflikhatus Sutsana

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat, KaruniaNya, serta HidayahNya dalam memeberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Penerapan Dimensi Kualitas Layanan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan di SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta”.

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini guna memenuhi sebagian syarat menyelesaikan pendidikan jurusan Manajemen program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Terselesaikannya tugas akhir ini, tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, maka pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah mendoakan serta memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan tugas akhir dapat terselesaikan, terutama kepada yang saya hormati:

1. Ibu Dra. Sri Mulyati, M.Si., CFP., QWP selaku ketua Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Ekonomi Universtas Islam Indonesia.
2. Rr. Sita Dewi Kusumaningrum, SE., MPM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dorongan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

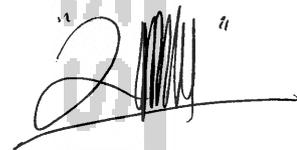
3. PT. UNISIA KREASI SEJAHTERA yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan kegiatan magang di SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta.
4. Bapak Kukuh Wibawanto selaku *General Manager* pada SofyanInn Hotel UNISI, Ibu Jumiati selaku *Supervisor* bagian *Front Office*, dan para staff *Front Office* yang telah berbagi pengetahuan dan bersabar bersedia memeberikan pelajaran dan pengalaman yang belum pernah saya dapatkan sebelumnya.
5. Bapak Ibu Dosen Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu serta mendidik kurang lebih tiga tahun ini.
6. Teristimewa kepada keluarga, orang tua penulis dan kedua kakak penulis yang selalu mendoakan, dan memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
7. Teman-teman terdekat penulis antara lain Wahyu Indah Larasati, Alfira Rahmi, Dina Suci Wahyuningtyas, Novea Salma Kusuma, Meaudy Nur Fajriati dan Desi Lestari yang telah memberikan doa, dukungan nasehat dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.
8. Teman-teman prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan semangat hingga laporan tugas akhir ini selesai.

Penulis menyadari bahwasanya dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan masih diperlukan penyempurnaan, baik dari segi isi maupun penggunaan kata-kata dan kalimat, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Semoga penulisan laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan memberikan inspirasi serta manfaat khususnya pada pembaca. Terimakasih atas semua bantuan doa, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan.

*Wassalamua'laikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 25 Juni 2019

Penulis



Muflikhatus Sutsana