

**STRATEGI PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RESTORAN TAMAN PRINGSEWU YOGKAYARTA**



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

**Disusun Oleh:**

**Annurihaq Maghfiroh Ramadhani**  
**16211077**

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

**2019**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

STRATEGI PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RESTORAN TAMAN PRINGSEWU YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Annurihaq Maghfiroh Ramadhani  
No. Mahasiswa : 16211077  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
pada tanggal: 31 Juli 2019

Dosen Pembimbing



(Rr. Sita Dewi Kusumaningrum, SE., 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 atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 31 Juli 2019

Penulis



Annurihaq Maghfiroh Ramadhani

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN TAMAN PRINGSEWU YOGYAKARTA”** dengan lancar.

Penyusunan laporan magang ini guna memenuhi syarat kelulusan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan magang ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya
2. Dra. Sri Mulyati, M.Si, CFP, QWP selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Rr. Sita Dewi Kusumaningrum, SE., MPM, selaku Dosen Pembimbing laporan magang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Dosen pengajar dan seluruh staf akademik beserta jajarannya Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Kedua orang tua, Bapak Suryanto dan Ibu Sugiyati serta kakak tercinta, Mas Ulil yang selalu mendoakan dan memberikan segala hal terbaik untuk penulis.
6. Bapak Sunarto selaku manajer Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang.
7. Bapak M. Samsul Huda selaku *Chief Marketing* Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang telah membantu dan membimbing penulis selama kegiatan magang berlangsung.
8. Mbak Ayun, mbak Putri dan mbak Sarah selaku staf *Marketing* Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang dengan sabar selalu membantu dan mengajarkan penulis selama kegiatan magang berlangsung.
9. Adik-adik sepupu tercinta, Salma dan Upik yang selalu menemani penulis mencari referensi buku dan selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun.
10. Teman seperjuangan dan sahabat-sahabat tercinta, Caca, Vio, Rosi dan Reza yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan laporan magang ini dapat

memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah wawasan untuk kita semua.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*