

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGAN DI PT CAMBRICS PRIMISSIMA**

Laporan Magang

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

Disusun Oleh:

**Sri Lestari
15211028**

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2018**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGAN DI PT CAMBRICS PRIMISSIMA



Disusun Oleh:

Nama : Sri Lestari
No.Mahasiswa : 15211028
Jurusan : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal: 24 Mei 2018



(Rr. Siti Muslikhah, SE., M.Sc)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah 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/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 24 Mei 2018

Penulis



Sri Lestari

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang dengan Judul “STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATAKN KEMEROGAHAN PELANGGAN DI PT CAMBRICS PRIMISSIMA” sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan tepat waktu. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi di Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyelesaian Laporan Magang ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih pada:

1. Ibu Dra. Nurfauziah, MM., CFP., QWP selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Rr. Siti Muslikah, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan magang.
3. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.

4. PT Cambrics Primissimma selaku tempat magang dilaksanakan yang telah memberikan pengalaman yang berharga serta menambah wawasan dan pengalaman saat memasuki dunia kerja di kemudian hari.
5. Kedua orang tua, Ibu, Ayah dan Kakak yang selalu memberikan dukungan, do'a dan semangat untuk menyelesaikan laporan magang.
6. Rekan-rekan D3 Manajemen Perusahaan 2015 terima kasih atas segala dukungan dan bantuan kalian.
7. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan do'a.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan magang ini masih diperlukan penyempurnaan dari berbagai sudut, baik dari segi isi maupun pemakaian kalimat dan kata-kata yang tepat, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga penulisan laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca lainnya. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan itu akan mendapat balasan yang simpal dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 24 Mei 2018

Penulis



Sri Lestari

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1: Jadwal Kegiatan Magang di PT Cambrics Primissima..... | 6 |
| Tabel 3.1: Data Hasil Rekap Kuesioner <i>Tangible</i> | 36 |
| Tabel 3.2: Data Hasil Rekap Kuesioner <i>Reliability</i> | 38 |
| Tabel 3.3: Data Hasil Rekap Kuesioner <i>Responsiveness</i> | 39 |
| Tabel 3.4: Data Hasil Rekap Kuesioner <i>Assurance</i> | 41 |
| Tabel 3.5: Data Hasil Rekap Kuesioner <i>Empathy</i> | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|---|
| Gambar 1.1: Peta Lokasi Magang PT Cambrics Primissima..... | 5 |
|--|---|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang di PT Cambrics Primissima Yogyakarta.

Lampiran 2: Lembar Penilaian Magang.

Lampiran 3: Stuktur Organisasi PT Cambrics Primissima.

Lampiran 4: Hasil Interview Kepala Bagian Pemasaran.

Lampiran 5: Kuesioner dan Data Hasil Kuesioner.

Lampiran 6: Ruang Tunggu Pelanggan dan Tempat Parkir Pelanggan.

Lampiran 7: Kain Gemilang Serimpi, Berkolissima, Kereta Kencana, Batik Tulis
Primissima dan Batik Berkolissima.