

**STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI BALAI BESAR KULIT, KARET, DAN PLASTIK (BBKPP)**

Laporan Magang

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

Disusun Oleh :

Elmita Wisesa

15211084

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI BALAI BESAR KULIT, KARET DAN PLASTIK (BBKPP)



Disusun Oleh :

Nama : Elmita Wisesa

No. Mahasiswa : 15211084

Jurusan : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal : 24 Mei 2018

Dosen Pembimbing



(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



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, dan Hidayah-Nya, sehingga Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik (BBKKP)” dapat diselesaikan. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Segala puji syukur atas petunjuk, karunia dan kasih sayangnya sehingga masih diberi kesempatan, kekuatan, kemudahan, dan kemampuan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Ibu Dra. Nurfauziah, MM., QWP.,CFP selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Rr Siti Muslikhah, SE., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir, terima kasih atas bantuan serta arahannya selama ini.
4. Seluruh Dosen dan staf Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali dengan berbagai ilmu pengetahuan.
5. Haris Nur Salam, selaku pembimbing dari Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik (BBKKP) yang telah membimbing dan membantu penulis selama pelaksanaan magang.

6. Seluruh staf Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik (BBKKP), yang telah membantu, membimbing dan memberikan informasi yang diperlukan khususnya, Mbak Juliana Sari.
7. Bapak dan Ibu yang selalu berdoa, membimbing, menyayangi dan memberi semangat.
8. Kakak-kakak, adik dan keponakanku, Mas Rino, Mas Adit, Mbak Maya, Fida dan Rafasya kalian adalah penyemangat hidup saya, terimakasih atas doa dan dukungannya.
9. Teman-teman saya, Isti, Wiji, Nuky, Mifta, Putri dan semua teman-teman seperjuangan saya di Prodi Manajemen, terima kasih sudah memberikan doa dan dukungannya, semoga kita sukses selalu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan demi sempurnanya laporan ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Yogyakarta, 24 Mei 2018



Elmita Wisesa