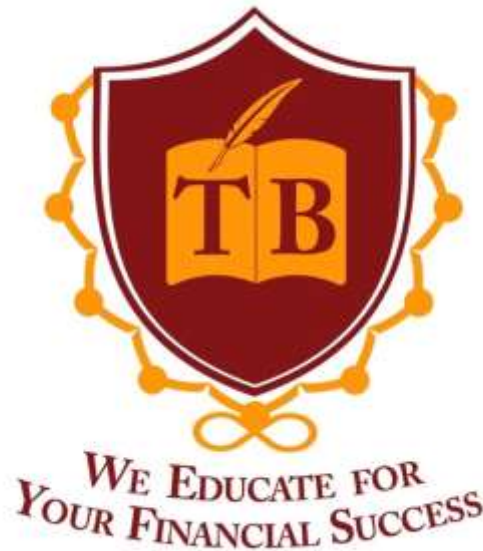


**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA UMKM  
GOOD FRIED CHIKEN AYAM GEPREK**

**LAPORAN MAGANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

**Nabila Ayu Melasari**

**202511014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI IMU EKONOMI TRI BHAKTI  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### STRATEGI KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA UMKM GOOD FRIED CHIKEN AYAM GEPREK

Oleh :

Nabila Ayu Melasari

202511014

### LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 26 -Juni-2023



**(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., Msi.)**

**Ketua Penguji**



**(Ahmad Zulfahmi,SE.,MM)**

**Anggota Penguji**



**(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., Msi.)**

**Ketua Program Studi Manajemen**



## TANDA PERSETUJUAN MAGANG

Nama : Nabila Ayu Melasari  
NIM : 202511014  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Studi : S1 Manajemen  
Judul LPKL : Strategi kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Good  
Fried Chiken Ayam Geprek

MAGANG tersebut diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Tri Bhakti Business School.

Bekasi, 26 - Juni - 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

**(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., Msi.)**

**(Ahmad Zulfahmi, SE., MM)**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA TULIS**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Laporan Magang ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 26 Juni ,2023

Yang membuat pernyataan



**Nabila Ayu Melasari**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan magang yang berjudul “Strategi kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Good Fried Chiken Ayam Geprek” Laporan MAGANG ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Bekasi. Penulis menyadari atas keterbatasan dalam penyusunan laporan ini. Namun berkat doa, dukungan, bimbingan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih baik secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu kepada :

1. **Allah SWT** yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah.
2. **Bapak Drs. Widyatmoko, MM., M.I, Kom** selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. **Bapak Eddy Setyanto, S.sos., M.Si** selaku Kepala Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. **Ahmad Zulfahmi, SE., MM.** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
5. **Bapak/Ibu Dosen STIE Tri Bhakti** yang telah memberikan ilmu praktik dan teori selama masa perkuliahan.
6. **Orang tua dan keluarga** yang telah memberi bantuan dan dukungan berupa moral maupun materi.
7. **Muhammad Fardiansyah Rachman** yang sudah memberikan semangat, dukungan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.
8. **Seluruh Staff karyawan dan Owner Good Fried Chiken Ayam Geprek** yang telah menjadi keluarga kedua saya selama proses magang berlangsung.

## **ABSTRAK**

Tujuan dari laporan magang ini adalah untuk mengetahui cara memasarkan/mempromosikan suatu layanan kepada pelanggan secara langsung. Mengetahui cara bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan. Metode dasar yang digunakan ini adalah observasi, wawancara. Selama magang, saya telah terlibat dalam berbagai aspek operasional dan mendapatkan wawasan berharga tentang resep, proses persiapan makanan, dan kepuasan para pelanggan. Dari hasil laporan magang bahwa tingkat pelayanan di Good Fried Chicken Ayam Geprek ini harus lebih diperhatikan untuk dievaluasi serta ditingkatkan lebih lanjut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan,

## **ABSTRACT**

*The purpose of this internship report is to find out how to market/promote a service directly to customers. Know how to provide customer service. The basic method used is observation, interview. During my internship, I have been involved in various operational aspects and gained valuable insights into recipes, food preparation processes and customer satisfaction. From the results of the internship report that the level of service at Good Fried Chicken Ayam Geprek should be given more attention to be evaluated and further improved in order to improve the quality of customer service.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction,*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN MAGANG</b> .....	<b>viii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Magang .....	2
1.4 Manfaat Magang .....	3
1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	3
1.4.2 Manfaat Pemasaran di UMKM Good Fried Chiken Ayam Geprek .....	3
1.5 Teori Relavan.....	3
1.5.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	3
1.5.2 Pemasaran .....	4
1.5.3 Srtategi Pemasaran.....	7
1.5.4 Kualitas Pelayanan.....	9
1.5.5 Kepuasan Pelanggan .....	12
1.6 Metode Magang .....	16
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	<b>17</b>
2.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	17
2.2 Sejarah Perusahaan .....	17
2.3 Struktur organisasi .....	18
2.3.1 Struktur Organisasi UMKM Good Fried Chiken Ayam Geprek .....	19
2.4 Kegiatan Organisasi Departemen.....	19
<b>BAB III URAIAN TUGAS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Penempatan Jadwal Magang .....	23
3.2 Aktivitas Yang Dilaksanakan.....	23
3.3 Temuan masalah dan Rekomendasi .....	26
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>29</b>
4.1 Kesimpulan .....	29
4.2 Saran.....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>30</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>32</b>



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Struktur Organisasi .....	19

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Tugas Pemilik .....	19
Tabel 2 Tugas Administrasi .....	20
Tabel 3 Tugas Staff Dapur .....	20
Tabel 4 Staff pelayanan .....	21
Tabel 5 Tugas Staff Pemasaran .....	21
Tabel 6 Tugas Staff Produksi.....	22
Tabel 7 Aktivitas Magang Periode Maret-Mei 2023 .....	23
Tabel 8 Aktivitas Magang.....	24
Tabel 9 Aktivitas Magang.....	25
Tabel 10 Temuan Masalah.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Melayani Konsumen .....	32
Lampiran 2 : Tempat Membuat Good Fried Chiken Ayam Geprek.....	33
Lampiran 3 : Tempat Pembuatan Sambal & Meresevarsi Pesanan .....	34
Lampiran 4 : Media Sosial Good Fried Chiken Ayam Geprek .....	34
Lampiran 5 : Surat Pengantar Dari Kampus .....	35
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup .....	36
Lampiran 7 : Penilaian program magang dunia usaha.....	37
Lampiran 8 : Surat bukti telah melaksanakan magang usaha .....	38