

**LAPORAN  
TUGAS AKHIR**

**"IMPLEMENTASI DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI  
KOPI SOE NGAGELREJO SURABAYA"**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat  
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.md.)  
Manajemen Pemasaran**



**Disusun Oleh:**

**Muhammad Vendrika Annahldi (151710813066)**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

**Halaman scan KTM**



**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR  
IMPLEMENTASI DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI  
KOPI SOE NGAGELREJO SURABAYA**

**Dipersiapkan disusun oleh:**

**Muhammad Vendrika Annahldi**

**NIM: 151710813066**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING,



MOH. DARUS SALAM, S.E., M.B.A.  
NIP. 198705012018083101

Tanggal 23 Juli 2020

KOORDINATOR PROGRAM STUDI  
D-III MANAJEMEN PEMASARAN,



EDWIN FIATIANO.,S.Sos.,M.Si  
NIP. 197311021998031003

Tanggal 23 Juli 2020

Dosen Penguji 1:



EDWIN FIATIANO, S.Sos., M.Si.

Tanggal 23 Juli 2020

NIP. 197311021998031003

Dosen Penguji 2:



RIZKA MILADIAH ERVIANTY, S.E., M.SM.

Tanggal 23 Juli 2020

NIP. 198101272015043201

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Saya, Muhammad Vendrika Annahldi (151710813066) menyatakan bahwa :

1. Laporan tugas akhir saya ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Laporan tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lain.
2. Laporan tugas akhir ini di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tugas akhir ini, serta sanksi–sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 30 Juni 2020

A handwritten signature in black ink is written over a green and yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top, the text 'METERAI TEMPEL' and '6000' in large numbers, and 'TIRAS RUPIAH' at the bottom. A unique alphanumeric code 'C0000AAC000000001' is printed on the stamp.

Muhammad Vendrika Annahldi

NIM. 151710813066

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Implementasi Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Di Kopi Soe Ngagelrejo Surabaya”.

Laporan Tugas Akhir disusun sebagai salah satu syarat akademik guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.) pada Program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Pelaksanaan Tugas Akhir yang telah penulis laksanakan memberikan banyak pengalaman serta ilmu yang bermanfaat untuk penulis dalam mengenal dunia kerja secara nyata. Bersama ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya.
2. Kepada kedua orang tua saya yang *me-support* penuh dalam penulisan Tugas Akhir ini.
3. Kepada Bapak Edwin Fiatiano S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Kepada Bapak Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang selau memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
5. Kepada seluruh civitas akademik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah membantu proses akademik selama perkuliahan.
6. Kepada PT EOS MAJU BERSAMA cabang Kopi Soe Ngagelrejo Surabaya yang telah memberikan ijin Tugas Akhir beserta bimbingannya dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir
7. Kepada Mas Akas, Mas Azril, Mbak Vania, Mas Aldi, dan Mas Haswin yang telah membimbing, menghibur, memberi semangat, serta memberi bantuan pada penulis ketika melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

8. Kepada seluruh teman Manajemen Pemasaran angkatan 2017 dan teman-teman Manajemen Perkopian yang selalu bersenda-gurau bersama penulis.
9. Terima kasih kepada Luthfiah Asmaranti yang selalu membantu, mendukung, memotivasi, menginspirasi, dan *me-support* penuh dalam penulisan.
10. Tugas Akhir ini saya dedikasikan kepada adik saya Muhamad Arza Octa Arradya yang meninggalkan kami semua pada hari Minggu 12 Juli 2020.

Serta untuk seluruh pihak lainnya yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Muhammad Vendrika Annahldi  
NIM: 151710813066