



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG
EVALUASI SERVQUAL PADA PT. INDOSURYA INTI FINANCE



Nama : **Mohammad Ashari Prawiraatmadja**
NIM : **08130110025**
Fakultas : **Ekonomi**
Program Studi : **Manajemen**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2013

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

EVALUASI SERVQUAL PADA PT. INDOSURYA INTI FINANCE

Oleh :

Nama : Mohammad Ashari Prawiraatmadja

NIM : 08130110025

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, Agustus 2013

Pembimbing

Penguji

Moch. Riyadh Rizky Adam S.T., M.S.M

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya :

Nama : Mohammad Ashari Prawiraatmadja
NIM : 08130110025
Program Studi : Ekonomi – Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang:

Nama Perusahaan : PT.INDOSURYA INTI FINANCE
Divisi : Credit Marketing Officer
Alamat : Jl. Raya Boulevard Blok BA IV No. 17-18 Gading Serpong
Periode Magang : 26 Oktober 2012 – 31 Desember 2012
Pembimbing Lapangan : Muhammad Tri Diantoro

Dalam laporan magang ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan maupun penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, Agustus 2013

Mohammad Ashari Prawiraatmadja

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT penulis merasa bersyukur dapat menyelesaikan laporan magang sebagai syarat lulus dalam mata kuliah magang, di satu sisi laporan magang dapat menjadi pengalaman yang sangat berharga sebelum masuk dalam dunia kerja yang sesungguhnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua dan saudara kandung yang sudah memberikan bantuan berupa moral maupun moril untuk terus mensupport bekerja sebagai mahasiswa magang dan memotivasi menyelesaikan laporan magang ini.
2. Bapak Moch. Riyadh Rizky Adam S.T., M.S.M selaku dosen pembimbing laporan magang yang sudah sangat banyak membantu dalam proses saat sedang magang maupun saat sedang membuat laporan magang.
3. Bapak Tri Diantoro sebagai pembimbing magang di lapangan yang sudah sabar untuk mengajarkan bagaimana cara bekerja yang baik dan benar juga memberi saran untuk pembuatan laporan magang ini.
4. Kepada Miranda Azura Prameswari yang sudah setia menemani penulis untuk terus menyelesaikan laporan ini agar selesai dan dapat dikumpulkan tepat waktu.
5. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa UMN dari program studi Manajemen yang memberi masukan dan pengarahan dalam penyelesaian laporan tugas magang ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang sudah membantu kelancaran penyelesaian tugas laporan magang ini. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya sekian.

Tangerang, Agustus 2013

Penulis

Mohammad Ashari Prawiraatmadja

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	5
1.4 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2 Visi & Misi Perusahaan	10
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.4 Landasan Teori.....	15
2.4.1 <i>Marketing</i>	15
2.4.2 <i>Service Marketing</i>	16
2.4.3 <i>Service Quality</i>	17
2.4.4 <i>Dimensi Service Quality</i>	19
2.4.4.1 <i>Tangibles</i>	19
2.4.4.2 <i>Reliability</i>	20
2.4.4.3 <i>Responsiveness</i>	20
2.4.4.4 <i>Assurance</i>	21

2.4.4.5 <i>Emphaty</i>	22
2.4.5 <i>Gaps Model Service Quality</i>	23
2.4.5.1 <i>Knowledge (Gap 1)</i>	23
2.4.5.2 <i>The Policy (Gap 2)</i>	23
2.4.5.3 <i>The Deliver (Gap 3)</i>	23
2.4.5.4 <i>The Communication (Gap 4)</i>	24
2.4.5.5 <i>The Perception (Gap 5)</i>	24
2.4.5.6 <i>The Service Quality (Gap 6)</i>	24
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	25
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	25
3.2 Deskripsi Jabatan	26
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	28
3.3.1 Proses Pelaksanaan	28
3.3.2 Kendala yang ditemukan	31
3.3.3 Solusi atas kendala yang ditemukan	32
3.4 Evaluasi <i>Servqual</i> pada PT. Inti Indosurya Finance	34
3.4.1 Evaluasi <i>Tangibles</i>	34
3.4.2 Evaluasi <i>Reliability</i>	44
3.4.3 Evaluasi <i>Responsiveness</i>	46
3.4.4 Evaluasi <i>Assurance</i>	48
3.4.5 Evaluasi <i>Emphaty</i>	50
3.5 Evaluasi <i>Gaps Model</i> pada PT. Inti Indosurya Finance	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	54
4.1 Kesimpulan	57
4.1.1 Kesimpulan pada <i>SERVQUAL</i>	57
4.1.2 Kesimpulan pada <i>Gaps Model</i>	60
4.2 Saran.....	63
4.2.1 Saran pada <i>SERVQUAL</i>	63
4.2.2 Saran pada <i>Gaps Model</i>	63

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN 69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Mobil Tahun 2011-2012	2
Tabel 3.1 Deskripsi Jabatan	26
Tabel 3.2 Uraian Pekerjaan Pelaksanaan Magang.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Indosurya Inti Finance.....	11
Gambar 2.3 Gaps Model Service Quality	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Indosurya Inti Finance.....	25
Gambar 3.2 Perlengkapan Kantor PT. Indosurya Inti Finance	35
Gambar 3.3 Mesin Foto-Copy PT. Indosurya Inti Finance	35
Gambar 3.4 Mesin Absen PT. Indosurya Inti Finance.....	36
Gambar 3.5 Kamera CCTV PT. Indosurya Inti Finance.....	37
Gambar 3.6 Ruang Rapat PT. Indosurya Inti Finance	38
Gambar 3.7 Ruang Kerja PT. Indosurya Inti Finance.....	38
Gambar 3.8 Mushola PT. Indosurya Inti Finance.....	39
Gambar 3.9 Toilet PT. Indosurya Inti Finance.....	40
Gambar 3.10 Kerapian Karyawan PT. Indosurya Inti Finance	41
Gambar 3.11 Sofa Tempat Duduk PT. Indosurya Inti Finance.....	42
Gambar 3.12 Ruang Tunggu Konsumen PT. IndosuryaInti Finance.....	42

Gambar 3.13 Lahan Parkir PT. Indosurya Inti Finance..... 43

Gambar 3.14 Lahan Parkir Ruko Gading Serpong..... 44

