

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini masih benar-benar jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangan serta kejanggalan yang terdapat didalamnya, oleh sebab itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna sempurnanya karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini juga penulis sekali lagi dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H.A. Ya'kub Matondang, MA sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi, sebagai Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi, sebagai Pembantu Dekan III dan Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing penulis guna selesaikan karya ilmiah.

5. Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA, sebagai Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi pengajaran kepada penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Medan yang telah bersedia menerima dan memberikan bantuan kepada penulis untuk mengambil data guna penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberi bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
9. Seluruh sanak keluarga yang memberikan dorongan agar penulis tabah untuk menyelesaikan perkuliahan.

Dengan kerendahan hati, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan memohon kepada Tuhan Yang Maha Esa agar di beri kemudahan dan kesuksesan kepada kita dimasa yang akan datang, Amin.

Medan, April 2011

Penulis,

Dedy Saut

NPM : 05.832.0064

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	5
A. Uraian Teoritis	5
1. Pengertian dan Klasifikasi Pelayanan Jasa	5
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	10
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Jasa	12
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
6. Strategi & Ukuran Kepuasan Pelanggan	15
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis.....	24

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis, Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	26
C. Defenisi Operasional	27
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan	47
BAB V : KESIMPULAN-DAN SARAN.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	28
4.1.	Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Medan	41



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
3.1	Rencana Waktu Penelitian	31
3.2	Definisi Operasionalisasi Variabel	33
4.6.	Data Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan atas Fisik	53
4.7.	Data Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan atas Kehandalan	53
4.8.	Data Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan atas Ketanggapan	54
4.9.	Data Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan atas Jaminan	54
4.10	Data Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan atas Empati	54
4.11.	Data Variabel Terikat (Y) Kepuasan Konsumen atas Fisik	55
4.12.	Data Variabel Terikat (Y) Kepuasan Konsumen atas Kehandalan	55
4.13.	Data Variabel Terikat (Y) Kepuasan Konsumen atas Ketanggapan	55
4.14.	Data Variabel Terikat (Y) Kepuasan Konsumen atas Jaminan	56
4.15.	Data Variabel Terikat (Y) Kepuasan Konsumen atas Empati	56
4.16.	Item-Total Statistics	57
4.17	Item-Total Statistics	57
4.18	Reliability Statistics X	58
4.19	Reliability Statistics Y	58
4.20	Model Summary(b)	58
4.21	Coefficients(a)	59
4.22	ANOVA(b)	60