

Lembar Persembahan

*Tuhan, terima kasih buat anugrah Mu
Kau beriku kesempatan untuk berjuang
meraih satu langkah untuk masa depanku
Tuhan. Ku tahu ini bukan kebetulan
Tapi ini rancangan Mu untukku
banyak rintangan yang ku lalui dengan seijin Mu
tapi ku yakin ini akan membuatku bertambah kuat*

*Dan segala sesuatu yang kamu lakukan
dengan perkataan untuk perbuatan ;
Lakukanlah semuanya itu dalam nama
Tuhan Yesus sambil mengucap syukur
oleh Dia kepada Allah Bapa kita.
(Kolose 3 : 17)
Sebab rancanganku bukanlah
rancangan Mu ...*

Teruntuk :

Ayahanda (+) : Aden Sirait

Ibunda : Samsere Br. Sitohang

Dari :

Eko Sahputra Sirait

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini, Sipunulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang serta didorong dengan cita-cita, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi untuk memperoleh gelar Kesarjanaan.

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literature yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung jawab dan dilandasi dengan itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan skripsi ini adalah sebagai berikut **“PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI CV.QUALITY PULSA MEDAN”**.

Maka pada kesempatan ini Sipunulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam pembuatan skripsi ini diantaranya :

- Bapak Prof. DR. A.Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area

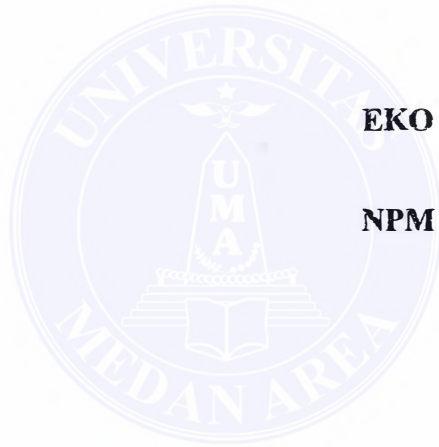
- Bapak Drs. H.M. Husni Thamrin Nasution, MSi, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area
- Bapak Drs. Bahrum Zamil, MAP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area
- Ibu Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar, MSi, selaku selaku Dosen Pembimbing I penulis
- Bapak Drs. Syafruddin Ritonga, MAP selaku Dosen Pembimbing II penulis
- Bapak Pimpinan Perusahaan pada CV.Quality Pulsa Medan Bapak Zusin Prajitno yang telah membolehkan ijin penelitian dan data-data kepada penulis selama dalam penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur Staff Administrasi Universitas Medan Area
- Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya buat Ibunda tercinta yang tiada habis lelah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini dan terkhususnya penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada Almarhum Ayahanda Tercinta atas doanya selama ini dan dukungannya pada masa hidupnya, semoga Beliau dapat beristirahat dengan tenang di sisi-Nya. *I love you Dad, I'm so miss you now until forever.*

- Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada saudara – saudara, buat Kakak – kakak ku (kak Rita, kak Mian, kak Luci dan juga buat Renol my Brother), buat abang Ipar (Lae Sinaga, Lae Silaban) Makasih ya atas dukungan yang sangat besar dan kesabaran mendidik aku.
- Penulis juga mengucapkan terima kasih buat keponakan – keponakan yang lucu (Riko, Melati, Desy, Indo, Ando, Lia, Nego), Makasih ya dek telah menghibur Tulang selama ini dan telah memberi semangat.....Rajin Belajar ya semua nya, *I Love you all so much.....*
- Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam hal moril dan motivasi terutama kepada “***Seravina Pecalia Community***” (Pongky, Iwan, Donner, Darwis, Fakri, Charis, Hams, Nanda, Reno, Agus, William dll). dengan kamus Peccaaaaaaahh....!!!
- Buat teman-teman dari penulis yang tergabung dalam NHKBP Gedung Johor Choir (Rumenta, Donna, Maya, Tetty, B’Ronald, dll yang tidak bisa disebutkan satu persatu.) tetap semangatttt....!!!
- Buat teman-teman penulis di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi 2005 (B’Chris, Dini, Wira, Maya, Lily, B’Wahidin, Sukmawati, Putra Indosat, Ian dll) Terimakasih ya buat semangatnya...

Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai alat bantu informasi dalam hal tingkat kepuasan pelanggan.

Medan, Januari 2010

Penulis



EKO SAHPUTRA SIRAIT

NPM : 05 850 0018

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi ..	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran	7
BAB II. URAIAN TEORITIS	11
A. Perkembangan Komunikasi.....	11
B. Pengertian Komunikasi Antarpribadi	15
C. Costomer Service	21
D. Tingkat Kepuasan.....	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Populasi dan Sampel	28
B. Metode Pengumpulan Data	29
C. Variabel dan Definisi Operasional	29
D. Teknik Analisis Data	32

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah CV. Quality Pulsa	33
B. Maksud dan Tujuan CV. Qulaity Pulsa.....	33
C. Struktur Organisasi	34
BAB V. ANALISA DAN EVALUASI	35
A. Penyajian Dan Pembahasan Data	35
1. Gambaran Umum Responden	38
2. Analisa tabel Tunggal pada Peranan Costomer Service.....	42
3. Analisis pada Tingkat Kepuasan	46
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.	Gambaran umum Responden	38
2.	Analisis Tabel Tunggal Terhadap peranan Customer Service.....	42
3.	Tingkat Kepuasan.....	46

