

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, pencipta alam Semesta yang dengan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan “**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area. Selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr.Ihsan Efendi,SE,Msi, selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi/Manajemen Universitas Medan area dan Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Eka Dewi Tarigan SE, Msi Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Dian Rosalina SE, Msi Selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar, serta Pegawai/Karyawan yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. kepada kedua orang tua ku SATARI dan ASMAYANI atas jerih payah dan do'anya selama ini kepada penulis, yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini
8. Teman-teman saya yakni Wenda, Irawati, Dinda, Rahmadsyah, Mustika dan lain-lain.
9. Teman-teman di Program Studi Manajemen angkatan 2011 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

Akhirnya, segala bantuan yang di berikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, semoga ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa. Amin

Medan, 3 Juli 2015

(COKRO SARJONO)

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	5
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2. Hubungan kualitas pelayanan Terhadap Fasilitas.....	7
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Lokasi	9
4. Pengertian Komunikasi.....	11
5. Komunikasi Interpersonal.....	13
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
7. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
8. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
B. Peneliti Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis	28

BAB III : METODE PENELITIAN

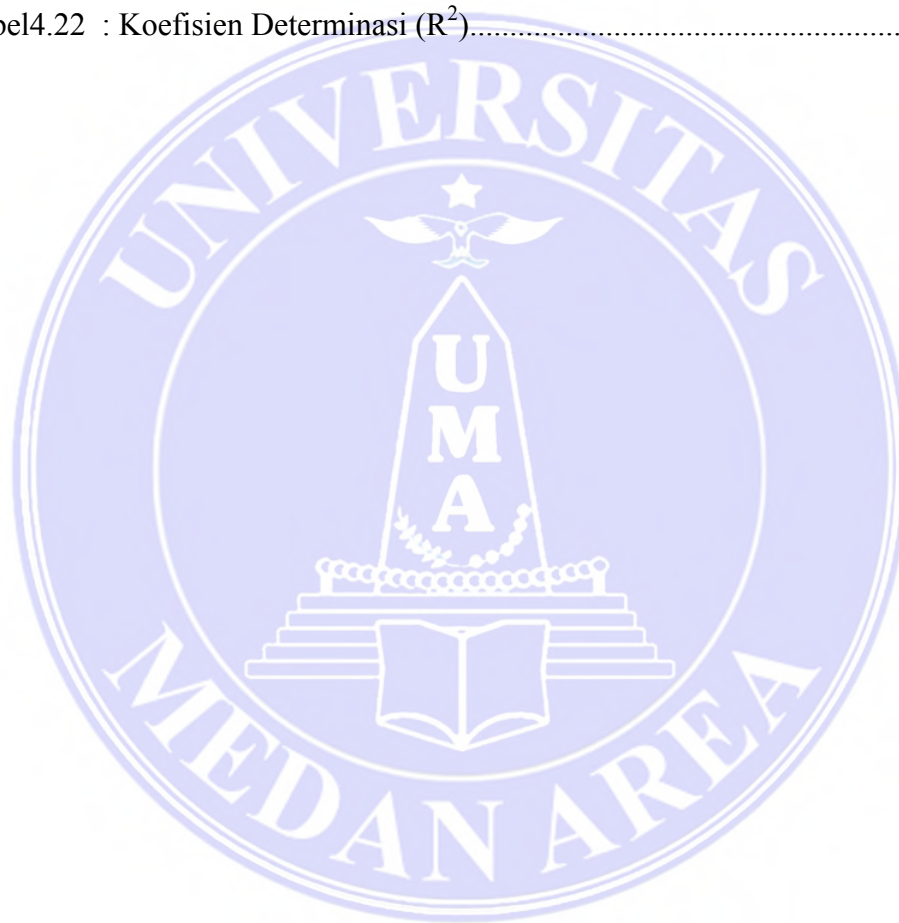
A. Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian	29
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	30
C. Defenisi Operasional.....	31
D. Jenis Dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32

	F. Teknik Analisa Data	33
BAB IV	: HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil	38
	1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
	2. Visi Dan Misi Hotel Grand swiss BelHotel Medan.....	39
	3. Struktur organisasi	40
	B. Pembahasan	41
	1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
	2. Karakteristik Responden.....	41
	3. Hasil Jawaban Responden.....	43
	C. Uji Validitas Dan Realibilitas	53
	D. Uji statistik	55
	E. Pengujian asumsi kelasik	56
	F. Uji hipotesis	60
BAB IV	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	65
	B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: penelitian terdahulu	28
Tabel 3.1	: Rincian Waktu Penelitian	31
Tabel 3.2	: Definisi oprasional.....	33
Tabel 4.1	: Distribusi Usia Responden	42
Tabel 4.2	: Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.3	: Failitas yang disediakan sudah sesuai standart dari segi hotel bintang lima.	43
Tabel 4.4	: Karyawan selalu melakukan pendekatan diri dengan para pelanggan untuk memudahkan keperluan para pelanggan	44
Tabel 4.5	: Kemampuan karyawan melayani pelanggan dengan kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan secara handal dan akurat.....	45
Tabel 4.6	: Pengetahuan kesopanan dan kemampuan karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen	46
Tabel 4.7	: Pihak hotel tanggap dalam mengatasi kesalah pahaman dan prasangka yang dikeluhkan oleh para pelanggan.....	47
Tabel 4.8	: Karyawan mampu melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan.....	48
Tabel 4.9	: Karyawan berkompeten dalam menghadapi masalah dan tau cara menyelesaikannya.....	49
Tabel 4.10	: Pihak hotel mengundang tokoh masyarakat sekitar serta pelanggan tetap dalam acara-acara tertentu.....	50
Tabel 4.11	: Hotel Grand Swiss-Bellhotel Medan Memenuhi harapan Pelanggan.....	51
Tabel 4.12	: Mau lagi datang menginap di Hotel Grand Swiss-Bellhotel Medan.....	51
Tabel 4.13	: Memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menginap di Hotel Grand Swiss-Bellhotel Medan	52
Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan(X_1).....	53

Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Variabel komunikasi(X_2).....	53
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan(Y).....	54
Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 dan Y	54
Tabel 4.18 : Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.19 : Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.20 : Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	60
Tabel 4.21 : Uji Signifikan Simultan (Uji F)	61
Tabel 4.22 : Koefisien Determinasi (R^2).....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.2 : Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 : Grafik Histrogram.....	56
Gambar 4.3 : Kurva PP-Plots.....	57
Gambar 4.4 : Heteroskedastisitas.....	59

