

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Adapun judul dari skripsi ini adalah **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. DHARMA NIAGA LTD. CABANG UTAMA MEDAN”**.

Dalam merampungkan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi hambatan, baik dari segi teknis, waktu, tenaga serta biaya. Namun dengan petunjuk dan rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan bimbingan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya.

Dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis, mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku Dekan di Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Rosmala Dewi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Irfan Simatupang MSi, selaku Dosen Pembimbing I penulis, yang telah meluangkan waktunya bagi membimbing penulis.

4. Bapak Taufik Siregar, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis, yang telah meluangkan waktunya bagi membimbing penulis.
5. Bapak Pimpinan PT. Dharma Niaga Ltd. Cabang Utama Medan beserta staff di mana penulis melakukan penelitian.
6. Seluruh staf dan pegawai serta dosen yang bertugas di Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Dan Doa kedua orang tua penulis, terima kasih yang tiada terhingga kepada seluruh keluarga tercinta yang membantu dan memberikan dorongan serta semangat dalam menghadapi hambatan-hambatan yang selama ini penulis hadapi.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Pebruari 2004

Penulis,

RIWAN NOVANDY

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Hipotesis	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan	10
B. Upaya Meningkatkan Pelayanan	12
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	15
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
E. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Populasi dan Sampel	24
B. Metode Pengumpulan Data	24
C. Variabel dan Definisi Operasional	25

D. Metode Analisis Data	27
BAB IV. PT. DHARMA NIAGA LTD. CABANG UTAMA MEDAN.....	29
A. Sejarah Ringkas Perusahaan	29
B. Struktur Organisasi Perusahaan	31
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....	38
A. Penyajian Data	38
B. Tabulasi Jawaban Responden	57
C. Pengujian Hipotesis.....	61
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	