

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan dari dosen pembimbing maupun semua pihak yang terkait di dalamnya dengan judul yang penulis pilih. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima-kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H. Sya'ad Afifuddin, SE, M,Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahrial, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, sekaligus selaku Dosen Pembimbing I penulis.
3. Bapak Ahmad Prayudi, SE, M.Si, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, sekaligus selaku Dosen Pembimbing II penulis.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Pimpinan, staf dan karyawan di Hotel Grand Antares Medan atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi ini.
7. Terkhusus ucapan terima-kasih kepada Ayahanda dan Ibunda sebagai penghormatan dan rasa baktiku,

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Penulis,

(RIDHO AZHARI ARMY LUBIS)

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. LANDASAN TEORITIS	10
A. Uraian Teori.....	10
1. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan.....	10
2. Upaya Meningkatkan Pelayanan.....	12
3. Indikator Pelayanan.....	13
4. Pengertian Sarana Prasarana	15
5. Manfaat dan Tujuan Sarana Prasarana	16
6. Indikator Sarana Prasarana.....	18
7. Pengertian Hunian Kamar	19
8. Indikator Hunian Kamar.....	20
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis.....	21

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	23
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data	26
D. Teknik Analisa Data	26
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Hotel Grand Antares Medan.....	32
1. Sejarah Dan Kegiatan Operasional Perusahaan	32
2. Visi dan Misi Hotel Grand Antares.....	33
3. Personil dan Struktur Organisasi Hotel Grand Antares	34
4. Fasilitas Hotel Grand Antares	37
5. Jenis Kamar Dan Hasil Penjualan	37
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan	52
D. Analisis Hasil Temuan	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	36



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Tingkat Hunian Kamar 2009 sampai dengan 2013	6
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	24
Tabel 4.1	Penjualan Kamar Tahun 2012.....	37
Tabel 4.2	Penjualan Kamar Tahun 2013.....	38
Tabel 4.3	Penjualan Kamar Tahun 2014.....	38
Tabel 4.4	Skala Likert.....	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validasi Instrumen X_1 (Pelayanan).....	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validasi Instrumen X_2 (Sarana Prasarana).....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Instrumen Y (Hunian Kamar)	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 X_2 dan Y	41
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	46
Tabel 4.13	Skor Angket Untuk Variabel (X_1) (Pelayanan).....	47
Tabel 4.14	Skor Angket Untuk Variabel (X_2) (Sarana Prasarana).....	49
Tabel 4.15	Skor Angket Untuk Variabel (Y) (Hunian Kamar)	50
Tabel 4.16	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi koefisien Korelasi	52
Tabel 4.17	Koefisien Korelasi	52
Tabel 4.18	Uji t	53

Tabel 4.19	Koefisien Korelasi	54
Tabel 4.20	Uji t	55
Tabel 4.21	Nilai Koefisien Korelasi Berganda	56
Tabel 4.22	Nilai Koefisien Korelasi Berganda	57

