

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Allhamdulillah atas Rahmat Allah SWT yang telah memberikan Hidayah-Nya, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna, hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya. Oleh karena itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang nantinya dapat menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyertakan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Zulbasri dan Ibunda Marindu tercinta yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa kasih sayang yang tulus dan memberikan dorongan dan semangat selama penulis menjalani pendidikan. Dan hanya doa yang dapat penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, semoga kelak penulis menjadi manusia yang berguna bagi orang tua, keluarga, agama, nusa dan bangsa.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Alifuddin, SE, MEd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

3. Bapak Hery Syahril, SE. Msi selaku PD I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
4. Bapak Amrin Mulia Utama SE. MM selaku pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Bapak Ihsan Effendi. SE. Msi selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas Medan Area selaku staff pengajar yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
7. Bapak dan Ibu pimpinan PT. Astra International Tbk - Daihatsu Sales Operation Cabang Medan.
8. Rekan-rekan kerja dan karyawan PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation Cabang Medan (Bg. Hanis Aziz, Rudi, Aliardi, Saputra, Harianto, Lawrence, dan kak Rizka)
9. Kakanda Ordison beserta istri yang telah memberikan dorongan semangat selama penulis menjalani pendidikan.
10. Adik-adikku yang sangat aku sayangi (Lidia, Siagian, Popo, dan si bungsu Eko Wibowo)
11. Isat dan Keluarga (Isat Zoro Ister, isat Mikiwijaya, Rey Haster, Elinge Haster, Delica Haster, dan sibungsu Sinzi Haster) yang telah membantu selama penulis menjalani pendidikan SD, SLTP, dan SMK

12. Kak Dewi Irawati (KD) dan keluarga (Ibu KD, Bapak KD, bg. Dedy dan bg. Ais Kd) yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman terbaikku selama perkuliahan (Opie, kak Sely, kak Sri, Aisya, Rini, dll)
14. Semua guru yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menjalani pendidikan.
15. Shanty Fitriana yang telah memberikan banyak motivasi dan dorongan semangat kepada penulis.
16. Feny Soraya L yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
17. Sugianto dan Ade Irmayani yang banyak membantu selama penulis menjalani perkuliahan.
18. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Medan, 23 Agustus 2009

Penulis

Jeni Quner

05 832 0003

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	5
A. Uraian Teoritis	5
1. Pengertian Pelayanan	5
2. Kualitas Pelayanan	8
3. Konsep Kualitas Pelayanan	10
4. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	12
5. Pengertian Kepuasan pelanggan	15
6. Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
7. Penentuan Nilai dan Kebutuhan Pelanggan Untuk Mencapai Kepuasan	21

B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Hipótesis.....	25
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian....	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Definisi Operasional.....	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	32
1. Visi dan Misi PT. Astra Int'l – Daihatsu.....	34
2. Struktur Organisasi.....	34
3. Fungsi dan Tugas Pokok.....	37
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan.....	72
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

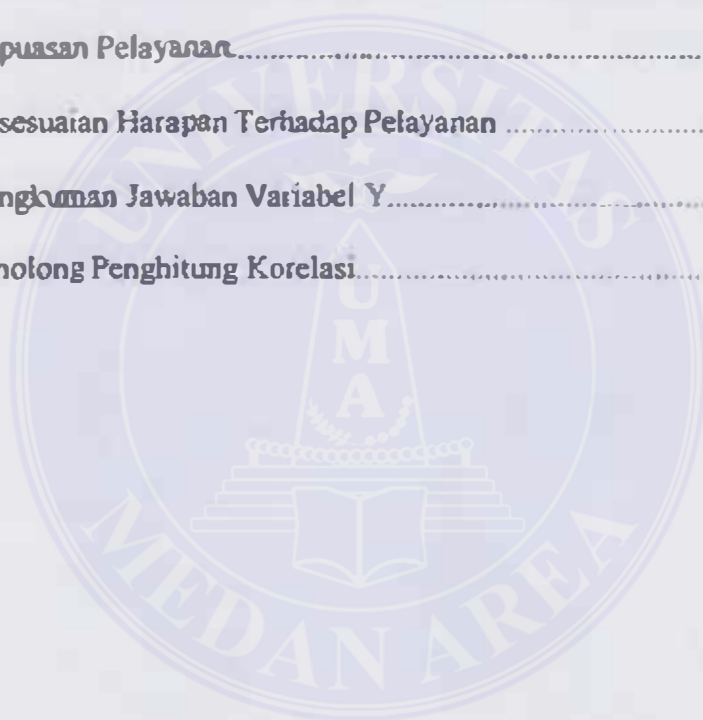
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL



Tabel	Halaman
III.1. Rencana Penulisan Skripsi.....	26
III.2. Indikator Pelayanan.....	28
III.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
III.4. Skala Pengukuran Likert's.....	30
IV.1. Jenis Kelamin.....	55
IV.2. Usia.....	56
IV.3. Tingkat Pendidikan.....	56
IV.4. Pelayanan Security.....	57
IV.5. Sikap Service Advisor.....	58
IV.6. Pelayanan 3S.....	58
IV.7. Respon Masalah.....	59
IV.8. Analisa Masalah.....	59
IV.9. Estimasi Biaya.....	60
IV.10. Profesionalitas Kerja.....	60
IV.11. Booking Service.....	61
IV.12. Estimasi Waktu.....	61
IV.13. Proses Pembayaran.....	62
IV.14. Rangkuman Jawaban Variabel X.....	62
IV.15. Program Service.....	64
IV.16. Efisiensi Waktu.....	64

IV.17. Ruang Tunggu.....	65
IV.18. Fasilitas Bengkel.....	65
IV.19. Frekuensi Perawatan.....	66
IV.20. Program Part 24 Jam.....	66
IV.21. Program DMS.....	67
IV.22. Kesesuaian Kepuasan Terhadap Biaya.....	67
IV.23. Kepuasan Pelayanan.....	68
IV.24. Kesesuaian Harapan Terhadap Pelayanan	68
IV.25. Rangkuman Jawaban Variabel Y.....	69
IV.26. Penolong Penghitung Korelasi.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1. Paradigma Penelitian.....	24
IV.1. Struktur Organisasi.....	36
IV.2. Sistem Operasi.....	54

