

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sebagai ungkapan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya semata-mata penulis skripsi ini dapat diselesaikan. Serta pada kedua ibu-bapak yang selalu memberi dukungan semangat dan doa pada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Pelayanan Jasa PT.Arya Mandiri Bina Cemerlang Pada Binatu (Laundry) Sasec Cabang Teuku Umar Medan”** adalah guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran petunjuk untuk kesempurnaan agar dapat menjadi bekal yang berharga bagi penulis dimasa – masa yang akan datang.

Dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, nasehat, saran, dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin Sembiring, SE, MEd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku Pembantu Dekan I sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Ihsan Effendi SE, MSi., selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus sebagai Ketua Sidang Meja Hijau yang telah memberikan kritik dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, pengarahan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA selaku Sekretaris Sidang Meja Hijau.
7. Para dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.

8. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
9. Bapak Boy Hermansyah selaku pemilik dan Dir. Utama binatu (laundry) Sàsec Cabang Teuku Umar Medan, yang telah memberikan izin bagi penulis mulai dari awal menjalani perkuliahan studi strata I hingga penyusunan skripsi ini yang masih sebagai karyawan beliau.
10. Seluruh karyawan binatu (laundry) Sàsec Cabang Teuku Umar Medan diantaranya yang telah membantu penulis selama pengambilan data, terutama sekali kepada Ibu Deniyanti Pasaribu selaku Customer Service dan Ibu Ari Indah Lestari selaku HRD telah banyak memberi bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teristimewah buat kedua orang tuaku *Ayahanda Musaid* dan *Ibunda Nurhayati* dan istriku *Jamiah Nasution* dan Anakku *Aisya Balqish* serta kedua Adikku *Irmayani* dan *Sisilia* beserta semua keluarga yang telah senantiasa memberi doa, nasehat, dukungan, perhatian dan kasih sayang buat penulis.
12. Teman – teman Mahasiswa / I Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Stambuk 2005.
13. Sahabat - sahabatku *Supri, Rahman, Mini, Nurul* terima kasih atas bantuan, semangat, dukungan, dan persahabatannya selama ini yang senantiasa memberi dukungan dan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Medan, Oktober 2009

Penulis

Tedi Handoko

NIM.058320045

## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>lv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian pelayanan jasa.....	5
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih.....	6
B. Kerangka Konseptual.....	7
C. Hipotesis.....	8

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
B. Populasi dan Sampel.....	10
1. Populasi.....	10
2. Sampel.....	11
C. Defenisi Operasional.....	11
D. Jenis dan Sumber Data.....	11
E. Teknik Pengumpulan Data.....	12
F. Teknik Analisa Data.....	14

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	15
1. Visi dan misi perusahaan.....	18
2. Makna logo perusahaan.....	19
3. Struktur organisasi perusahaan.....	20
4. Tugas dan tanggungjawab.....	21
5. Proses pelayanan jasa konsumen.....	26
B. Penyajian dan analisa data .....	27
C. Hasil.....	30
D. Pembahasan.....	37

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR PERTANYAAN**





## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
II.1	Model konseptual pelayanan	8
IV.1	Logo perusahaan	18
IV.2	Struktur organisasi perusahaan	20
IV.3	Alasan konsumen untuk memilih 5àsec	31
IV.4	Faktor syarat alasan untuk memilih 5àsec	32
IV.5	Alasan konsumen untuk tetap memilih 5àsec	33
IV.6	Alasan utama konsumen memilih 5àsec	34
IV.7	Faktor pendorong konsumen memilih 5àsec	35
IV.8	Faktor pendorong konsumen memilih 5àsec	36
IV.9	Jumlah periode konsumen periode 6 bulan apr 1996 s/d sep 2009	42
IV.10	Jumlah pakaian periode 6 bulan apr 1996 s/d sep 2009	43

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
III.1	Rincian waktu penelitian	10
III.2	Skala Likert	13
IV.1	Keadaan responden berdasarkan umur dan tingkat pendidikan	28
IV.2	Keadaan responden berdasarkan pekerjaan dan tingkat pendidikan	29
IV.3	Faktor –faktor yang mempengaruhi konsumen memilih 5àsec	37
IV.4	Jumlah Konsumen dan pakaian periode 6 bulan april 1996 s/d Sep 2009	40