

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Strata-1 (S-1) di Fakultas Ekonomi Medan Area.

Judul skripsi yang dibuat oleh penulis adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Tirta Sumber Menara Lestari Medan”**.

Pada kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang tak ternilai kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Patar Marbun, SE, Msi, sebagai Pembimbing I, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi, sebagai Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Ibu Dosen, serta seluruh staf pengawas Fakultas Ekonomi UMA yang sangat banyak membantu penulis selama masa kuliah
7. Bapak Pimpinan PT. Tirta Sumber Menara Lestari dan Seluruh staf.
8. Seluruh Dosen/Staff Pengajar, serta Pegawai/Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
9. Istri, dan anak Syanqi Anom Supit, Bapak dan Ibu tercinta serta keluarga yang telah banyak memberikan dorongan serta do'a kepada penulis dalam perkuliahan maupun penulisan skripsi ini sampai dengan selesainya semua perkuliahan saya ini.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan masukan dan bermanfaat bagi peneliti dan pembaca dalam menambah pengetahuan keilmuan kita.

Medan, Juli 2010
Peneliti

Sandy Ramadhan

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	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
A. Uraian Teoritis	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2. Karakteristik Pelayanan	8
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
4. Penilaian Kualitas Pelayanan.....	14
5. Pengertian Tingkat Kepercayaan Pelanggan.....	16
6. Strategi Tingkat Kepercayaan Pelanggan.....	17
7. Penilaian Kepercayaan Pelanggan	19
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis	24

BAB III	METODE PENELITIAN	25
	A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian	25
	B. Populasi Dan Sampel	26
	C. Definisi Operasional Variabel	27
	D. Jenis Dan Sumber Data	28
	E. Teknik Pengumpulan Data	29
	F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	33
	A. Hasil Penelitian	33
	B. Pembahasan Penelitian	50
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	60
	A. Kesimpulan	60
	B. Saran	61
	DAFTAR FUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III-1 Rencana Jadwal Penelitian.....	25
Tabel III-2 Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	30
Tabel III-3 Variabel Y (Kepercayaan Pelanggan).....	30
Tabel IV-1 Identitas Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel IV-2 Distribusi Responden berdasarkan jenis Kelamin	48
Tabel IV-3 Distribusi Responden berdasarkan jenis Pekerjaan	48
Tabel IV-4 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan	49
Tabel IV-5 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	50
Tabel IV-6 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	50
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas	54
Tabel IV-8 Rekapitulasi Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	55
Tabel IV-9 Penafsiran Kontinum Korelasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 Perbedaan Antara Keinginan Konsumen- Dan persepsi I	11
Gambar II-2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	12
Gambar II-3 Penilaian Kepercayaan Pelanggan	20
Gambar II-4 Strategi Pemasaran Jasa	23
Gambar II-5 Kerangka Konseptual	24