

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah begitu banyak melimpah kasih dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis dengan senang hati menerima masukan untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan ini, tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan moril terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. tt. M. Ya'cub Matondang, M.A, Rektor Universitas Medan Area .
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE., MEd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area
3. Bapak Amrin Mulia Nasution, SE., MM., selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
4. Ibu Dra. Isnaniah Laili K.S. selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. Seluruh Dosen dan Pegawai Universitas Medan yang telah banyak memberikan dorongan moril kepada penulis selama penulis menuntut ilmu

6. Bapak Pimpinan dan Staf Semarak Hotel Medan yang telah bersedia menerima Penulis untuk mengadakan riset dan memberikan data yang diperlukan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Orang tuaku, Papa dan Mama tercinta dan tersayang yang telah banyak membantu penulis baik moril maupun sprituil selama penulis menuntut ilmu.
8. Buat teman-temanku, yang namanya tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas semua bantuannya.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Penulis pribadi. Amin.

Medan, Juni 2009

Rini Sri Delima
N.P.M. 05.832.0096

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	9
A. Uraian Teoritis	9
1. Pengertian Strategi Pelayanan	9
2. Pengertian Harga	10
3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Harga	11
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
5. Standar Kepuasan Pelanggan	14
6. Pentingnya Kepuasan Bagi Pelanggan	15
7. Pentingnya Pelayanan Bagi Kepuasan Pelanggan	17
8. Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	17
9. Hubungan Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Lokasi dan Waktu penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	25
D. Defenisi Operasional Variabel	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisa Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
1. Sejarah Umum Perusahaan	31
2. Struktur Organisasi Perusahaan	32
3. Pembagian Tugas	34
B. Pembahasan	41
1. Penyajian Data Jawaban Responden	41
a. Penyajian Data Jawaban Responden Tentang Strategi Pelayanan (<i>Independent Variable</i>)	41
b. Penyajian Data Jawaban Responden Tentang Harga (<i>Independent Variable</i>)	46
c. Penyajian Data Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen (<i>Dependent Variable</i>)	52
2. Uji Validitas dan Realiabilitas	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	63
3. Analisis dan Evaluasi	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. S a r a n	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	J u d u l	Hal
01.	Jadwal Penelitian	24
02.	Interior yang Diciptakan Oleh Pihak Perusahaan	41
03.	Eksterior yang Diciptakan Oleh Pihak Perusahaan	42
04.	Fasilitas yang Disediakan Hotel	42
05.	Fasilitas Kamar Hotel	43
06.	Keamanan dan Kenyamanan Hotel	43
07.	Keamanan Berupa Penjagaan	44
08.	Kualitas Pelayanan Berupa Keramahmataman	44
09.	Rangkuman Jawaban Variabel X_1 (Startegi Pelayanan)	45
10.	Harga yang Ditawarkan Sesuai Dengan Kualitas	46
11.	Tarif Kamar yang Ditawarkan Sesuai Dengan Fasilotas	47
12.	Harga Standar Perhotelan	48
13.	Penentuan Harga Sesuai Deogan Kebijakan Penentuan Tarif Kamar	48
14.	Penentuan Harga Berdasarkan Harga Pasar	49
15.	Penentuan Harga Bersaing	49
16.	Penentuan Harga Berdasarkan Type Kamar	50
17.	Penentuan Harga Berdasarkan Fasilitas yang Dibutuhkan Konsumen	50
18.	Rangkuman Jawaban Variabel X_2 (Harga)	51
19.	Kepuasan Konsumen Berdasarkan Keandalan yang Dimiliki Oleh Pihak Perusahaan	52

20.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kemampuan Pihak Hotel Dalam Memenuhi Kebutuhan	53
21.	Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Tanggap Karyawan Hotel	53
22.	Kepuasan Konsumen Terhadap Inisiatif Karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	54
23.	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pihak Hotel	54
24.	Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Dan Sarana Hotel yang Diberikan	55
25.	Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa Peduli Karyawan	55
26.	Kepuasan Konsumen Terhadap Toleransi Karyawan Pada Tamu Atau Pelanggan	56
27.	Kepuasan Konsumen Terhadap Lingkungan Kamar Hotel	56
28.	Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Kamar Hotel	57
29.	Rangkuman Jawaban Variabel (Strategi Pelayanan) X_1 dan (Harga) X_2	57