

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan waktu dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, bahasa serta penulisannya. Hal ini karena keterbatasan penulis dari segi ilmu pengetahuan, literatur, dana dan waktu sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dari tahap awal penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. A. Ya'cub Matondang, MA 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 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberi saran dalam penyusunan skripsi ini.

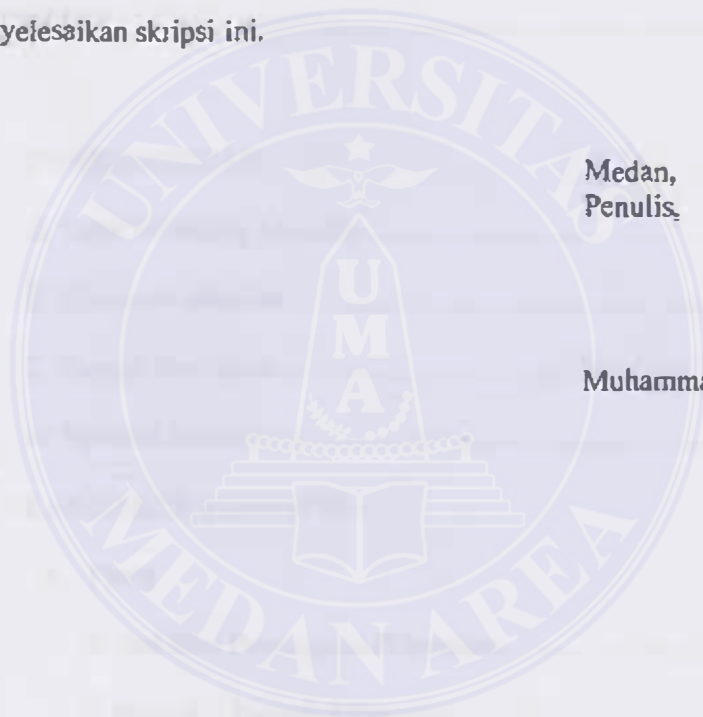


6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta fasilitas yang berkenaan dengan terselesainya skripsi ini.
7. Bapak pimpinan beserta staf PT. Federal International Finance Medan yang dengan senang hati telah memberikan bantuan keterangan dalam pengumpulan data.
8. Yang tercinta istri beserta seluruh keluarga yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik, membantu dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Medan,
Penulis,

2011

Muhammad Yasser Fachri



B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis	24
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B. Populasi Dan Sampel	26
C. Definisi Operasional	26
D. Jenis Dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analiisis Data.....	27
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil	30
1. Sejarah Singkat Perusahaan	30
2. Struktur Organisasi	31
3. Pelayanan Yang Diberikan	42
4. Menangani Keluhan Pelanggan	45
5. Kebijakan Yang Diterapkan	46
B. Pembahasan	48
1. Analisa Data	48
2. Pengujian Hipotesis	60
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	