

KATA PENGANTAR

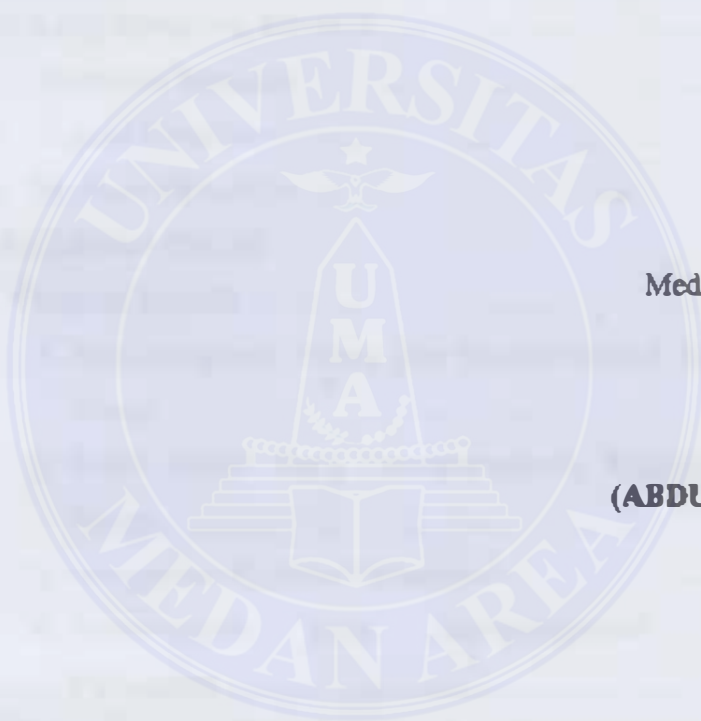
Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun masih dalam bentuk yang sangat sederhana. Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr, H, Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku dekan Fakultas Ekonomi UMA
3. Bapak Arwin Mulia U, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu luangnya untuk membimbing, memberi semangat serta saran yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Uhsan Effendi, SE, MSi selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran-saran kepada penulis selama proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak Drs. Zainal Abidin, MHB dan Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA selaku ketua dan sekretaris dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan waktu luangnya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah berjasa memberikan ilmunya selama saya duduk di bangku kuliah
7. Bapak Hendra Arbie, Sebagai Managing Director Hotel Garuda Plaza Medan.
8. Buat kedua orang tua ku tercinta Ayah Madduni Lubis dan Mama tersayang Hj. Ruliyah, beserta abang, kakak dan adikku tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti- hentinya serta kesabaran yang luar biasa sampai penulis bisa menyelesaikan kuliahnya
9. Seluruh teman – teman saya Nova, Dina, Yudi, Ady, Dedek, kak Mona, Nana, Dana, buk Ana, Sefri, kak mimi, Denny, Sri, Tina, kak Tini, bang Ganda, bang Suryanto, Dewi, kak Yensi, elly, dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya.

10. Seluruh Staff dan Karyawan Garuda Plaza Hotel terimah kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini dalam segala hal pertulihan hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk penulisan ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak lain yang memerlukan.



Medan, Maret 2010
Penulis

(ABDUL HADI LUBIS)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis	6
1. Kebijakan Harga dan Bentuk-bentuk Kebijakan Harga.....	6
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kebijakan Harga.....	9
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
5. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	15
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
7. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan	17
8. Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis.....	20
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel.....	23
C. Definisi Operasional.....	23

D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
1. Deskripsi Perusahaan	31
2. Visi dan Misi Hotel Garuda Plaza	33
3. Struktur Organisasi dan Urutan Tugas	34
4. Bidang Usaha yang dikelola	42
B. Pembahasan Penelitian	45
1. Penyajian Data Angket	45
2. Teknik Analisis Data	60
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual	20
2. Struktur Organisasi Hotel Garuda Plaza Medan.....	36



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian	22
2. Instrumen Skala Likert	26

