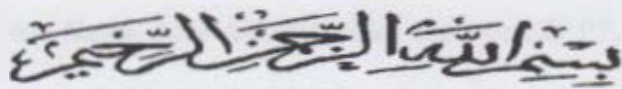


KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan alhamdulillah dan memanjatkan puji syukur yang sebesar-besarnya kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan atau masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu untuk kesempurnaan Skripsi ini penulis mengharapkan saran, kritik dan Perbaikan dari pembaca yang sifatnya konstruktif.

Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan serta motivasi dari beberapa pihak maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa penghargaan kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Sya'ad Afiffudin, SE, MEc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Ihsan Effendy,SE, M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Dis.Patar Marbun, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.

4. Bapak Antonius Puthut Hari selaku Manajer Call Center PT. Telkomsel Medan dan Bapak Ardi Afriady selaku Manajer HR PT.Telkomsel Area Sumatera yang telah memberi izin kepada penulis dalam memperoleh data dan mengadakan penelitian dalam upaya melengkapi Skripsi .
5. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam pengurusan syarat dan prosedur penyusunan Skripsi.
6. Orang-orang yang terkasih, Ayahanda Sarwoto, Ibunda Zaidar , Kakak dan adik-adik ku, Ika dan keluarga, Iam, Ayu dan Aqil serta Bapak dan Ibu Mertua, H.Dhamansyah dan Hj. Nani Rusmini, penulis ucapkan terima kasih atas bantuannya serta do'a dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi.
7. Yang paling spesial untuk Suami tercinta, Muhamad Taufik Rusnandar yang selalu memberikan cinta dan dukungan, segala yang telah dipersembahkan untuk penulis tidak ternilai dalam kehidupan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Almarhum dan Almarbumah Kakek dan Nenek, Kasdari Harjo Santoso dan Hj.Miah. Muhamad Nasir dan Nurjannah, walaupun kalian telah tiada namun semangat dan cita-cita kalian adalah motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
9. Teman-teman mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen dan rekan-rekan kerja yang telah memberikan dukungan kepada penulis, terima kasih atas kebersamaan dan persahabatan dalam suka dan duka.

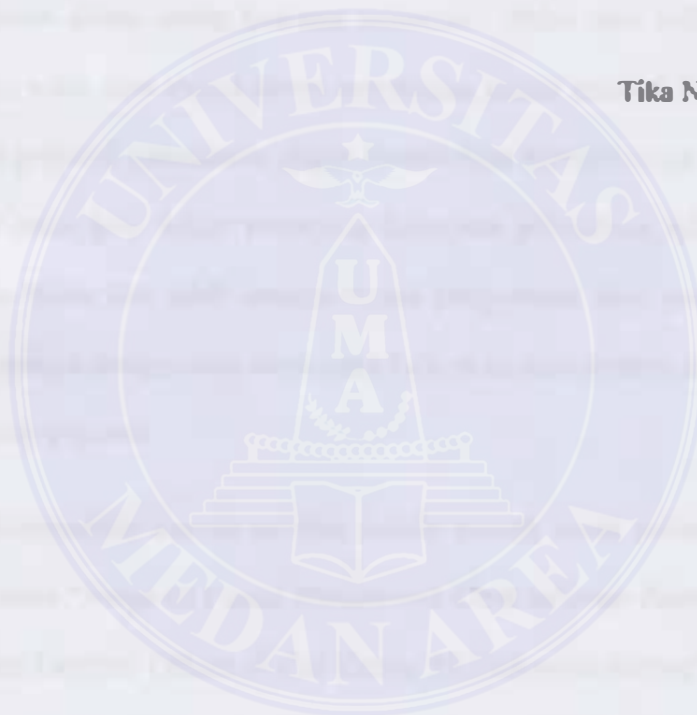
Akhirnya, Penulis mengharapkan semoga kiranya penulisan skripsi ini memberikan manfaat terhadap kepeimbangan studi dan pengembangan dunia pendidikan. Amin.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.

Medan, Mei 2010

Penulis

Tika Nirmala sari





DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Pengertian Pengawasan	4
2. Tujuan Pengawasan	5
3. Tipe-tipe dan Proses Pengawasan	6
4. Sistem Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan	8
5. Pengertian Pelayanan	9
6. Klasifikasi Pelayanan	11
7. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
8. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jasa.....	13
9. Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
B. Kerangka Konseptual.....	15
C. Hipotesis.....	16

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Definisi Operasional.....	19
D. Jenis dan Sumber Data.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Teknik Analisis Data.....	21

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil.....	23
1. Deskripsi Perusahaan.....	23
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
3. Uraian Tugas.....	28
B. Pembahasan Penelitian.....	37
1. Data Variabel Bebas X (Fungsi Pengawasan).....	39
2. Data Variabel Terikat Y (Kualitas Pelayanan).....	44
3. Teknik Analisis Data.....	49
4. Pembahasan hasil penelitian.....	53

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual	15
2. Struktur Organisasi Call Center PT. Telkomsel Medan.....	27
3. Kurva Pengujian Hipotesis	53



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Waktu Penelitian	17
2. Rincian Jumlah Sampel yang dipilih secara random	18
3. Instrumen Skala Likert.....	21
4. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51

