

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : *"Pelaksanaan Pelatihan dan Pendidikan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Surya Mustika Nusantara Medan"*.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (SI) Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Jurusan Manajemen. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MM Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi, Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi, Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Amin Mulia U, SE, MM, Selaku Pembimbing I yang telah memberikan sumbangan waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak Agustiono, SE, MMA, Selaku Pembimbing II yang telah bersedia mengoreksi skripsi penulis.

7. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, Selaku Ketua Sidang Meja Hijau yang telah membantu penulis didalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Isnaniah Laili KS. MMA. Selaku Sekretaris Sidang Meja Hijau.
9. Seluruh Staff, Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi UMA.
10. Pimpinan Hotel Antares Indonesia Medan yang telah memberikan tempat riset untuk penulis.
11. Teristimewa kepada Ayahanda "B. E. Nababan" dan Ibunda "Murniyati Sipayung". terima kasih untuk kasih sayang, perjuangan, dan pengorbanan yang telah diberikan untuk membesarkan penulis.
12. Buat yang kusayang Abangnda "Tua Sam Freddy Nababan" dan Kakanda "Eva Sarah Meyanti Nababan " Terima kasih ya atas supportnya.....
13. Buat teman-teman kampus yang telah banyak membantu "Henny, Fajar, Inong, Eva, Tridian, Taufan, Mega dan Mayumi" Terima Kasih untuk kebersamaan yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan.
14. Seluruh Teman-Teman Manajemen '06 yang telah memberikan dan meluangkan waktunya untuk dapat saling berdiskusi.
15. Seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki penulis dan tetap semangat untuk terus berjuang.

Medan. April 2010

Penulis

(Ara Miami Fice Nababan)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis .....	5
1. Pengertian Strategi Iklan dan Pengertian Iklan .....	5
2. Tujuan Periklanan dan Jenis-jenis Iklan .....	8
3. Tipe-tipe Pesan Iklan .....	10
4. Pengertian Minat Pelanggan .....	12
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Pelanggan .....	13
6. Pengertian Jasa Layanan .....	13
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Jasa Layanan .....	14
8. Indikator-indikator Jasa Layanan .....	16
B. Kerangka Konseptual .....	17
C. Hipotesis .....	18
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
B. Populasi dan Sampel .....	20
C. Definisi Operasional .....	21
D. Jenis dan Sumber Data .....	22
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
F. Teknik Analisis Data .....	23

**BAB IV : DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN**

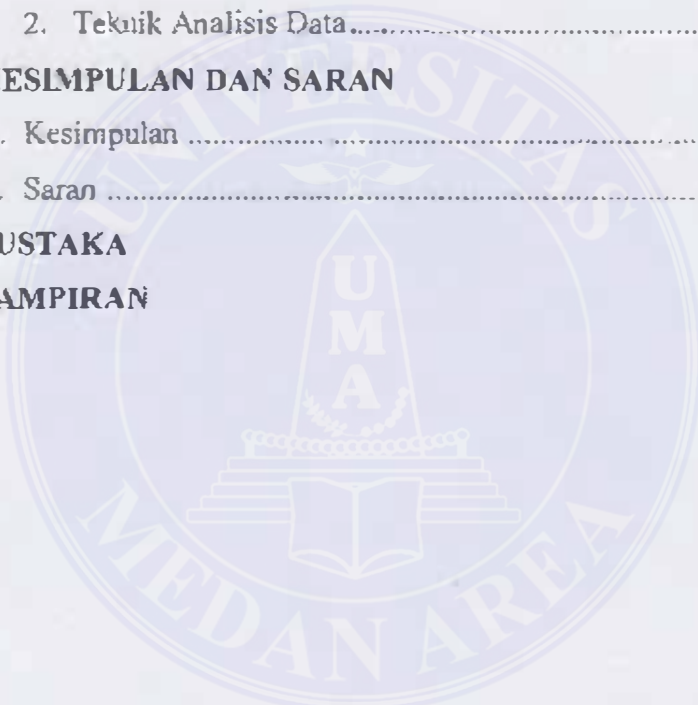
A. Deskripsi Data .....	26
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	26
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	27
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	30
4. Kegiatan Usaha .....	35
B. Pembahasan Penelitian.....	36
1. Penyajian Data Angket.....	37
2. Teknik Analisis Data.....	48

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual .....	17
2. Struktur Organisasi Hotel Antares Medan.....	30



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	19
2. Definisi Operasional.....	21
3. Instrumen Skala Likert.....	23
4. Room Rate Hotel Antares Indonesia Medan.....	35
5. Jumlah Pengunjung Hotel Antares Indonesia Medan.....	36
6. Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	36
7. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
8. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37