

KATA PENGANTAR

1. Terimakasih kepada ayahanda Edison Manurung dan Ibunda Italina Purba terscinta yang telah banyak berkorban dan memberi semangat kepada penulis, baik moril maupun materil selama penulis mengikuti perkuliahan sampai selesainya skripsi ini
2. Bapak H.A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rekotr Universitas Medan Area
3. Bapak Prof. Drs. H. Sya'ad fufuddin, SE, MEc. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga terwujud skripsi ini.
4. Ibu Dra. ISnaniah. LKS, SE, MMA. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Bapak Ibsan Efendi, SE, MSi., selaku ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
6. Bapak dan Ibu dosen beserta pegawai Fakultas Ekonomi universitas Medan Area
7. Bapak pimpinan Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor beserta staf yang telah berkenan menerima dan memberikan data-data yang diperlukan.
8. Bapak Renward Parapat, ATD.M. selaku Pembimbing laangan yang telah memberikan arahan, wawasan dan membantu penulis selama melaksanakan riset sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ketiga saudara yang penulis sayangi dan cintai yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini, Kakanda Deamita Manurung, adinda Rolan Maridot Manurung dan Abangda Deriyanto Manurung.

kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan belum tentu mampu membenarkan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan atau pengguna jasa. Faktor utama ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang berkualitas rendah. Kualitas pelayanan yang diterima merupakan tolak ukur bagi pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan.

Dimas Perhubungan Medan merupakan instansi yang juga memerlukan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan karena perlunya pelanggan dipuaskan dengan memberikan pelayanan terbaik oleh karena itu sudah sepatutnya instansi tersebut meningkatkan pelayanan yang dapat menjamin kepuasan pelanggan apalagi saat ini semakin banyak tumbuh perusahaan jasa angkutan yang ada di Kota Medan dan merupakan saingan bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

10. Teman-teman seperjuangan Yemina dan Nur Aisyah serta Rabiatul Hasanah yang memberikan semangat dan motivasi sehingga terwujudnya skripsi ini.
11. Terimakasih kepada seluruh teman-teman dinas perhubungan khususnya Teresia, Endah Delanni dan Rosana yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Terimakasih kepada teman-teman penulis yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan kenang-kenangan manis selama dibangku kuliah.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan penulis mengharap maaf yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua, Amin.

Medan, Agustus 2013

Penulis

VERA NOLISA MANURUNG

DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB. I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB. II : LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Kualitas Pelayanan	4
a. Pengertian Pelayanan dan Karakteristik Pelayanan	4
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	8
d. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	10
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
b. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13
c. Faktor-Faktor Ketidak Puasan Pelanggan	15
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Hipotesis.....	18

BAB. III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
B. Populasi Dan Sampel	20
C. Defenisi Operasional	20
D. Jenis Dan Sumber Data.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisis.....	23

BAB. IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Dan Pembasan.....	25
B. Pembahasan.....	25

BAB. V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	56
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	: Rincian Waktu Penelitian	19
Tabel III.2	: Indikator Pelayanan	21
Tabel III.3	: Indikator Kualitas Pelayanan	21
Tabel III.4	: Skala Pengukuran Likers	22
Tabel IV.1	: Jenis Kelamin Responden	34
Tabel IV.2	: Usia Responden	34
Tabel IV.3	: Tingkat Pendidikan Responden	34
Tabel IV.4	: Setujukah anda saat masuk disambut dengan keramah tamahan para karyawan	35
Tabel IV.5	: Setujukah anda bahwa anda dilayani dengan senyum	36
Tabel IV.6	: Setujukah anda bahwa cara kerja yang dilakukan pegawai Sudah tepat	36
Tabel IV.7	: Setujukah anda bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup Dalam menghadapi Masalah Pemilik Kendaraan	37
Tabel IV.8	: Setujukah jika anda direspon dengan baik oleh pegawai Dinas Perhubungan	38
Tabel IV.9	: Setujukah anda jika pegawai manganalisa keluhan anda	38
Tabel IV.10	: Setujukah anda bahwa ruang tunggu terasa sejuk	38
Tabel IV.11	: Setujukah anda bahwa fasilitas kantin, toilet, media cetak dan Elektronik mudah di dapat di Dinas Perhubungan	39
Tabel IV.12	: Setujukah anda saat masuk disambut dengan keramah tamahan para karyawan	39
Tabel IV.13	: Setujukah anda bahwa pembayaran dikasir mudah dan cepat dilakukan	40
Tabel IV.14	: Tabulasi dan nilai jawaban Responden	41
Tabel IV.15	: Setujukah anda bahwa anda sudah merasa senang atas pelayanan Dinas Perhubungan	42
Tabel IV.16	: Setujukah anda Untuk selalu melakukan pengujian kendaraan Anda secara rutin	42
Tabel IV.17	: Setujukah anda bahwa estimasi waktu sudah sesuai dengan Waktu selesai pengujian kendaraan	43
Tabel IV.18	: Setujukah anda bahwa pelayanan pengujian sudah tepat Dan cepat	43
Tabel IV.19	: Setujukah anda bahwa proses pendaftaran pengujian Kendaraan mudah dilakukan	44
Tabel IV.20	: Setujukah anda bahwa pengujian kendaraan bisa terjamin	44
Tabel IV.21	: Setujukah anda bahwa anda sudah puas terhadap hasil Pengujian kendaraan	45
Tabel IV.22	: Setujukah anda bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai Dengan keinginan anda	45
Tabel IV.23	: Setujukah anda jika estimasi biaya uji kendaraan	

Sesuai dengan actual biaya	46
Tabel IV.24 : Setujukah anda bahwa kepuasan yang anda rasakan sudah seuai dengan biaya yang anda keluarkan untuk pengujian kendaraan	46
Tabel IV.25 : Tabulasi dan nilai jawaban responden terhadap variable terikat (Y) kepuasan pemilik kendaraan.....	47
Tabel IV.26 : Pedoman untuk memberikan interpretasi dari hasil koefisien Korelasi product moment.....	48
Tabel IV.26 : Pedoman untuk memberikan interpretasi dari hasil koefisien Korelasi.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Krangka Konseptual	18
Gambar III.1 : Struktur Organisasi Dinas Perhubungan	28

