

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa mencurahkan kasih dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul : **“Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Asean Best Western Medan”** yang diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.

Terwujudnya skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Ali Yakub Matondang, M.Ag, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak H. Syahriandy, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan dalam rangka terwujud selesainya skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan nasihat dalam rangka terwujud penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sejak dari tingkat persiapan hingga selesainya skripsi ini.

5. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah banyak berkorban baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, Juga kepada Saudara-saudaraku tersayang yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk selesainya skripsi ini.
6. Bapak Direktur dan seluruh staff serta pegawai Hotel Asean Best Western Medan yang telah berkenan menerima penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan data-data yang diperlukan.
7. Terakhir kepada teman-teman lainnya yang tak bisa disebutkan satu persatu di sini penulis ucapkan terima kasih atas dorongannya selama ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan penulis mengharapkan maaf yang sebesar-besarnya, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi kita semua. Amin.

Medan, Januari 2006
Penulis

(SUPRIANUS NABABAN)

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis.....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian.....	3
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
F. Metode Analisis	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	6
A. Pengertian, Tujuan dan Manfaat Pelayanan.....	6
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	10
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
E. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
BAB III: HOTEL ASEAN BEST WESTERN MEDAN.....	24
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	24