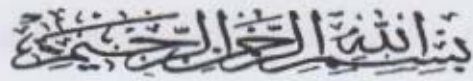


## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT untuk segala berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Guna Prima Medan"** dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, terkait dengan adanya keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis baik mengenai materi, teknik penyusunan, maupun analisisnya. Oleh karena itu, dengan hati terbuka penulis menerima setiap saran dan kritik dari pembaca sebagai saran yang berharga untuk penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, berkat bantuan dan dorongan terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayabanda dan Ibunda tercinta yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh mendidik membimbing serta doa dan restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga keperguruan tinggi.
2. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifudin. SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
4. Bapak Ihsan Effendi. SE, MSi selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Bapak H. Syahriandy, SE., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.

Medan,

2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	1
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis.....	6
1. Pengertian dan Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	6
2. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Pengertian dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemilihan Lokasi .....	10
4. Pertimbangan-pertimbangan Dalam Penentuan Lokasi..	13
5. Pengertian dan Manfaat Kepuasan Konsumen .....	15
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	18
7. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	18
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Hipotesis.....	20

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Definisi Operasional.....	23
D. Jenis dan Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	26

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	29
1. Deskripsi Data Perusahaan.....	29
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
3. Uraian Tugas dan Tanggung jawab.....	32
4. Kualitas Pelayanan.....	40
5. Lokasi Perusahaan.....	41
6. Penyajian Data Responden Penelitian.....	44
7. Penyajian Data Angket Responden.....	46
B. Pembahasan.....	54
1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	54
2. Regresi Linier Bergan.....	56
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4. Uji Hipotesis.....	59

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61