

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah, Rahmad dan Karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna juga masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengueapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Patar Marbun, Msi selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, untuk mengkoreksi, mengarahkan, membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Agustiono, SE, MMA sebagai Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak Pimpinan CV. Sitim Valley Engineering Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua (Alm) tercinta, yang mengilhami semangat penulis, sekaligus skripsi ini dipersembahkan sebagai budi bakti kepada kedua orang tua penulis.
9. Teristimewa kepada Ayah Mertua tercinta (alm) & Ibu Mertua yang membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi.
10. Teristimewa kepada Suami & Ananda tercinta yang selalu memberi motivasi kepada penulis serta buat adik-adikku "Lidia, Sri Rezeki, Masta & Sofyan yang mensupport penulis.
11. Seluruh teman-teman serta pihak yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya. Amin.....

Medan, 2012  
Penulis

(Romi Pangaribuan)



## DAFTAR ISI

<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.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teori.....	5
1. Pengertian dan Tujuan Pendidikan .....	5
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pendidikan Karyawan.....	9
3. Pengertian dan Jenjang Pendidikan Formal.....	10
4. Pengertian dan Metode Pendidikan Non Formal.....	11
5. Pelayanan Prima .....	14
6. Jenis-jenis Bentuk Pelayanan .....	15
7. Komponen dan Faktor-Faktor Pelayanan .....	16
8. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	17

B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis .....	19

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

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Definisi Operasional.....	21
D. Jenis dan Sumber Data.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Teknik Analisis Data .....	24

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

A. Hasil Penelitian .....	27
1. Deskripsi Data Perusahaan .....	27
2. Identifikasi Perusahaan ( <i>Company Identification</i> ).....	29
3. Jenis Usaha ( <i>Company Service Type</i> ) .....	30
4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
5. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	31
6. Penyajian Data Responden Penelitian .....	34
7. Penyajian Data Angket Responden.....	36
B. Pembahasan .....	46
1. Uji Validitas dan Realibilitas .....	46
2. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	49
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
4. Uji Hipotesis .....	52

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

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

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

