

KATA PENGANTAR

Pertama sekali penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa berkat dan perlindunganNya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan sampai akhirnya menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Dalam hal ini penulis memilih judul : "Peran Public Relation terhadap PT. Astra International Tbk Cabang Medan".

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun material. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terima Kasih Kepada :

1. Yth, Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Yth, Bapak Ihsan Efendi selaku Ketua Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Yth, Bapak Drs. Patar Marbun, MSi selaku Ketua Skripsi yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini.
4. Yth, Bapak Drs. H. Jon Hardy, MSi selaku Pembimbing I yang telah banyak membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yth, Bapak Drs. H. Syahrindy, SE, MSi selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
6. Yth, Bapak Harry Pardamanta SE, MSi yang telah membantu skripsi ini.

7. Yth, seluruh Bapak dan Ibu Staff dan Dosen Pengajar di jajaran Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Kepada Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan dan membimbing saya sehingga dapat mengerti arti hidup ini.
9. Yang tercinta Istri saya Agus Tina ,I Love You Forever dan seluruh keluarga yang sangat saya sayangin.
10. Seluruh sahabat dan teman-teman ku di Fakultas Ekonomi Medan Area .

Akhir kata kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sesuai yang diharapkan.

Medan, September 2008

Penulis,



RUDY RAHYU

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Suara Pelanggan	41
Tabel 2	Alternatif Jawaban Kuesioner Kepada Setiap Pelanggan Yang Membeli Kendaraan Baru	45



DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I : PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Hipotesis	4
D. Luas dan Tujuan Penelitian	5
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data ..	5
F. Metode Analisis	6

BAB II : LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian, Manfaat, dan Tujuan Public Relation	8
B. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	10
C. Langkah - langkah Pelaksanaan Public Relation.....	14

	D. Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Keberhasilan Perusahaan	17
BAB	III : PT ASTRA INTERNATIONAL Tbk DAIHATSU CABANG MEDAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	21
	B. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	31
	C. Pelaksanaan Fungsi Public Relation	32
	D. Ukuran Yang Telah Diperoleh Untuk Kepuasan Pelanggan.....	37
	E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi	48
BAB	IV : ANALISIS DAN EVALUASI	49
BAB	V : KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	52
	B. Saran	53
	DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi PT.Astra International Tbk Daihatsu Cabang Medan	29
Gambar 2. Model Umpan Balik Yang Diterapkan PT. Astra International Tbk Daihatsu Cabang Medan	44



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Suara Pelanggan	41
Tabel 2	Alternatif Jawaban Kuesioner Kepada Setiap Pelanggan Yang Membeli Kendaraan Baru	45

