

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT dengan izinNya penulis telah selesai membuat skripsi ini. Adapun skripsi ini berjudul **“PERANAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT CITRA VAN TITIPAN KILAT [TIKI]”**. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu persyaratan untuk ~~memperoleh~~ gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Medan Area Jurusan Manajemen

Penulis menyadari sepenuhnya dalam menyelesaikan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan juga dalam penyelesaiannya banyak mendapat bantuan dari pihak-pihak yang sangat membantu sejak pembuatan kerangka tulisan sampai selesainya skripsi ini. Dengan kerendahan hati penulis tetap mengharapkan dan menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang ~~tidak terduga~~ kepada :

1. Bapak H. Syahriady, SE, Msi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Drs. H. Miftahuddin MBA selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy Msi, sebagai Ketua Jurusan dan Ibu Dra. Isnaniah LKS sebagai Sekretaris Jurusan yang telah banyak memberi bantuan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Para Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Pimpinan, Staf dan Karyawan PT CITRA VAN TITIPAN KILAT [TIKI] Medan yang telah memberi kesempatan untuk melakukan riset dan membantu memberikan informasi yang baik yang dapat dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah bersusah payah membesarkan dan mendidik penulis baik secara moral maupun materil yang tiada hentinya, serta saudara-saudaraku dan seluruh sanak keluarga yang telah turut memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman khususnya jurusan manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Medan, Mei 2007

Penulis,



Rini Supriyanti

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
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 TEORETIS	6
A. Pengertian, Tujuan dan Manfaat Pelayanan	6
B. Konsep Kualitas Pelayanan	9
C. Faktor-faktor yang Mempeogaruhi Kualitas Pelayanan	13
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
E. Metode pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
F. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22



BAB III : PT. CV.TITIPAN KILAT (TIKI) MEDAN	26
A. Gambaran Umum Perusahaan	26
1. Sejarah Singkat Perusahaan	26
2. Struktur Organisasi	27
B. Fasilitas Pelayanan	30
C. Bentuk-bentuk Pelayanan yang Diberikan	32
D. Tingkat Kepuasan Pelanggan	34
E. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan-hambatan di TIKI	35
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI.....	39
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.	Penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat	42 ✓
Tabel II.	Sikap petugas TIKI dalam memperlakukan pelanggan Sopan dan ramah.....	42 ✓
Tabel III.	Karyawan TIKI tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	43 ✓
Tabel IV.	Pelanggan tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan terbaik.....	43 ✓
Tabel V.	Kemampuan meyakini akan adanya jaminan dari perusahaan TIKI.....	44 ✓
Tabel VI.	Karyawan TIKI selalu tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan	44 ✓
Tabel VII.	TIKI memberikan jaminan pada barang yang dikirim	45 ✓
Tabel VIII.	Transaksi dalam pembayaran yang dilakukan oleh Konsumen pada pihak TIKI berjalan dengan cepat	46 ✓
Tabel IX.	Bapak/Ibu merasa puas pada ketepatan waktu saat pengiriman barang	47 ✓
Tabel X.	Bapak/Ibu merasa puas atas dasar pelayanan karyawan TIKI.....	48 ✓
Tabel XI.	Bapak/Ibu merasa puas atas keramahan dan kesopanan dari karyawan TIKI	48 ✓
Tabel XII.	Bapak/Ibu merasa puas atas ketrampilan dan penguasaan pelayanan dari karyawan.....	49 ✓
Tabel XIII.	Bapak/Ibu merasa puas atas pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial.....	49 ✓
Tabel XIV.	Bapak/Ibu merasa puas atas kemudahan mendapatkan pelayanan.....	50 ✓
Tabel XV.	Bapak/Ibu merasa puas atas jaminan keamanan dari pihak TIKI untuk pengiriman barang	51 ✓

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. CV. TITIPAN KILAT (TIKI) Medan	28 ✓
2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40 ✓
3. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia	41 ✓
4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41 ✓

