

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah Subhanallahu wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan sejak penulis mencari ide, mengajukan menyusun, hingga dapat menyelesaikan penulis Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh Strategi Komunikasi *Customer Service* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Tiara Medan” untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang.

Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE. MEc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Ihsan Effendy, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus dosen pembimbing I skripsi yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing skripsi ini.
4. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing saya dal menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang tercinta tersayang buat Ayahanda Natdi dan Ibunda Julia Ning yang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta memberik..... dukungan dan doa restunya sehingga saya telah menyelesaikan pendidikan hingga keperguruan tinggi.
6. Buat abang saya Suhendra Salim, Joko Sugiarto, kakaku Dewi Afriandi dan Adikku Rabiyah Al-Adawiyah dan Anisa Fitri Awalia serta teman

dekattu yang telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini dan buat adikku Kartika Nungtiyas yang telah memberikan motivasinya.

7. Buat teman saya Dwi, Anggi, Derbi, Tika dan seluruh teman-teman stambuk 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu dalam memberikan bantuan baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyajian skripsi ini. Untuk itu penulis membuka diri atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat didiskusikan dan dipelajari demi kemajuan wawasan dan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, amiiin...

Wassalam

Medan, Februari 2016

Penulis

RATNA DEWI

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KERANGKA TEORETIS	
A. Landasan Teori.....	6
1. Strategi komunikasi Customer service.....	6
1.1. Pengertian Strategi komunikasi Customer service.....	6
1.2. Indikator Strategi komunikasi Customer service	8
2. Kualitas pelayanan	10
2.1. Pengertian Kualitas pelayanan	10
2.2. Indikator Kualitas pelayanan.....	12
3. Kepuasan	14
3.1. Pengertian Kepuasan.....	14
3.2. Indikator Kepuasan	15
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel	24
C. Definisi Operasional.....	24
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisa Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	35
1. Sejarah Perkembangan Tiara Hotel Medan	35
2. Visi dan Misi Tiara Hotel Medan.....	36
3. Struktur Organisasi Tiara Hotel Medan	37
4. Uraian Pekerjaan Tiara Hotel Medan.....	39
B. Pembahasan	46
1. Penyajian Data	46
2. Analisis dan Evaluasi	51
3. Pengujian Hipotesis.....	58
a. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	
b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	58
c. Regresi Linier Berganda	59
d. Koefisien Determinasi	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1.	Rencana Penelitian.....	23
Tabel 3.2.	Batasan Operasional dan Indikator Variabel	25
Tabel 3.3.	Skala <i>Likert's</i>	28
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	47
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	47
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	48
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.7.	Jawaban Responden Variabel Komunikasi CS.....	49
Tabel 4.8.	Jawaban Responden Variabel Kualitas pelayanan.....	50
Tabel 4.9.	Jawaban Responden Variabel Kepuasan.....	50
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Item Pertanyaan Variabel X_1 (Komunikasi CS).....	52
Tabel 4.11.	Hasil Analisis Item Pertanyaan Variabel X_2 (Kualitas pelayanan)...	52
Tabel 4.12.	Hasil Analisis Item Pertanyaan Variabel Y (Kepuasan)	53
Tabel 4.13.	Reliabilitas Instrumen	52
Tabel 4.14.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	55
Tabel 4.15.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.16.	Uji F (Uji Serempak).....	58
Tabel 4.17.	<i>Coefecient</i> (Uji t).....	59
Tabel 4.18.	Koefesien Determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Tiara Hotel Medan	38
Gambar 4.2. Grafik Histogram	54
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57

