

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalammualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dan menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tak lupa penulis mengucapkan shalawat dan salam kepada junjungan nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia dan suri tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Medan Area Medan. Skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (persero) Cabang Helvetia Medan.*

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Sangat teristimewa kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda (alm) M. Yusman Lubis yang sudah mengajarkan saya kuat menghadapi kehidupan yang sangat keras tanpa iya disamping saya dan Ibunda Hj. Tri Kurniati S.pd yang telah mendukung saya, memberikan saya kasih sayang yang sangat besar dengan membimbing saya dan mendoakan saya selalu serta yang memberikan dukungan moril maupun materi.
2. Abang – abang saya yang tercinta Ahmad Fadli Lubis S.si,S.pd, (alm) Mhd. Sufi lubis dan Arif Fadilla Lubis serta Adek saya M. Ja'far Alwi lubis yang sangat saya sayangi dan sangat menyayangi saya yang selalu memberikan saya motivasi dan tidak terlupakan kakak ipar saya yang telah memberikan motivasi saya utuk

menyelesaikan skripsi saya dan keponakan-keponakan saya yang lucu terimakasih sudah menghibur saya di saat saya penat mengerjakan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Ihsan effendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Heri Syahrial, SE, MSi, selaku pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area Medan.
6. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi, selaku Ketua skripsi penulis sekaligus dosen pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, Msi, selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Yuni Syahputri, SE, MSi, selaku Dosen Sekretaris skripsi yang telah meluangkan waktu dan telah banyak membantu dalam proposal ini .
9. Bapak Prof. DR.H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.EC, selaku Dosen Wali saya di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area Medan
10. Kantor PT Pos Indonesia (persero) Cabang Helvetia Medan yang menjadi obyek penelitian dan para pegawai dan konsumen PT Pos Indonesia (persero) Cabang Helvetia Medan.
11. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan yang telah membantu kelancaran segala urusan administrasi.
12. Teman - teman manajemen Kelas Pagi Angkatan 2012 terutama kawan terdekatku Sulaiman Ginting, Atika, Cahaya, Dwi, Novi, Tiya, Siti, Junita, dan

Roy atas kebersamaan, keceriaan, canda, tawa, bantuan dan kerja samanya selama ini. Kalian semua kawanku yang terbaik didalam hidupku.

13. Kakak – kakak senior dan adek – adek junior di Universitas Medan Area yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya kepada saya. Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.

Atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan jika di dalam proposal skripsi ini banyak kata kata yang salah atau penyajian nya yang kurang sempurna saya mohon maaf yang sebesar – besarnya. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua. Amin

Medan , April 2016

Penulis

RIZKI SITI ZAITUN LUBIS

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii

Bab I: Pendahuluan

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6

Bab II: Landasan Teori

A. Kepuasan Pelanggan	
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	9
c. Peranan Kepuasan Pelanggan.....	9
d. Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan.....	10
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
f. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	11
B. Kualitas Pelayanan	
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
b. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
c. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan.....	21
C. Lokasi	22
a. Pengertian Lokasi	22
b. Indikator Lokasi	24
D. Penelitian Terdahulu.....	25
E. Kerangka Konseptual.....	26
F. Hipotesis Penelitian.....	27

Bab III : Metodeologi Penelitian

A. Jenis, Tempat Dan Waktu Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	30
C. Definisi Operasional.....	31
D. Jenis dan Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Perusahaan	
a. Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
b. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	42
c. Struktur Organisasi Perusahaan.....	43
B. Pembahasan	
a. Katakteristik Responden.....	44
b. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	55
c. Uji Statistik.....	58

Bab V: Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.2. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar IV.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III.1. Rencana Penulisan Skripsi.....	22
Tabel III.2. Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel III.3. Skala Pengukuran Likert's.....	26
Tabel IV.1. Distribusi Jenis Kelamin.....	35
Tabel IV.2. Formulir selalu tersedia dan tidak ada kesulitan dalam pengisian....	36
Tabel IV.3. PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang di janjikan.....	36
Tabel IV.4. Pegawai PT.Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan memberikan bantuan bila ada nasabah yang melakukan complain.....	37
Table IV.5. Konsumen merasa aman bila bertransaksi diluar maupun di dalam di PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan.....	38
Table IV.6. PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan memberikan informasi tentang produk terbaru dan pelayanan.....	38
Table IV.7. Ketika saya berada di kantor PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan suasana yang ada sangat nyaman.....	39
Table IV.8. Kondisi di dalam dan di luar kantor PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan di jamin kebersihannya.....	39
Table IV.9. Lokasi PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan sangat strategis dan mudah di jangkau.....	40
Table IV.10. Lahan parkir yang di sediakan PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan sangat memadai.....	41
Table.IV.11. Pihak PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan menyediakan fasilitas umum yang lengkap dan memadai.....	41
Table IV.12. PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan memberikan ketepatan waktu untuk melayani pelanggan.....	42
Table IV.13. Merasa puas dengan sarana-sarana PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan. yang diberikan untuk mempermudah transaksi.....	43
Table IV.14. Merasa puas dengan kinerja yang melebihi harapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	43

Table IV.15. Merasa puas dengan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	44
Table IV.16. pelanggan merasa nyaman dalam melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan.....	45
Tabel IV.17. Uji Validitas.....	46
Tabel IV.18. Reability Statistik.....	47
Tabel IV.19. Uji Statistik.....	48
Tabel IV.20. Hasil Uji F.....	50
Tabel IV.21. Hasil Uji T.....	51
Tabel IV.22. Hasi Uji Koefisien Determinasi.....	52

