

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Pengertian dan Jenis - jenis Kualitas Pelayanan.....	4
2. Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan.....	6
3. Komponen dan Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	8
4. Pengertian Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	9
5. Pengertian dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	11
6. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	12
7. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
8. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kerangka Konseptual .....	19
C. Hipotesis.....	20
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22

C. Definisi Operasional.....	23
D. Jenis dan Sumber Data .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	29
1. Deskripsi Data Perusahaan .....	29
2. Visi Dan misi Perusahaan .....	32
3. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas.....	32
4. Produk Dan Jasa .....	42
5. Penyajian Data Responden .....	44
6. Penyajian Data Angket Responden .....	45
B. Pembahasan.....	55
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
2. Uji Statistik .....	58
3. Uji Hipotesis .....	59
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis mendapatkan kekuatan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Federal International Finance Medan“**. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata Satu ( S1 ) Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Bimbingan, dorongan dan bantuan bapak ibu dosen, teman – teman, serta ketulusan hati dan keramahan dari banyak pihak, sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan agar tercapai hasil yang sebaik mungkin, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya’ad Afifudin SE. M.Ec. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahrial SE. Msi, selaku ketua pengelola ekonomi Universitas Medan Area sekaligus dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Muslim Wijaya SE.Msi, dosen wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
4. Bapak H. Amrin Mulia U. Nasution SE. MM, dan Ibu Dra. Isnaniah LKS. M.MA, selaku dosen pembimbing yang turut serta membantu menyelesaikan studi.
5. Bapak dan Ibu dosen fakultas Ekonomi Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi peneliti.

6. Seluruh staff tata usaha, petugas perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak dan ibu yang telah memberikan izin dan membantu kelancaran penelitian ini.
8. Segenap Keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan dukungan serta perhatian sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
9. Teman – teman Fakultas Ekonomi Medan Area.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 10 Februari 2015

Penulis,

**Syukri Hamdi**

**NPM: 09 832 0146**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 .....	19
Gambar IV.1 .....	33



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel III.1 Rincian Waktu Penelitian.....	21
Tabel III.2 Jumlah Pelanggan PT.Federal International Finance .....	22
Tabel III.3 Operasional Variabel Penelitian .....	24
Tabel III.4 Instrumen Skala Likert.....	26
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel IV.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status .....	45
Tabel IV.4 Menurut Saya, Pasilitas Di Perusahaan Lengkap Dan Terawat Dengan baik .....	46
Tabel IV.5 Gedung dan Lingkungan Perusahaan Bersih dan Nyaman.....	46
Tabel IV.6 Para Karyawan Dapat Menangani Masalah Dengan Tepat dan Cepat.....	47
Tabel IV.7 Karyawan Dapat Dihubungi Jika Ada Terjadi Keluhan Dari Pelanggan.....	47
Tabel IV.8 Karyawan Dapat Menjawab Segala Pertanyaan Yang Diajukan .....	48
Tabel IV.9 Karyawan Memiliki Pengetahuan Dalam Menangani Setiap Keluhan Pelanggan .....	48
Tabel IV.10 Sikap yang Dimiliki Karyawan Seperti Ramah, Sopan, Dan Murah Senyum Selalu Memuaskan Pelanggan .....	49
Tabel IV.11 Saya Merasa Senang Adanya Jaminan Keamanan dan Ketenangan di Perusahaan .....	49
Tabel IV.12 Perusahaan Menyediakan Tempat Menunggu yang Nyaman Bagi Pelanggan .....	50
Tabel IV.13 Saya Senang Berada di Perusahaan Karena Suasana Nyaman dan Relax .....	50

Tabel IV.14 Saya Merasa Puas Dengan Kinerja Karyawan	
Dalam Menghadapi Pelanggan .....	51
Tabel IV.15 Saya Merasa Puas Dengan Jasa yang Diberikan	
Oleh Perusahaan .....	51
Tabel IV.16 Saya Berminat/Tertarik Untuk Dapat Kembali Karena	
Kualitas Pelayanan yang Diberikan Sangat Memuaskan.....	52
Tabel IV.17 Saya Akan Merekomendasikan Perusahaan ini	
Kepada Orang Lain .....	52
Tabel IV.18 Strategi Perusahaan Perlu Memberikan Kesempatan	
Yang Seluas-luasnya Bagi Pelanggan .....	53
Tabel IV.19 Perusahaan Menyediakan Kotak Saran yang Biasa	
Dikirim Melalui Via Pos .....	53
Tabel IV.20 Perusahaan Menyediakan Saluran Telepon Khusus	
( <i>Customer Online</i> ) .....	54
Tabel IV.21 Pelanggan Memilih Penyedia Produk Dengan	
Membandingkan Pelayanan yang Dirasakan .....	54
Tabel IV.22 Validitas Butir Pernyataan .....	56
Tabel IV.23 Realibilitas Variabel X terhadap Y .....	57
Tabel IV.24 Regresi Linier Sederhana .....	58
Tabel IV.25 Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	59
Tabel IV.26 Koefisian Determinasi ( $R^2$ ) .....	60