

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah begitu banyak melimpah kasih dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis dengan senang hati menerima masukan untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan ini, tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan moril terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Ya'cub Matondang, M.A. Rektor Universitas Medan Area .
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE., MEc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area
3. Bapak Amrin Mulia Nasution, SE., MM., selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
4. Bapak Agustiono, SE., MMA, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. Seluruh Dosen dan Pegawai Universitas Medan yang telah banyak memberikan dorongan moril kepada penulis selama penulis menuntut ilmu

6. Ibu Pimpinan dan Staf PT. Ika Utama Transfer Express Medan yang telah bersedia menerima Penulis untuk mengadakan riset dan memberikan data yang diperlukan dalam pembuatan Tuga Akhir ini.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta dan tersayang yang telah banyak membantu penulis baik moril maupun sprituil selama penulis menuntut ilmu.
8. Buat Abang dan Adikku tercinta, yang telah banyak membantu penulis selama menyelesaikan tulisan ini
9. Buat teman-temanku, yang namanya tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas semua bantuannya.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Penulis pribadi. Amin.

Medan, Mei 2009

SUTIKNO
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
A. Uraian Teoritis	8
2.1. Defenisi Jasa	8
2.2. Kualitas Jasa	8
2.3. Pengertian Pelayanan	10
2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.5. Pengertian Jaminan	13
2.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.8. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	18
2.9 Hubungan Antara Jaminan Dengan Kepuasan Pelanggan ...	19
2.10 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21

B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi dan Waktu penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	27
C. Defenisi Operasional	27
D. Jenis Dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Skala Pengukuran	31
G. Teknik Analisa Data	33
H. Pengujian Instrumen	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Sejarah Umum Perusahaan	35
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	38
B. Pembahasan	50
1. Penyajian Data Jawaban Responden	50
a. Penyajian Data Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (<i>Independent Variable</i>)	50
b. Penyajian Data Jawaban Responden Tentang Jaminan (<i>Independent Variable</i>)	56
c. Penyajian Data Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (<i>Dependent Variable</i>)	61
2. Uji Validitas dan Realiabilitas	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas	70
3. Analisis dan Evaluasi	71
4. Pengujian Hipotesis	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Sa r a n	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
III.1	Jadwal Penelitian	27
III.2	Skore Jawaban Terhadap Variabel Pertanyaan	32
IV.3	Distribusi Jawaban Realisasi Janji Dan Menyimpan Catatan Tanpa Kesalahan	47
IV.4	Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketanggapan Kelancaran Dan Keandalan Pelayanan Terhadap Pelanggan	47
IV.5	Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketanggapan dan Kesiapan Perusahaan Terhadap Pelanggan	47
IV.6	Distribusi Jawaban Responden Tentang Prosedur Dan Waktu Pelayanan Terhadap Pelanggan	48
IV.7	Distribusi Jawaban Responden Tentang Perhatian dan Keadilan Dalam Memberikan Perhatian Terhadap Pelanggan	49
IV.8	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pemahaman Mengutamakan Kepentingan Dan Waktu Beroperasi	50
IV.9	Distribusi Jawaban Responden Tentang Lingkungan Interior Dan Eksterior Bangunan	50
IV.10	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kenyamanan Tempat Parkir dan Penampilan Karyawan	51
IV.11	Distribusi Jawaban Responden Tentang Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Barang yang Rusak.....	51
IV.12	Distribusi Jawaban Responden Tentang Penggantian Terhadap Barang/Dokumen yang Hilang	52
IV.13	Distribusi Jawaban Responden Tentang Harga yang Ditawarkan Kepada Responden.....	53

IV.14	Distribusi Jawaban Responden Tentang Harga Bersaing yang Ditetapkan Oleh Perusahaan	53
IV.15	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kualitas Jasa yang Yang Diberikan Perusahaan	54
IV.16	Distribusi Jawaban Responden Tentang Bentuk Jasa Pelayanan	54
IV.17	Distribusi Jawaban Responden Tentang Garansi Perusahaan Terhadap Produk/Dokumen	55
IV.18	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kuantitas Jasa yang Diberikan	56
IV.19	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Kepada Konsumen	56
IV.20	Distribusi Jawaban Responden Tentang Terpenuhinya Segala Kebutuhan Konsumen.....	57
IV.21	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kecepatan Kerja Karyawan	58
IV.22	Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketepatan Kerja Karyawan	58
IV.23	Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan Kepada Pelanggan	59
IV.24	Distribusi Jawaban Responden Tentang Waktu Penggunaan Garansi yang Diberikan Perusahaan	59
IV.25	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepedulian Perusahaan Terhadap Pelanggan	60
IV.26	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pemuasan Kebutuhan Pelanggan Oleh Pihak Perusahaan	61
IV.27	Distribusi Responden Tentang Lokasi yang Mudah Terjangkau	61
IV.28	Distribusi Jawaban Responden Tentang Keamanan Produk Atau Dokumen yang Dititipkan Kepada Perusahaan	62

IV.29	Item – Total Statistic	63
IV.30	Reliability Statistic	66
IV.31	Descriptive Statistic	66
IV.32	Correlations	67
IV.33	Model Summary	68
IV.34	ANOVA (b)	68
IV.35	Coefficients(a)	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
01. Tabulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	73
02. Tabulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Jaminan	74
03. Nilai Jawaban Responden Pengaruh Kepuasan Pelanggan.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
III.1	Skema Kerangka Konseptual	16
IV.1	Struktur Organisasi PT. Ika Utama Transfer Express Medan	42

