

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kenikmatan serta teladan dalam kehidupan penulis. Sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Pada Hotel JW Marriott Medan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Sebagai rasa syukur penulis pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi terhadap penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Mantondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku dekan fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus sebagai ketua Meja Hijau.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
4. Bapak Hsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Israinah LKS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dian Rosalina, SE, MM selaku sekretaris siding Meja Hijau yang telah banyak membantu penulis hingga selesainya Skripsi ini.
7. Ibu Yuliana Siahaan selaku Direktur Human Resources Department dan Bapak Taufan selaku Human Resources Coordinator yang telah banyak membantu penulis dalam mengambil data data dan informasi sehingga penulis dapat menulis skripsi ini.
8. Teman-teman selama perkuliahan Joharsyah, Ponda Eryono, Deny Irawan, Ria Qanita, Yeyen, Regina dan teman teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih banyak atas dukungan dan motivasinya. Kenangan manis, canda tawa, suka dan duka selama menjadi mahasiswa akan menjadi kenangan yang tidak terlupakan.
9. Teristimewa kepada Ibunda yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Medan, November 2013

Ilham Wahyudi Harahap

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>4</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>4</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>5</b>
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
2.1 Uraian Teoritis.....	<b>6</b>
2.1.1 Pengertian dan Tujuan Profesionalisme.....	<b>6</b>
2.1.2 Ciri-ciri Profesionalisme .....	<b>8</b>
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Profesionalisme ..	<b>9</b>
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	<b>10</b>
2.1.5 Jenis-jenis Bentuk Pelayanan .....	<b>11</b>
2.1.6 Komponen dan Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	<b>12</b>
2.1.7 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	<b>13</b>
2.2 Kerangka Konseptual.....	<b>14</b>

2.3 Hipotesis.....	16
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	18
3.3 Definisi Operasional.....	18
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Data Perusahaan.....	25
4.1.1 Deskripsi Data Perusahaan.....	25
4.1.2 Klasifikasi Hotel.....	26
4.1.3 Fasilitas yang dimiliki.....	28
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
4.1.5 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	31
4.2 Penelitian.....	36
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.2.1.1 Uji Validitas.....	36
4.2.1.2 Uji Reabilitas.....	38
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	39
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	39
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	40
4.2.3 Analisis Statistik.....	44
4.2.3.1 Analisis Regresi Sederhana.....	44
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis.....	45
4.3 Pembahasan.....	47

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	15
2. Struktur Organisasi Hotel JW Marriot Medan.....	30



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Rincian Waktu Penelitian.....	17
2. Instrumen Skala Likert.....	18
3. Uji Validitas Instrumen Variabel Independent.....	36
4. Uji Validitas Instrumen Variabel Dependent.....	37
5. Hasil Uji Reabilitas.....	37
6. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	38
7. Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	39
8. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	39
9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Independen.....	40
10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Independen.....	40
11. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Dependen.....	42
12. Coefficients.....	44
13. Hasil Determinasi Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
14. Uji t Coefficients.....	46