

## LAMPIRAN

M. RIPI HAMDANI, Peranan Public Relation Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Auto 2000 cabang Medan, Skripsi, 2005

Peranan public relation terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Auto 2000 cabang Medan mengandung suatu hubungan yang sangat erat. Public relation dapat diartikan sebagai pelayanan yang berarti membenarkan sesuatu sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan, dan kepuasan pelanggan merupakan realistik yang mereka terima dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Dengan demikian antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah suatu dimensi yang sangat penting dalam mensukseskan strategi perusahaan.

Peranan Public relation sangat terkait sekali dengan kepuasan pelanggan, karena dalam bidang pemasaran, kepuasan pelanggan perlu mendapat prioritas utama sebab akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam menepitikan kepuasan pelanggan.

Sasaran dari penelitian adalah Bengkel Toyota PT. Astra Auto 2000 cabang Medan. Dalam hal ini penulis berhasil memperoleh data responden sebagai sampel penelitian.

Adapun masalah yang dituangkan dalam penelitian ini dapat dirumuskan " apakah ada peranan Public relation terhadap kepuasan pelanggan ?" Sedangkan tujuan penelitian ini untuk melihat peranan public relation terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian hasil penelitian ini diharapkan dapat membenarkan masukan kepada pihak manajemen Bengkel Toyota PT. Astra Auto 2000 cabang Medan untuk lebih meningkatkan pelayanannya untuk masa yang akan datang.