

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Yang mana telah melimpahkan Karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu menyusun karya ilmiah sebagai kewajiban utama dalam memenuhi persyaratan program Strata 1 (s1), Universitas Medan Area.

Pada kesempatan yang berbahagia ini pula, penulis tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dengan memberikan bantuannya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, SE, Msi sebagai Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area dan Selaku Pembimbing I yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.
2. Dosen-dosen Universitas Medan Area yang telah mendidik dan membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Medan Area.
3. Para Staf Administrasi Universitas Medan Area yang telah membantu dalam menyelesaikan administrasi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.
4. Bapak Pimpinan dan segenap karyawan PT. ASTRA AUTO 2000 CABANG MEDAN, yang telah memberikan informasi dan data yang lengkap guna penulisan karya ilmiah ini.

5. Juga tak lupa penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada kedua orang tua dan para sahabat yang telah mendukung penulis sehingga karya ilmiah ini dapat selesai dengan baik.

Penulis juga menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis berharap segala kekurangan-kekurangan tersebut dapat diinaklumi.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga karya ilmiah ini dapat diterima dan berguna bagi semua pihak yang memerlukan karya ilmiah ini.

Medan,

2005

M. Ripi Hamdani

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LAMPIRAN..... | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Alasan Pemilihan Judul | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Hipotesis | 4 |
| D. Luas dan Tujuan Penelitian | 5 |
| E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data | 5 |
| G. Metode Analisis | 5 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | |
| A. Pengertian, Manfaat dan Tujuan Public Relation..... | 6 |
| B. Visi.Misi dan Tujuan Perusahaan..... | 8 |
| C. Langkah – langkah Pelaksanaan Public Relation..... | 13 |
| D. Kepuasan Pelanggan Sebagai Ukuran Keberhasilan Perusahaan..... | 16 |

| | |
|---|----|
| BAB III PENELITIAN PADA PT ASTRA AUTO 2000..... | |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan..... | 20 |
| 2. Struktur Organisasi..... | 23 |
| 3. Bidang Usaha..... | 26 |
| B. Visi.Misi dan Tujuan Perusahaan..... | 27 |
| C. Pelaksanaan Fungsi Public Relation..... | 28 |
| D. Kemampuan Intelektual Penanganan keluhan Pelanggan..... | 32 |
| E. Hambatan – hambatan yang di hadapi..... | 42 |
| BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI..... | 44 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | |
| A. Kesimpulan..... | 47 |
| B. Saran..... | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | |