

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur dan terima kasih setinggi-tingginya kepada TUHAN YESUS KRISTUS, karena berkat kasihnya yang begitu mengasihi hidup penulis dan senantiasa melindungi, memberikan berkat, kemurahan hati kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Central Material Bangunan”. Berkat kasihnya juga, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga pada tingkat akhir.

Tujuan dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area. Sebagai Manusia Yang memiliki keterbatasan pengetahuan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan, tata bahasa maupun dari penyampaian ide penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, Penulis juga mengalami berbagai kesulitan. Namun berkat doa dan bantuan dari berbagai pihak, Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi. Disini Penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec selaku Dekan Fakultas

3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Pembantu Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ahmad Prayudi, SE. MM Wakil Dekan Bidang Kemanusiaan
5. Bapak Ihsan Efendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Ibu Dhian Rosalina SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Hj. Isnaniah, LKS, MMA selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak / Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membenarkan ilmunya selama proses pembelajaran berlangsung dan selama perkuliahan dan Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, MSi yang banyak memberi semangat.
10. Bapak / Ibu Staf ataupun Pegawai Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
11. Bapak / Ibu Pimpinan PT. Centra Material Bangunan Medan yang telah banyak membantu penulis, khususnya kepada Bapak Maya Syura Shakti, SH dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.

12. Teristimewa buat kedua orang tua aku tercinta yang paling aku sayang dan tiada duanya, Ayabanda (St.Saden Purba) Ibunda (Kasminaria), Terima Kasih atas oda kesabaran, kesetiaan, perbatian, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan SI di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
13. Buat Abang, Kakak dan Adik yang saya sayangi (Durei, Nelva, Joharmen, Berny dan Evi Maulina) terutama k'nelva banyak membantu saya selama kuliah.
14. Seluruh keluargaku tercinta yang telah banyak memberikan dana dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
15. Teman-Teman Terbaiku Hotrin, April, Abdul, Gideon, Betty, Herman, Eveline, Nora, Melani (Hypermart Palladium dan Hpm Sun Plaza Medan) terima kasih Doanya dan teman-teman Pemuda/i GKPS Medan Tenggara II Laura Purba, Nurmala Sihotang, Irmawati dan yang lainnya, Terima kasih atas Motivasinya dan Supportnya.
16. Teman-teman seperjuanganku susah senang sama Joan, Denny, Aswan, Asher, Herman, Dedi, B'Jhon, Rakesh, Raja, B'Roy, Caroline, Romy, K'Ika, semua alummi 2008 dan B'Agam terima kasih yang telah banyak membantu saya.
17. Teman-teman yang sama-sama berjuang menyelesaikan tugas terakhir di kampus kita. ( Caroline, B'Deni, K'Ika, Aswan, Yenni, Herman, Sheila, Dedi, Mita, B'Jhon, Chilaenx dan Tulang ).

Akhir Kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang turut membantu, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Peneliti Meogharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun skripsi ini lebih baik lagi, sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya Manajemen.

Medan, Nopember 2012

Penulis

(CHARLY EFRAIM PURBA)



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Petumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis .....	6
1. Pengertian dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemilihan Lokasi .....	6
2. Pertimbangan-pertimbangan Dalam Penentuan Lokasi..	9
3. Pengertian dan Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	10
4. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
5. Pengertian dan Manfaat Kepuasan Konsumen .....	14
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	18
7. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	18
B. Kerangka Konseptual .....	19
<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> .....	20

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

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

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	29
B. Lokasi Perusahaan.....	41
C. Kualitas Pelayanan yang diterapkan .....	44
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	45
E. Penyajian Data Responden Penelitian.....	46
F. Penyajian Data Angket Responden .....	48
G. Pembahasan .....	56

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	63

### **DAFTAR PUSTAKA**