

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suryana, (2007), *Customer Service : Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain*, Jakarta : Khilina Pustaka
- Ariyanti, Haruman, Ridwansyah dan Andre (2009), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama. Jurnal Manajemen Pemasaran.*
- Ariyani dan Rosinta (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Basu Swatha, DH. (2005). *Azas-Azas Pemasaran.* Yogyakarta: Liberty
- Budi W. Soetjipto. (2002). *Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, Usahawan No. 01 Th. XXVI Januari.
- Cutlip, Scott M, Allan H.Center, & Glen M.Brow (2007), *Effective Public Relations*, Edisi kesembilan, Jakarta : penerbit Kencana.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2001). *Penerapan Sistem Kualitas dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Service quality.* Jakarta; Manajemen dan Usahawan – LMFE-UI
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa.* Edisi II, Yogyakarta: Andi Offset
- J. Supranto, M.A. APU (2010). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Persaingan Bisnis.* Jakarta : Mitra Wacana Media
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian.* Jakarta. Terjemahan Ellen Gunawan. Edisi Kelima. Jilid I. Erlangga.
- Lestari dan Lubis, (2014), *Analisis Strategi Customer Relationship Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Marizha Corry Pratiwi (2009). *Pengaruh Strategi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan (Studi Tentang Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan di Plasa Telkom Karanganyar untuk menciptakan kepuasan pelanggan.* Jurnal Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rangkuti, Freddy (2006). *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

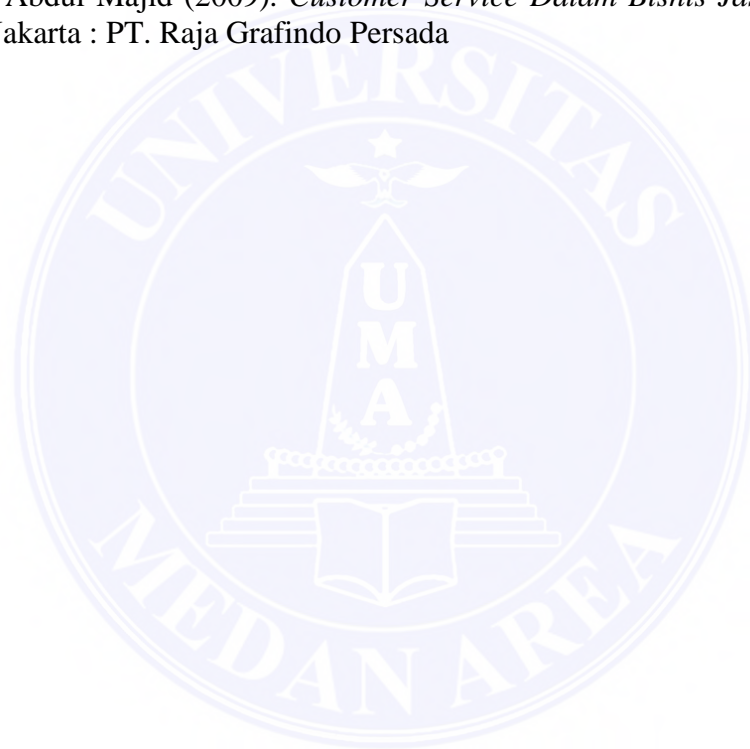
Rustika Atmawati (2007), *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari departemen stor di Solo*. Jurnal Manajemen Pemasaran

Siagian, P. Sondang, (2010). *Manajemen Komunikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Kesembilan

Sylvia Prasetyowati (2010). *Pengaruh Strategi Komunikasi Customer Service terhadap Citra Perusahaan (Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap Pelanggan Grapari Telkomsel Yogyakarta)*. Jurnal Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharto Abdul Majid (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah Subhanallahu wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan sejak penulis mencari ide, mengajukan menyusun, hingga dapat menyelesaikan penulis Proposal Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Strategi Komunikasi *Customer Service* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Tiara Medan**" untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang.

Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan 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 Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Ihsan Effendy, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing skripsi ini.
5. Ibu Adelina Lubis, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang tercinta tersayang buat Ayahanda Muliono dan Ibunda Ani yang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta memberikan dukungan dan doa restunya sehingga saya telah menyelesaikan pendidikan hingga keperguruan tinggi.

7. Buat Abangku Suya Adinata, ST, Kakakku Julia Ningsih, SE dan Adikku Muhammad Fadli yang telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini dan buat adikku Kartika Nungtiyas yang telah memberikan motivasinya.
8. Buat teman saya Debora, Nurhalimah, Hanna Biah, Fariz dan seluruh teman-teman stambuk 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu dalam memberikan bantuan baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyajian skripsi ini. Untuk itu penulis membuka diri atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat didiskusikan dan dipelajari demi kemajuan wawasan dan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, amiiin...

Wassalam

Medan, Desember 2015

Penulis

RATNA DEWI

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel Strategi Komunikasi CS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	22.2037	4.845	.483	.706
q2	22.2778	4.619	.470	.710
q3	22.2778	4.808	.398	.731
q4	22.2222	4.855	.567	.688
q5	22.3519	4.798	.475	.708
q6	22.3704	4.539	.515	.696

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	6

Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q7	29.1852	7.059	.520	.730
q8	29.1296	6.266	.672	.697
q9	29.0926	7.104	.403	.753
q10	29.2222	7.006	.510	.731
q11	29.6296	7.370	.472	.739
q12	29.6111	7.714	.406	.750
q13	29.5370	7.536	.434	.745
q14	29.7407	7.403	.324	.767

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	8

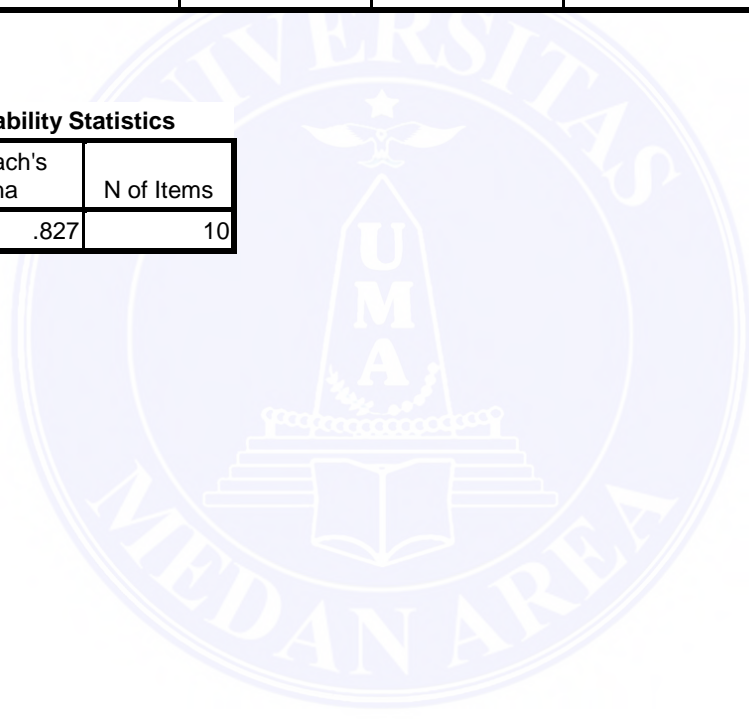
Variabel Kepuasan Tamu

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q15	39.5000	14.670	.593	.803
q16	39.5000	14.519	.532	.809
q17	39.4074	14.284	.545	.808
q18	39.5000	15.311	.450	.817
q19	39.4815	15.085	.530	.810
q20	39.4815	15.009	.513	.811
q21	39.5556	14.629	.618	.801
q22	39.5556	15.006	.499	.812
q23	39.5741	14.815	.401	.825
q24	39.4444	14.553	.494	.813

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	10



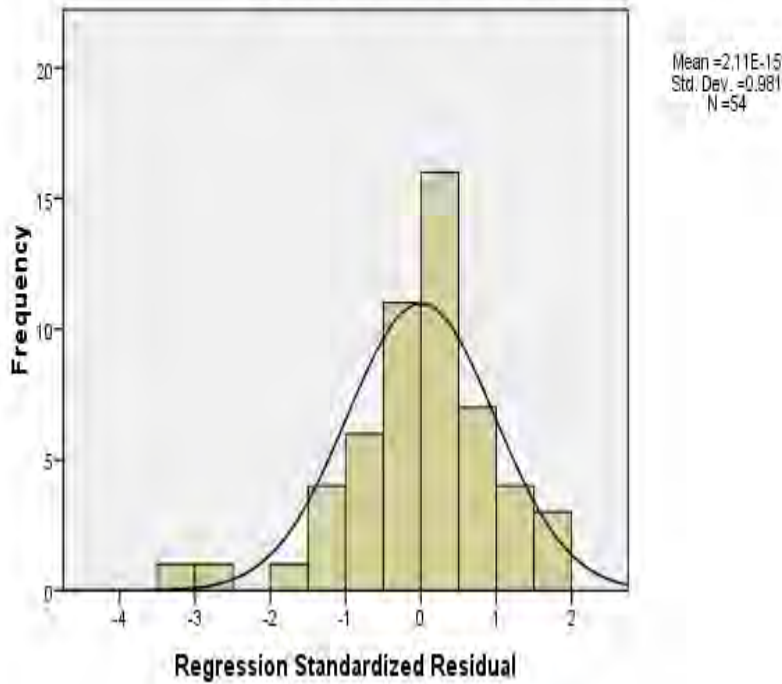
Lampiran 6.
Uji Asumsi Klasik
H. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

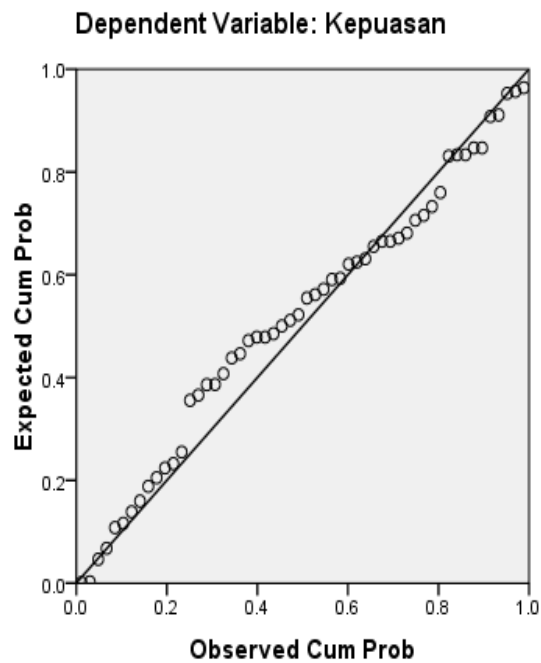
		Strategi CS	Kualitas Pelayanan	Kepuasan
N		54	54	54
Normal Parameters ^a	Mean	26.7407	33.5926	43.8889
	Std. Deviation	2.54903	3.01267	4.23225
Most Extreme Differences	Absolute	.182	.165	.180
	Positive	.101	.098	.095
	Negative	-.182	-.165	-.180
Kolmogorov-Smirnov Z		1.337	1.212	1.319
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056	.106	.062
a. Test distribution is Normal.				

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



I. Uji Multikolinieritas

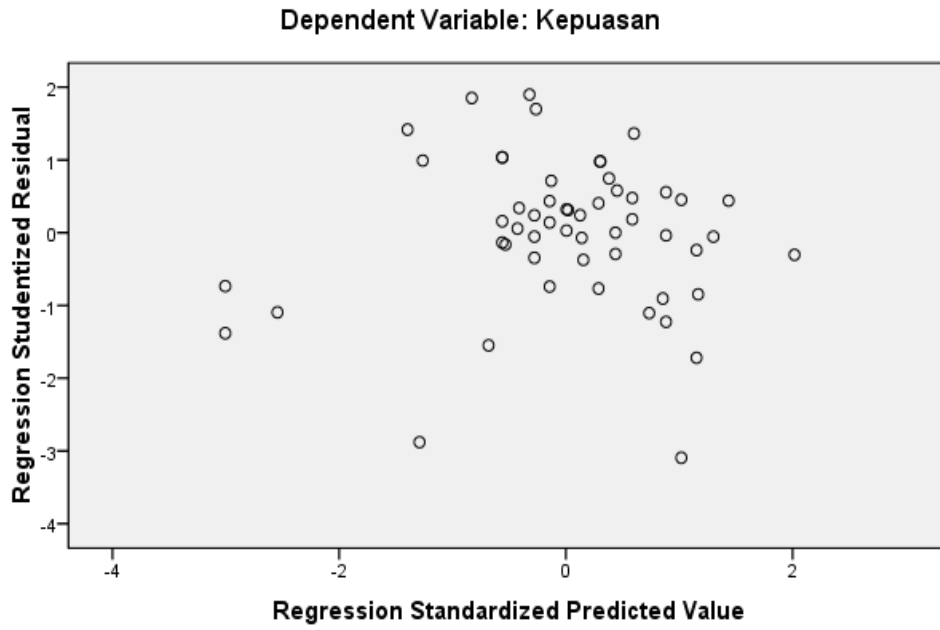
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.696	6.660			
	Strategi CS	.377	.190	.227	.961	1.040
	Kualitas Pelayanan	.718	.161	.511	.961	1.040

a. Dependent Variable: Kepuasan

J. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Lampiran 7.

Uji Hipotesis

J. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.230	2	170.115	14.244	.000 ^a
	Residual	609.104	51	11.943		
	Total	949.333	53			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Strategi CS

b. Dependent Variable: Kepuasan

K. Uji t dan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.696	6.660		1.456	.152
	Strategi CS	.377	.190	.227	1.984	.003
	Kualitas Pelayanan	.718	.161	.511	4.466	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

L. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.599 ^a	.358	.333	3.45590

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Strategi CS

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Kepada Yth, Bapak/Ibu
Tamu Tiara Hotel Medan
di
Kota Medan**

Perihal : Permohonan Menjadi Responden Penelitian

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : RATNA DEWI
NPM : 12.832.0014**

Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Medan Area. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah : **“Pengaruh Strategi Komunikasi *Customer Service* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Tiara Medan”**

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah Bapak/Ibu berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

(RATNA DEWI)

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:

- D.1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis Bapak/Ibu
- 2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap Setuju dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

Identitas Responden

12. No. Responden	:	_____
13. Usia	:	_____ Tahun
14. Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
15. Status	:	<input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Belum Menikah
16. Agama	:	<input type="checkbox"/> Islam <input type="checkbox"/> Kristen <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Budha
17. Penghasilan	:	Rp. _____
18. Tingkat Pendidikan	:	<input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> Lainnya

STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* (X₁)

No	Pernyataan	Opsi Jawaban				
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
		5	4	3	2	1
1	Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa puas atas kenyamanan <i>Customer Service</i> Tiara Hotel Medan dalam berkomunikasi dengan anda?					
2	Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa puas atas reputasi <i>Customer Service</i> Tiara Hotel Medan dalam memberikan pelayanan yang terjamin?					
3	Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa puas informasi yang diberikan <i>Customer Service</i> Tiara Hotel Medan sesuai dengan kebutuhan pelanggan?					
4	Bagaimana anda menyikapi hubungan komunikasi antar pribadi <i>customer service</i> dalam menginformasikan jasa Tiara Hotel Medan kepada anda?					
5	Bagaimana keyakinan anda terhadap informasi yang disampaikan <i>Customer Service</i> Tiara Hotel Medan?					
6	Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa puas atas kemudahan mendapatkan pelayanan dan informasi sudah dapat diandalkan dari <i>Customer Service</i> Tiara Hotel Medan?					

KUALITAS PELAYANAN (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Tiara Hotel Medan					
2	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas akurasi pelayanan yang diberikan Tiara Hotel Medan					
3	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas dasar sikap pelayanan karyawan Tiara Hotel Medan					
4	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas keramahan dan kesopanan dari karyawan Tiara Hotel Medan					
5	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas ketrampilan dan penguasaan pelayanan dari karyawan Tiara Hotel Medan.					
6	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas peralatan yang digunakan dalam pelayanan					
7	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas kemudahan mendapatkan pelayanan					
8	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas variasi bentuk pelayanan yang diberikan.					

KEPUASAN (Y)

No	Pernyataan	Opsi Jawaban				
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Bagaimana perasaan anda terhadap fasilitas Tiara Hotel Medan dalam memberikan pelayanan?					
2	Bagaimana menurut anda pelayanan Tiara Hotel Medan yang anda rasakan?					
3	Apakah anda sudah puas atas empati yang diberikan pelayan Tiara Hotel Medan dalam berkomunikasi dengan anda?					
4	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas jaminan memperoleh manfaat atas jasa yang diberikan?					
5	Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa puas atas kesigapan pelayan Tiara Hotel Medan dalam memberikan informasi harga dan fasilitas yang ditawarkan?					
6	Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa puas atas kompetensi pelayan Tiara Hotel Medan dalam bidang perhotelan ?					
7	Bagaimana tanggapan anda mengenai respons komunikasi yang disampaikan pelayan Tiara Hotel Medan dalam menangani keluhan dari tamunya?					
8	Bagaimana perasaan anda ketika kebutuhan informasi ditanggapi oleh pelayan Tiara Hotel Medan?					
9	Bagaimana sikap anda mengenai kepedulian pelayan Tiara Hotel Medan dalam memberikan pelayanannya?					
10	Bagaimana perasaan anda terhadap penampilan yang ditunjukkan pelayan Tiara Hotel Medan dari wujud sikap, pakaian dan sopan santun?					