

**HUBUNGAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA)
CABANG BAGAN BATU SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Ditujukan untuk Menjalani Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**RIO FANCATRIA PURBA
NIM : 06.832.0042**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2010**

Judul Skripsi : Hubungan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Agung Auto Mall (Toyota) Cabang Bagas Batu Samatara Utara

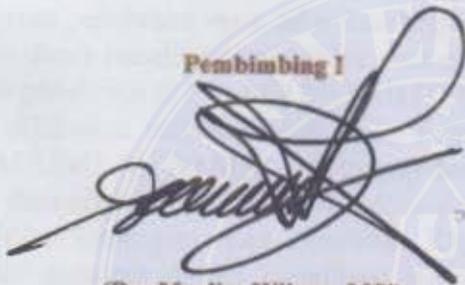
Nama Mahasiswa : RIO FANCATRIA PURBA

No Skripsi : 06.832.0042

Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Drs. Muslim Wijaya, MSi)

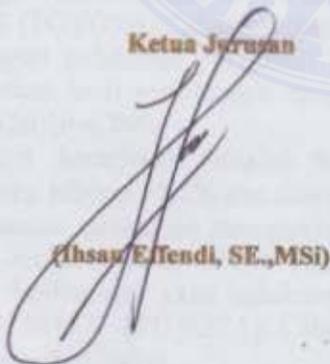
Pembimbing II



(Dra. Isnaniah Laili, KS, MMA)

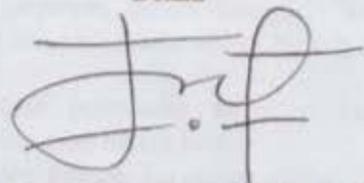
Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE.,MSi)

Dekan



(Prof. Dr. Sya'ad Alifuddin, SE.,MEd)

Tanggal Lulus : 24 November 2010

ABSTRAK

RIO FANCATRIA PURBA, "Hubungan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara" (dibawah bimbingan Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi sebagai Pembimbing I dan Ibu Dra. Isnainiah Laili, KS, MMA sebagai Pembimbing II).

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan promosi penjualan, terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya atau dengan cara lain. Untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara melaksanakan suatu kegiatan pelayanan untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif. dengan menganobil lokasi penelitian di PT. AGUNG AUTO MALL (Toyota) Bagan Batu Sumatera Utara yang dilakukan selama empat bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. AGUNG AUTO MALL (Toyota) dengan mengambil sampel sebanyak 42 orang. Jenis data adalah data primer dan data sekunder sedangkan sumber data diperoleh dari Penelitian Lapangan dan Penelitian Kepustakaan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, wawancara dan melalui penyebaran kuisioner. Setelah data diperoleh, peneliti kemudian menganalisis hubungan antar variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment Karl Pearson*. Sedangkan dalam pengujian hipotesisnya dengan menggunakan uji t. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase hubungan program pelayanan pelanggan terhadap kinerja karyawan digunakan koefisien determinasi

Dari analisis yang dilakukan, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan r_{xy} hitung (0,766 > 0,304) r_{xy} tabel. Ini berarti bahwa pelayanan pelanggan berhubungan sangat baik, sehingga kinerja karyawan di PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara akan meningkat
2. Hubungan pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja karyawan dalam kategori "Kuat", didasarkan hasil perhitungan menggunakan *product moment* yaitu 0,766 berada pada interval 0,60-0,799.
3. Besarnya kontribusi variabel hubungan pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 58,7% dan sisanya 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain.
4. Pelaksanaan pelayanan mempunyai hubungan terhadap kinerja karyawan dilihat dari t hitung > t tabel, yaitu 7,533 > 2,021. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat ditarik kesimpulan yaitu pelaksanaan pelayanan berhubungan positif di PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara sehingga kinerja karyawan meningkat.

Kata Kunci : Pelayanan Pelanggan, Kinerja Karyawan dan PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA)

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera bagi Kita semuanya

Puji Syukur kita ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus , berkat kasih dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul “Hubungan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagas Batu Sumatera Utara”.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

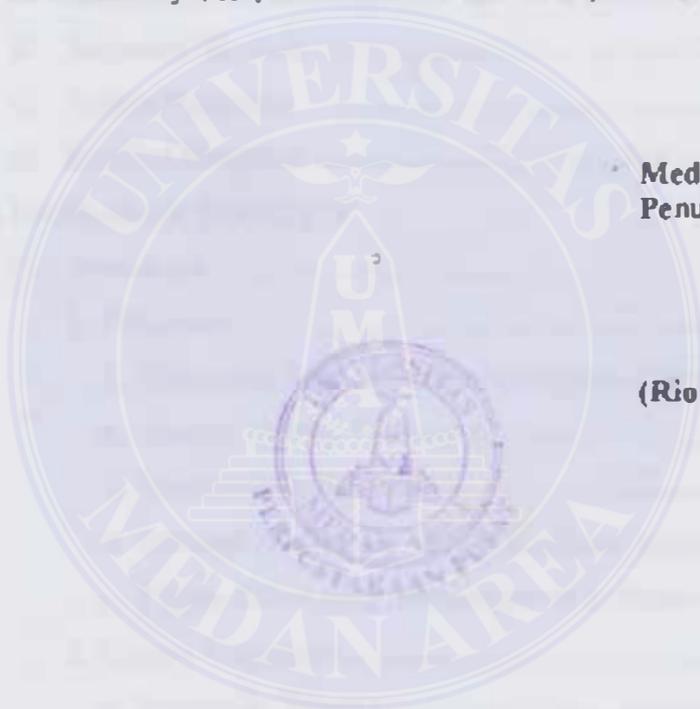
1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. H. Zoelheri Noer, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan.
3. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifiuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja Hijau

4. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Drs Amrin Mulia Utama Nasution, SE, MM selaku Dosen Wali Penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Dra Isnariah, LKS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
9. Bapak Agustino, SE, Msi selaku Dosen Sekretaris yang telah melengkapi administrasi hingga selesainya skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
11. Bapak pirapinan dan para staff PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Bagan Batu telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
12. Buat sobatku dan juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2006 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
13. Buat teman-teman seperti Abangda Hermanto Sinaga / SKJ, Abangda Agem, Abangda Koko, Chajrul Azwar, Sontang Nasution, Yogi Ikranegara, Beby Ade

Utami dan Heru Setiawan Putra, seluruh anak-anak futsal FE-UMA, seluruh anak-anak PS.UMA, seluruh anak-anak Sumber Jaya FC

14. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan .

Ananda Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, Kepada Tuhan Yesus Kristus, Amin



Medan 2010
Penulis

(Rio Fancatria Purba)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Teori-teori	5
1. Pelayanan	
a. Pengertian Pelayanan dan Pentingnya Pelayanan	5
b. Strategi-strategi Pelayanan	7
c. Karakteristik Pelayanan	9
d. Dimensi dan Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	12
e. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	15
2. Kinerja Karyawan	16
a. Pengertian Kinerja	16
b. Manfaat Kinerja	17
c. Penilaian Kinerja	18
d. Metode Penilaian Kinerja	20
e. Masalah-masalah Dalam Penilaian Kinerja Karyawan	22
f. Indikator Pengukuran Kinerja	23
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis	24

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Definisi Operasional.....	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	32
1. Deskripsi Perusahaan	32
2. Struktur Organisasi Perusahaan	33
3. Pelayanan yang diberikan perusahaan	36
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan	37
B. Pembahasan.....	39
1. Penyajian Data Responden.....	39
2. Penyajian Data Angket Responden.....	42
C. Teknik Analisis Data.....	55
1. Korelasi Produk Moment	55
2. Uji T	57

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Perbedaan Antara Keinginan Consumen dan Persepsi.....	11
2. Hubungan Antara Pelayanan Dengan Kepuasan Consumen.....	12
3. Componen Kunci Penilaian Kinerja Karyawan.....	19
4. Kerangka Konseptual	24
5. Struktur Organisasi PT. Agung Auto Mall (Toyota) Bagan Batu	34



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian	25
2. Interval Koefisien Korelasi.....	30
3. Jenis Kelamin Responden.....	40
4. Usia Responden	41
5. Pendidikan Responden	41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan yang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan. Dapat hidup terus menerus artinya dapat terus beroperasi, berkembang menikmati laba dan panjang umur. Dalam praktiknya kehidupan suatu usaha beragam, mulai dari yang berumur panjang sekali hingga ratusan tahun (untuk beberapa generasi) sampai yang hanya beberapa tahun saja. Bahkan tidak sedikit perusahaan yang sudah mati sebelum beranjak dewasa.

Agar suatu perusahaan panjang umur, perlu dicarikan cara untuk mengatasinya. Caranya adalah terus dilakukan dan ditingkatkan omset penjualannya atau jumlah pelanggannya (nasabah) karena hanya dengan meningkatkan omset penjualan, atau jumlah pelanggan, tujuan dapat tercapai. Meningkatkan omset penjualan pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba perusahaan. Peningkatan laba penting bagi usaha dalam rangka terus menerus dapat beroperasi dan berekspansi lebih luas lagi sehingga mampu mempertahankan hidupnya. Tentu saja laba yang diinginkan harus sesuai dengan target yang telah ditentukan setiap periodenya.

Banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan promosi penjualan,

terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya atau dengan cara lain.

Kenyataannya, pelayanan yang diberikan pada akhirnya akan mampu meningkatkan kinerja karyawan, disamping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara juga harus melakukan suatu kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja karyawan terhadap suatu produk/jasa yang ditawarkan. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh kinerja karyawan yang dibutuhkan sehingga pembelian meningkat.

Berkaitan dengan hubungan pelayanan terhadap kinerja karyawan maka hal ini dijadikan sebagai topik penelitian/pokok bahasan dalam penyusunan skripsi ini. Selanjutnya sebagai obyek penelitian/sasaran penelitian penulis memilih PT. AGUNG AUTO MALL (Toyota) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara, mengingat pelayanan berhubungan terhadap kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk memilih judul : "Hubungan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. AGUNG AUTO MALL (TOYOTA) Cabang Bagan Batu Sumatera Utara".

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, (2002), **Pemasaran Jasa**, Cetakan 1, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Fitzsimmons, (2001), **Pelayanan Barang dan Jasa**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Heidjrachman Suad Husnan, (2002), **Manajemen Personalia**, Edisi Revisi, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2005), **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Management Marketing)**, Terjemahan Ellen Gunawan, Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga F-E UI, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Marihot T.E. Hariandja, (2004), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo.
- Moekijat, (2000), **Latihan dan Pengembangan Pegawai**, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung.
- Mursid M., (2003), **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Jilid Ketiga, Penerbit BUMI AKSARA, Jakarta.
- Sugiarto Endar, (2002), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan, (1990), **Manajemen Pemasaran Modern**, (Edisi II, Get. VHI).: Liberty Yogyakarta.
- T. Hani Handoko, (2000), **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun, (2008), **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

KUESIONER PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Jurusan Manajemen. Salah satu syarat dalam penyusunan skripsi adalah dengan melakukan penelitian melalui pengisian angket. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu bersedia mengisi angket penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Jenis Kelamin : () Perempuan () Laki-laki

Pendidikan : () SMA () D-III () S-1 () S-2 () S-3

Usia :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist () pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Pertanyaan Variabel X (Pelaksanaan Pelayanan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani pelanggan					
2	Karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap pelanggan					
3	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					
4	Karyawan selalu memberikan perhatian dalam melayani pembelian mobil.					
5	Keramah-tamahan para Karyawan membuat para pelanggan puas.					
6	Keresponsifan petugas pada saat melayani pelanggan cukup baik.					
7	Penyambutan yang anda terima dari para Karyawan cukup baik					
8	Keamanan tempat parkir dan penampilan Karyawan sesuai dengan karakter perusahaan					
9	Fasilitas yang disediakan oleh pihak karyawan memadai					

II. Pertanyaan Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Saudara merasa senang atas kinerja yang diberikan karyawan dalam melayani anda.					
2	Saudara merasa bahwa dengan keandalan yang diberikan pihak Karyawan akan meningkatkan minat pelanggan.					
3	Estimasi waktu sudah sesuai dengan waktu yang diharapkan pelanggan					
4	Prosedur pelayanan sudah tepat dan cepat.					
5	Proses pembelian yang dilakukan di perusahaan mudah dilakukan					
6	Mutu pelayanan yang diberikan karyawan bisa menghemat waktu anda, karena tanpa					

	harus melakukan antrian					
7	Pelayanan yang diberikan pihak Karyawan sudah tepat waktu dan standar perusahaan.					
8	Setujukah anda bahwa karyawan sering memperhatikan kebutuhan para pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan					
9	Setujukah anda bahwa kinerja karyawan yang diberikan kepada pelanggan dapat meningkatkan target penjualan.					