

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan anugrahnya serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan lancar, skripsi penelitian ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis Universitas Medan Area.

Selama penulisan skripsi ini penelitian ini, penulis mendapat bantuan bimbingan dan masukan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan bantuan didalam menyelesaikan skripsi ini yaitu :

1. Ir. Gustami Harahap, MP selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Mitra Musika Lubis, SP, M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Ir. Syahbudin Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
4. Endang Sari Simanullang, SP, Msi selaku dosen Pembimbing Akademik (PA).
5. Rahma Sari Siregar, SP, M.Si selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Medan Area dan sekertaris yang banyak membantu saya dalam penyelesaian ini.
6. Ayahanda Saiman dan Ibunda Lina Marlina selaku orang tua penulis yang selama ini memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
7. Wahyudi selaku Asistan Manager Pemasaran Angkutan yang telah memberikan ijin dalam pengambilan data riset yang dilaksanakan di kantor Divre 1 Sumatera Utara.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakuktas Pertanian yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian penulisan usulan penelitian ini.

9. Seluruh staf pengajar dan admintrasi Fakultas Pertanian Universitas Medan Area yang telah memberi pengajaran kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Adik tercinta Muhammad Aldy Ashari dan Yudha Tri Ananda serta seluruh teman-teman di Program Agribisnis dan Agroteknologi Khususnya (Panji, Rozi, Humincar, syahputra, dan Waliyul) dan seluruh teman-teman yang tidak disebutkan yang telah memberi dukungan dan donya sehingga penulis dapat menyelesaikan skirpsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Medan, 17 November 2016

Penulis

DAFTAR ISI

RINGKASAN	iv
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Pemikiran	6
1.6. Hipotesis	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Distribusi	9
2.2. Fungsi Transportasi Dalam Distribusi Crude Palm Oil	10
2.3. Crude Palm Oil	12
2.4. Pengelompokan Industri Crude Palm Oil	13
2.5. Transportasi Pengangkutan Crude Palm Oil	13
2.6. Kualitas Jasa atau Pelayanan	15
2.6.1. Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan	16
2.7. Dimensi Kualitas Jasa	17
2.8. Penelitian Terdahulu	18
BAB III. METODE PENELITIAN	23
3.1. Lokasi Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.4. Metode Analisis Data	25
3.5. Definisi Operasional Variabel	27

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.2. Gambaran umum perusahaan yang menggunakan jasa kereta api	30
4.3. Standar Prosedur Dalam Distribusi CPO	36
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
5.1. Deskripsi Variabel Pelayanan dan Perhitungan Skor Variabel (X)	39
5.2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
5.2.1. Uji F (Serempak).....	45
5.2.2. Uji t (Parsial).....	46
5.3. Pembahasan.....	50
5.3.1. Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi Crude Palm Oil.....	50
5.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Distribusi Crude Palm Oil Di Sumatera Utara	52
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	54
6.1. Kesimpulan	54
6.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.	Realisasi Kinerja Volume (Ton) PTPN III, PTPN IV, PT SMART dan PT WAP	3
2.	Pertanyaan Mengenai Variabel Kehandalan (X1)	40
3.	Pertanyaan Mengenai Variabel Ketanggapan (X2)	41
4.	Pertanyaan Mengenai Variabel Jaminan (X3)	42
5.	Pertanyaan Mengenai Variabel Empati (X4).....	43
6.	Pertanyaan Mengenai Variabel Bukti Fisik (X5)	44
7.	Pertanyaan Mengenai Variabel Kepuasan (Y).....	45
8.	Anova Predictors (constant), Bukti Fisik (X5), Jaminan (X3), Empati (X4), Ketanggapan (X2), Kehandalan (X1)	47
9.	Parameter Estimates Hasil Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api	48

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran.....	7



DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Keterangan |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Lampiran Kuisoner Penelitian |
| 2. | Lampiran Case Prossing Summary |
| 3. | Lampiran Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Distribusi CPO Di Sumatera Utara |
| 4. | Lampiran Standar Operasional Prosedur Dalam Mekanisme Pengangkutan CPO |
| 5. | Lampiran Waktu Keberangkatan CPO dan Ketibaan CPO Di Stasiun Tujuan |
| 6. | Lampiran Pengambilan Data/Riset Di Kantor PT. Kereta Api Indonesia Sumatera Utara |
| 7. | Lampiran Surat Keterangan Selesai Pengambilan Riset Dari PT Kereta Api Indonesia Sumatera Utara |

