

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Tamara,(2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. PELABUHAN INDONESIA IV (PERSERO) Cabang Terminal Peti Kemas di Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Al et, Parasuraman.(1990) Menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Industri Agro dan Kimia Departemen Perindustrian, (2009). Menyimpulkan bahwa CPO (Crude Palm Oil) adalah minyak nabati yang diperoleh dari hasil ekstraksi daging buah kelapa sawit. Jakarta.
- Kotler, (2000) Menyimpulkan Bahwa Ada Lima Dimensi Yang Dipakai Untuk Dipakai Untuk Mengukur Kualitas Jasa Pelayanan, Jakarta.
- Kotler, (2005) Mendefinisikan Bahwa Distribusi Akan Mencakup Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan Arus Bahan Dengan Memperoleh Produk Akhir dari Tempat Produksi dengan Memperoleh Keuntungan, Jakarta.
- Kotler, (2007): 50. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Jakarta.
- Lupiyoadi,(2001)Mendefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Jakarta.

Lupiyodi,(2001)Kualitas dapat diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari (*avoidable*) dan yang tidak dapat dihindari(*unavoidable*). Jakarta.

Lupiyodi, (2001) Serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Jakarta.

Matondang, Bisuk, Putra, (2009) “ Analisis Tataniaga dan Elastisitas Transmisi Harga CPO Internasional Terhadap Harga Tandan Buah Segar Kelapa Sawit”. Studi Kasus : Desa Mananti Kecamatan Sosa Kabupaten Padang lawas

Morlok, (2011) Mendefinisikan kebutuhan seseorang untuk berjalan dari satu lokasi ke lokasi lainnya melakukan suatu kegiatan (misalnya bekerja,sekolah).

Nasution, (2003) Fasilitas pengangkutan harus dibangun mendahului proyek-proyek pembangunan lainnya, Jakarta.

Nasution, (2003) Mendefinisikan Disparitas harga tersebut biasanya adalah harga pasar dikurangi biaya transport. Jakarta.

Nasution, (2003) Menyebabkan ketidaklancaran arus barang dan kegoncangan harga di pasaran. Jakarta.

PT Kereta Api Indonesia, (2010):14. Kelebihan dan Kekurangan Gerbong Ketel, Jakarta.

PT Kereta Api Indonesia, (2015). Realisasi Kinerja Volume (Ton) CPO PTPN III, IV,Musim MAS dan Smart, Medan.

Rangkuti, (2004) : 28. Menyimpulkan bahwa kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen.

Sudjana, (2005). Metoda Stastistika. PT Tarsito, Bandung.

Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Pendidikan. PT Alfabeta. Bandung

Paulian, T. (2011) Regresi Ordinal digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel indenpenden dengan dependen dimana dependen berskala ordinal (data tingkatan atau ranking). Jakarta.

Wahyu Aryawan, Ir. Setijoprajudo M,SE. (2010), Model pengangkutan Crude Palm Oil (CPO) untuk domestik. Insitut Teknologi Sepuluh November, Surabaya

LAMPIRAN 1 Kuisioner Penelitian

Bapak/ibu/sdr/i yang terhormat, saya mahasiswa Univeristas Medan Ares melaksanakan penelitian mengenai “ Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi Crude Palm Oil di Sumatera Utara “. Saya mohon kesedian bapak/ibu/sdr/i untuk mengisi kuisioner penelitian ini. Partisipasi dari bapak/ibu/sdr/i sangat berharga sebagai bahan masukan untuk proses pengambilan kuisioner dalam penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapakan terima kasih.

Medan, 27 Juli 2016

No kuisioner	Lokasi

Nama Perusahaan

Nama pengisi kuisioner

Petunjuk pengisian kuisioner

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

5 = Sangat setuju

4 = Setuju

3 = Cukup setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Kuisoner Penelitian

Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi

Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO di Sumatera Utara

A. KEHANDALAN

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong					
2	Jam kerja yang tepat waktu					
3	perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif atau dibeda-bedakan					
4	Pelayan yang cepat dan tepat					

B. KETANGGAPAN

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul					
2	Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pengguna jasa					
3	Cepat merespon pengguna jasa yang memberi tanggal					
4	Karyawan memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa					

C. JAMINAN

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan terhdap pelanggan					
2	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan					
3	Pengetahuan dan kecakapan karyawan					
4	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa					

D. EMPATI

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	Karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa					
2	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa					
3	Karyawan mudah dihubungi pengguna jasa dan mengutamakan kepentingan pengguna jasa					
4	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa					

E. BUKTI FISIK

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	Penampilan karyawan yang rapi dan profesional					
2	Peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern					
3	Kebersihan dan kerapihan lingkungan stasiun					
4	Penataan fasilitas dan peralatan stasiun yang baik					

F. KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	Menurut kami selama ini PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara memberikan pelayanan jasa yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan					
2	Menurut kami keramahan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara					
3	Kecepatan dan kecekatan karyawan dalam melayani jasa memberikan kepuasan bagi pengguna jasa					
4	Secara keseluruhan kami menilai bahwa PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara memiliki citra yang positif					

Lampiran 2. Tabel Case Processing Summary
Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Kepuasan	cukup setuju	2	40.0%
	Setuju	2	40.0%
	sangat setuju	1	20.0%
Kehandalan	cukup setuju	2	40.0%
	Setuju	2	40.0%
	sangat setuju	1	20.0%
Ketanggapan	cukup setuju	2	40.0%
	Setuju	2	40.0%
	sangat setuju	1	20.0%
Jaminan	cukup setuju	2	40.0%
	Setuju	2	40.0%
	sangat setuju	1	20.0%
Empati	tidak setuju	1	20.0%
	cukup setuju	2	40.0%
	Setuju	2	40.0%
Bukti Fisik	tidak setuju	1	20.0%
	cukup setuju	2	40.0%
	Setuju	2	40.0%
Valid		5	100.0%
Missing		0	
Total		5	

Sumber : Data diolah SPSS

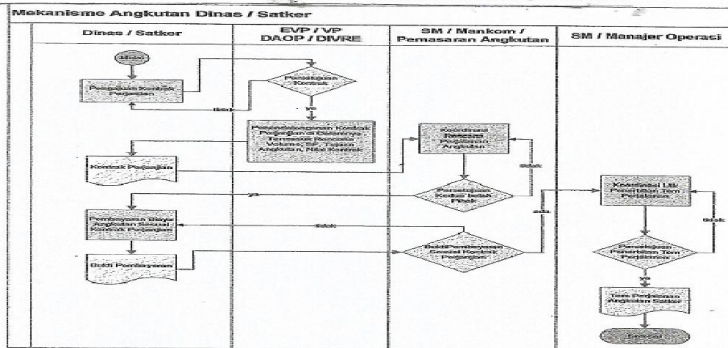
Lampiran 3. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO Di Sumatera Utara

V. BEBAS	V. TERIKAT	DIMENSI		PENGUKURAN					DATA
				SS	S	CS	TS	STS	
KEPUASAN (Y)	KEHANDALAN (X1)	1.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	1	4	-	-	-	Data Ordinal
		2.	Jam kerja yang tepat waktu	-	2	3	-	-	Data Ordinal
		3.	Perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif atau dibedakan	3	2	-	-	-	Data Ordinal
		4.	Pelayanan yang cepat dan tepat	-	-	5	-	-	Data Ordinal
	KETANGGAPAN (X2)	1.	Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul	1	4	-	-	-	Data Ordinal
		2.	Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pengguna jasa	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		3.	Cepat merespon pengguna jasa yang memberi tanggapan	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		4.	Karyawan memberi informasi yang jelas dan mudah di mengerti oleh pengguna jasa	-	5	-	-	-	Data Ordinal
	Jaminan (X3)	1.	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan terhadap pengguna jasa	1	4	-	-	-	Data Ordinal
		2.	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pengguna jasa	1	4	-	-	-	Data Ordinal
		3.	Pengetahuan dan kecakapan karyawan	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		4.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa	-	-	-	-	-	Data Ordinal
	Empati (X4)	1.	Karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		2.	Karyawan memberikan perhatian secara individu pengguna jasa	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		3.	Karyawan mudah di hubungi pengguna jasa dan mengutamakan kepercayaan pengguna jasa	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		4.	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa	1	4	-	-	-	Data Ordinal

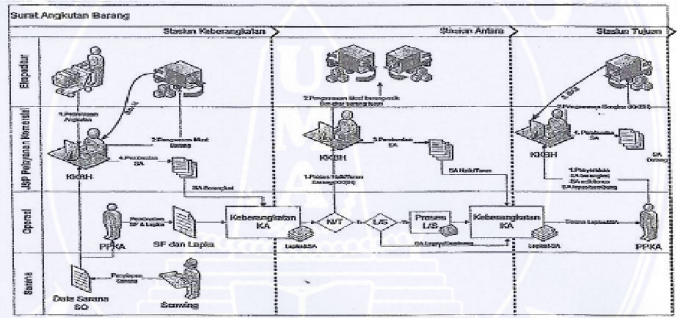
	Bukti Fisik (X5)	1.	Penampilan karyawan yang rapi dan profesional	1	4	-	-	-	Data Ordinal
		2.	Peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern	1	-	4	-	-	Data Ordinal
		3.	Kebersihan dan kerapihan lingkungan stasiun	-	5	-	-	-	Data Ordinal
		4.	Penataan fasilitas dan peralatan stasiun yang baik	1	4	-	-	-	Data Ordinal



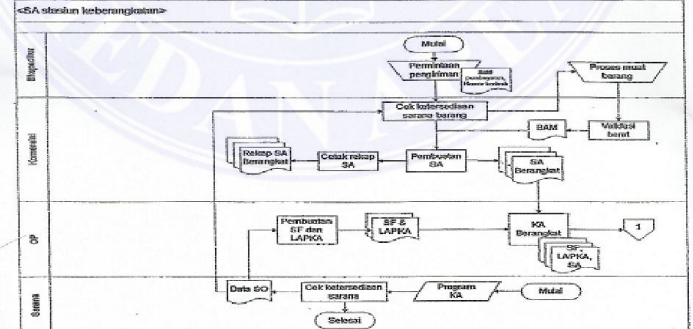
Lampiran 4. Standar Operasional Prosedur Dalam Mekanisme Pengangkutan CPO

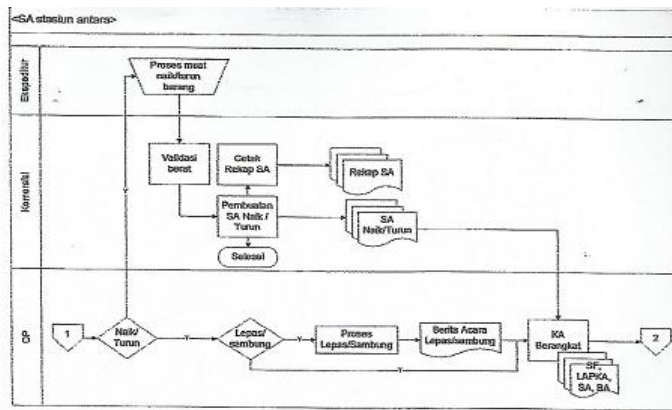


Catatan:
 - Nomor Muti Kontrak: 100 Jenis Identifikasi dan EMPLV EAC/PT/ST/ST
 - Untuk 1000 Kontrak: 100 Jenis Identifikasi dan EMPLV EAC/PT/ST/ST



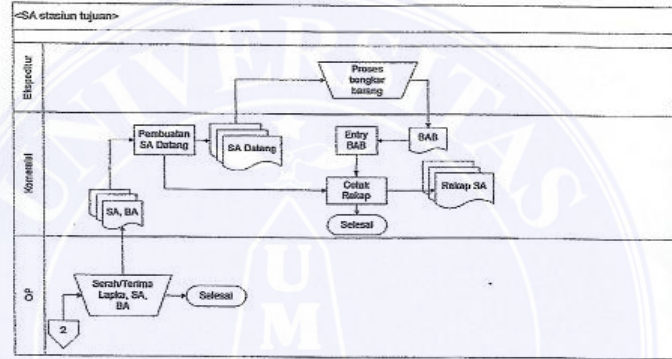
5.6 SA Stasiun Berangkat





Rekomendasi : Penambahan Approval

5.8 SA Stasiun Tujuan



Lampiran 5. Waktu Keberangkatan CPO dan Ketibaan CPO di Stasiun Tujuan

PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
 Gapeka 2015
 Lembar untuk OPERASIONAL
 Berlaku mulai tanggal: 1 April 2015

No. Kereta	Stasiun dan Perhentian	Waktu Datang						Waktu Berangkat					
		Moment Perhentian	Halat	Perhentian	Perhentian	Perhentian	Perhentian	Moment Perhentian	Halat	Perhentian	Perhentian	Perhentian	Perhentian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
5	Ransan Prapat	-			IB			19:04:00					
5	Mambusa	LS						19:28:00					
5	Pandang Halabuan	LS						19:35:30					
5	Pasarongke	LS						19:48:00					
5	Sitangge	20:10:00			u48			20:18:00					
5	Merasbung Minda	LS						20:30:30					
5	Awikubus	LS						20:43:30					
5	Perbaungan	LS						20:50:00					
5	Teluk Dalam	LS						21:09:00					
5	Tengalo	LS						21:14:00					
5	Kisorewa	21:34:00			u56			22:24:00					
5	Bamat	LS						22:28:30					
5	Sel Ekejangkay	LS						22:44:00					
5	Dusun	LS						22:51:00					
5	Limas Putih	LS						23:05:30					
5	Pertamanan	LS						23:12:00					
5	Bahimas	LS						23:17:00					
5	Bandar Tinggi	LS						23:37:00					
5	Lama Tachar	LS						23:45:00					
5	Tebing Tinggi	00:01:00			u50			00:13:00					
5	Rambutan	LS						-					
5	Bamban	00:30:00			2900			00:38:00					
5	Rampah	LS						00:46:30					
5	Teluk Mengkudu	LS						00:55:30					
5	Lidah Tanah	01:08:00			2902			01:16:00					
5	Perbaungan	LS						01:26:00					
5	Lubuk Pakam	01:37:00			2906			01:45:00					
5	Arakabus	LS						01:53:30					
5	Batangkais	LS						02:03:00					
5	Bandar Kilpah	LS						02:10:00					
45	Medan	02:24:00			2908			02:27:00					
45	Pulu Brayam	02:34:00						02:38:00					
45	Titi Papan	LS						02:48:30					
45	Labayan	LS			2910			03:06:00					

PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
 Gapeka 2015
 Lembar untuk OPERASIONAL
 Berlaku mulai tanggal: 1 April 2015

No. Kereta	Stasiun dan Perhentian	Waktu Datang						Waktu Berangkat					
		Moment Perhentian	Halat	Perhentian	Perhentian	Perhentian	Perhentian	Moment Perhentian	Halat	Perhentian	Perhentian	Perhentian	Perhentian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
55	Tebing Tinggi	-			u48			17:52:00					
55	Rambutan	LS						-					
55	Bamban	LS						17:48:00					
55	Rampah	LS						17:55:30					
55	Teluk Mengkudu	LS						18:04:30					
55	Lidah Tanah	LS						18:16:00					
55	Perbaungan	18:26:00						18:34:00					
55	Lubuk Pakam	18:46:00			u56			19:07:00					
55	Arakabus	LS						19:15:30					
55	Batangkais	LS			u60			19:25:00					
55	Bandar Kilpah	19:33:00			u40			19:43:00					
45	Medan	19:58:00			u42			20:00:00					
45	Pulu Brayam	20:09:00						20:11:00					
45	Titi Papan	LS						20:21:30					
45	Labayan	LS						20:30:00					
-	Belawan	20:38:00			2904			-					

KA No. berangkat dari sampai PADA PETAK JALAN DRAS TUTUP
 Arti tanda minus (-) adalah puncak, keoputan seperti angka yang tertera di atas dan di bawahnya

PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
Gapeka 2015
Lembar untuk OPERASIONAL
Berlaku mulai tanggal: 1 April 2015

LAFORAN KA 2909 - Ka Barang Cpa - KA BARANG (CPO)

Pencak Majelis (Klasifikasi)	Stasiun dan Perhentian	Waktu Datang					Waktu Berangkat					Jarak KA (km)	Jarak PPKA/ PAK Stasiun Arah Pangkal mulai dari Akkir	Pangkat KA terakhir
		Moment Perencanaan	Real mul	Per bahasa	Berangkat dengan KA	Moment KA	Ditard sisa KA	Moment Perencanaan	Real mul	Per bahasa	Real mul			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	
55	Kisarun	-			u48			19:01:00						
55	Bunur	Ls						19:05:30						
55	Sisi Bejangkar	Ls						19:21:00						
55	Dusun	Ls						19:28:00						
55	Lima Puluh	Ls						19:42:30						
55	Perlanann	Ls						19:49:00						
55	Bahlis	Ls						19:54:00						
55	Bandar Tinggi	20:15:00			u56			20:23:00						
55	Laut Tador	Ls						20:32:00						
55	Tebing Tinggi	20:53:00						22:27:00						
55	Rambutan	Ls												
55	Bamban	Ls						22:43:00						
55	Rampah	Ls						22:50:30						
55	Teluk Mengkudu	Ls			2904			22:59:30						
55	Lidah Tanah	23:14:00			u50			23:25:00						
55	Perbaungan	Ls						23:35:00						
55	Lubuk Pakam	23:46:00			2900			23:51:00						
55	Araskabu	Ls						23:59:30						
55	Batangkuis	Ls						00:09:00						
55	Bandar Klipah	00:17:00			2902			00:22:00						
45	Medan	00:37:00			114			00:39:00						
45	Pulu Brayay	00:48:00			2906			00:53:00						
45	Titi Papan	Ls						01:03:30						
45	Labuan	Ls						01:12:00						
-	Belawan	01:20:00			2908									

PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
Gapeka 2015
Lembar untuk OPERASIONAL
Berlaku mulai tanggal: 1 April 2015

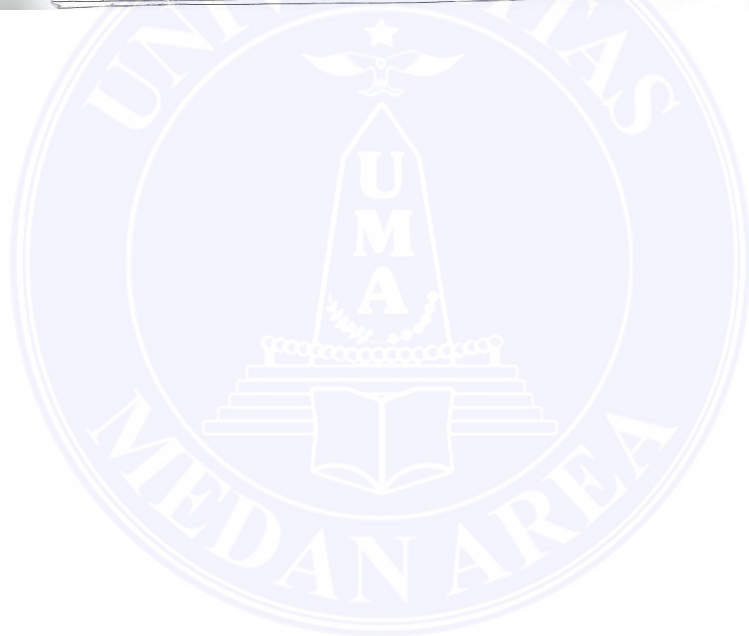
LAFORAN KA 2907 - Ka Barang Cpa - KA BARANG (CPO)

Pencak Majelis (Klasifikasi)	Stasiun dan Perhentian	Waktu Datang					Waktu Berangkat					Jarak KA (km)	Jarak PPKA/ PAK Stasiun Arah Pangkal mulai dari Akkir	Pangkat KA terakhir
		Moment Perencanaan	Real mul	Per bahasa	Berangkat dengan KA	Moment KA	Ditard sisa KA	Moment Perencanaan	Real mul	Per bahasa	Real mul			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	
55	Perlanann	-						18:58:00						
55	Bahlis	Ls						19:04:00						
55	Bandar Tinggi	Ls						19:24:00						
55	Laut Tador	Ls						19:32:00						
55	Tebing Tinggi	19:50:00			u56			20:01:00						
55	Rambutan	Ls												
55	Bamban	Ls						20:17:00						
55	Rampah	20:26:00			u60			20:31:00						
55	Teluk Mengkudu	Ls						20:41:00						
55	Lidah Tanah	Ls						20:52:30						
55	Perbaungan	Ls						21:01:30						
55	Lubuk Pakam	Ls						21:11:30						
55	Araskabu	Ls						21:19:00						
55	Batangkuis	Ls						21:28:30						
55	Bandar Klipah	21:37:00			2904			21:49:00						
45	Medan	22:04:00			2905-2			22:21:00						
45	Pulu Brayay	22:30:00			2900			22:32:00						
45	Titi Papan	Ls						22:42:30						
45	Labuan	Ls						22:51:00						
-	Belawan	22:59:00												

PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
Gapeka 2015
Lembar untuk OPERASIONAL
Berlaku mulai tanggal: 1 April 2015

K.A.N
Am 1

Pusat Keberangkatan (1)	Stasiun dan Perhentian	Waktu Datang						Waktu Berangkat						Kategori Kereta (14)						
		Masa Perjalanan	Kereta Kelas	Per Jenis	Kereta Kelas KA	Kereta Kelas KA	Waktu dari KA	Kereta Kelas KA	Kereta Kelas KA	Per Jenis	Kereta Kelas KA	Kereta Kelas KA								
													(2)		(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
55	Padang Halabam	-																		
55	Pamingke	Ls																		
55	Sinangir	Ls																		
55	Membang Muda	Ls																		
55	Aekloba	19:45:00				u48														
55	Puhutaja	Ls																		
55	Teluk Dalam	Ls																		
55	Hengelo	Ls																		
55	Kisarun	20:42:00																		
55	Bunut	Ls																		
55	Sel Bojangkar	21:17:00				u56														
55	Dusun	Ls																		
55	Lima Puluh	Ls																		
55	Perlanasan	Ls																		
55	Bahias	Ls																		
55	Bandar Tinggi	Ls																		
55	Laut Tador	Ls																		
55	Tebing Tinggi	22:42:00																		
55	Rambutan	Ls																		
55	Damban	23:25:00				2904														
55	Kampuh	Ls				u50														
55	Teluk Mengkudu	00:10:00				2900														
55	Lidah Tanah	Ls																		
55	Perbaungan	Ls																		
55	Lubuk Pakam	Ls				2902														
55	Araekaba	Ls																		
55	Batangkulis	Ls																		
55	Bandar Klipah	01:18:00				2906														
45	Medan	01:38:00																		
45	Pala Brayan	02:00:00				2908														
45	Titi Papan	Ls																		
45	Labuan	Ls																		
-	Belawan	02:32:00				2910														





UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PERTANIAN

Kampus I : Jl. Kualananda No. 1 Medan estate, Medan 20371 Telp. 061-7366878, Fax. 061- 7368012
Kampus II : Jl. Sisinga Harjo No. 79 B / Jl. Sei Serayu No. 70 A Medan 20132 Telp. 061-8225602
Email : umma@medanarea.ac.id Website : www.umma.ac.id

Nomor : 0769 /FP.2/01.10/VII/2016
Lamp. :
Hal : Pengambilan Data/Riset

29 Juli 2016

Yth: Pimpinan PT. Kereta Api Indonesia
di-
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi dan penyusunan skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Medan Area, maka bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Yogi Indra Pramana
NIM : 12 822 0036
Program Studi : Agribisnis

Untuk melaksanakan Penelitian dan atau Pengambilan Data di Kantor PT. Kereta Api Indonesia Sumatera Utara untuk kepentingan skripsi berjudul " Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO Di Sumatera Utara" ..

Penelitian dan atau Pengambilan Data Riset ini dilaksanakan semata-mata untuk kepentingan dan kebutuhan akademik.

Atas perhatian dan bantuan Bapak diucapkan terima kasih.

Sanudin, M.Si

Tembusan:
1. Ka.Prodi Agribisnis
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



KERETA API



Medan, 19 September 2016

Hal : Surat Keterangan Selesai Pengambilan Riset

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Pertanian

Universitas Medan Area

Di Tempat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa

Nama : Yogi Indra Pramana

Npm : 12.822.0036

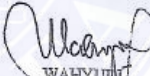
Pekerjaan : Mahasiswa

Program Studi : Agribisnis

Telah selesai melaksanakan pengambilan data riset penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Distribusi CPO". Di lokasi yang telah ditentukan PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara.

Demikian surat ini saya sampaikan untuk dapat di gunakan.

Medan, 19 September 2016
Asistan Manager Pemasaran Angkutan


WAHYU
NIPP. 45209

