

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena berkat limpah rahmatNya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Angkutan Kereta Api Pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan*” ini penulis susun untuk memenuhi syarat kurikulum Sarjana Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Teristimewa kepada kedua orangtua penulis **Jhon Hotlen Purba dan Ernawati** yang dengan penuh kasih telah mengasuh, mendidik, membimbing serta doa restu orangtua penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke Perguruan Tinggi dan juga kepada Abang tersayang Jhon Riahdo Purba dan adik-adik penulis Sandra Stasya Purba dan Fiersha Ananda Purba, terima kasih penulis ucapkan untuk semuanya. Kepada semua atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. H. Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Adelina Lubis, MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Bapak H. Amrin Mulia U Nst, SE, MM selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Harry Pardamante, SE, MSi selaku sekretaris Meja Hijau yang telah meluangkan waktu sehingga proses seminar dan meja hijau dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan.
8. Bapak Pimpinan beserta Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan yang telah memberikan izin dan waktu serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kepada seluruh Staff Pengajar dan Pegawai Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam hal yang berhubungan dengan Administrasi, Perkuliahan dan Penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh kader-kader Satuan Pelajar Mahasiswa Ikatan Pemuda Karya Universitas Medan Area yang selalu memberikan doa serta dukungan selama proses perkuliahan dan juga dalam proses penyusunan skripsi ini.

11. Kepada seluruh teman organisasi Himpunan Mahasiswa Kristen Universitas Medan Area yang selalu mendoakan dan mendukung selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seluruh UKM yang ada di Universitas Medan Area yang selalu memberikan doa dan dukungan selama proses perkuliahan dan juga dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan penulis Gestiana Dwi Gardini, Mariana Lumban Gaol, Choiriah Marpaung, Agus Friday, Harnika, Jon Arianto Purba, Joni Wau, Ka Junita Purba, Mas Eko Hadinata, Purnama Simanjorang, ka Emi Lestari masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu per satu dan teman-teman kelas manajemen B stambuk 2013 dan yang lainnya terimakasih atas bantuan, doa dan dukungan yang selalu memberikan masukan dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, penulis juga tidak luput dari kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi, teknik penyusunan maupun yang lainnya karena ilmu penulis masih terbatas, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran ataupun kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Medan, Juni 2017

(PUTRY HOTDAMINA PURBA)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I :PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II :LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis.....	8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2. Indikator-indikator Kepuasan Konsumen	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
a. Pengertian Harga.....	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	15
c. Indikator-indikator Harga	18
d. Pengertian Fasilitas	19
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	20
f. Indikator-indikator Fasilitas	20
g. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21

h. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
i. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	24
j. Pengertian Keselamatan dan Asuransi	25
k. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keselamatan dan Asuransi	28
l. Indikator-indikator Keselamatan dan Asuransi..	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Konseptual.....	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III :METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Defenisi Operasional	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Perusahaan.....	43
2. Struktur Organisasi	48
3. Uraian Pekerjaan.....	51
4. Program dan Kegiatan Pokok Pengembangan Perkeretaapian.....	56
5. Hambatan-Hambatan dalam Pengembangannya	59

6. Perkembangan atau Jumlah Konsumen Kereta Api	61
B. Pembahasan.....	62
1. Penyajian data Responden	62
2. Penyajian data Angket	64
3. Teknik analisis data	77
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 : Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel III.1 : Waktu penelitian.....	35
Tabel III.2 : Defenisi Operasional	37
Tabel III.3 : Instrumen Skala Likert	40
Tabel IV.1 : Identitas Responden Berdasarkan Umur (usia)	62
Tabel IV.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel IV.3 : Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel IV.4 : Identitas Responden Berdasarkan Lama menjadi	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Konsep Kepuasan Konsumen	11
Gambar II.2 : Kerangka Konseptual	32
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi	50
Gambar IV.2 : Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	51

