

## **KATA PENGANTAR**

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “PENGARUH PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. KERETA API PERSERO MEDAN”.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd., MAP, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.

- Bapak Drs. M. Aswin, MAP, selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai dosen pembimbing II.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf Administrasi Universitas Medan Area.
- Bapak Sutekno, selaku Manager Operasi PT KERETA API DIVRE 1 SU.
- Beby Suryani Fithri S.H, yang sudah banyak memberikan dukungan dan doa.
- Rekan-rekan se-almamater

Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda, bagi keduanya bakti dan doa penulis. Demikian juga bagi seluruh keluarga, semoga bersamaan ini tetap menyertai kita selamanya. Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2012

Penulis

**Ali Putra Harahap**  
NPM: 08 851 0015

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	7
F. Hipotesis .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan .....	10
B. Upaya Meningkatkan Pelayanan .....	12
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	15
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
E. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	23
A. Populasi dan Sampel .....	24
B. Metode Pengumpulan Data .....	24
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	25

D. Metode Analisis Data .....	27
BAB IV. PT. KERETA API PERSERO MEDAN .....	29
A. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan .....	29
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	33
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....	41
A. Penyajian Data .....	41
B. Tabulasi Jawaban Responden .....	60
C. Pengujian Hipotesis.....	64
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA	