

KATA PENGANTAR



Assalammu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji dan Syukur yang tak henti-hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah berkenan memberikan Rahmat serta HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta tidak lupa pula Salawat dan Salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang merupakan Uswatun Tauladan bagi kita dalam kehidupan sehari-hari.

Judul penelitian skripsi ini adalah : *"Pengaruh Pelayanan dan Minat Beli Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan"*, yang diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan dan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan maupun ketidak sempumaan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Penulis menerima berbagai masukan yang sifatnya membangun guna kesempumaan hasil penelitian dimasa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak, baik

secara moril maupun secara materil yang diberikan kepada penulis.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MM selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Pater Marbun, Msi selaku Pembimbing I yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Pembimbing II penulis.
7. Majelis Seminar Meja Hijau.
8. Pimpinan dan seluruh Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti serta memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh staff Dosen Pengajar dan Pegawai Biro Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

10. Teristimewa saya ucapkan tenma kasih yang tak terhingga buat Ayahanda ARSAD dan Ibunda SUNARDI yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda serta seluruh keluarga yang sangat saya sanyangi.

11. Buat sahabat-sahabat saya, Yuliana, Tridian, Sari, Aura, Fajar, Tofan, Rizky, Teman-teman manajemen, akuntansi '06' Pagi, beserta adik-adik stambuk manajemen pagi yang telah memberikan semangat serta doanya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Buat yang terkasih Kakak & Abang ku :

❖ Yeni Sri Delima

❖ Wijaya

13. Buat yang tersayang keponakan kecilku :

❖ Febby Tyaloka

❖ M. Rizky

❖ M. Fahri

❖ Lidya Ningrum

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah wawasan bagi para pembaca.

Medan, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
 BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Teori-teori	4
1. Pengertian Pelayanan dan Pentingnya Pelayanan	4
2. Strategi-strategi Pelayanan	6
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan....	9
4. Pengertian Minat Beli	10
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Beli....	11
B. Kerangka Konseptual.....	13
C. Hipotesis.....	15
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Definisi Operasional.....	19
D. Jenis dan Sumber Data	19
E. Teknik Pengumpulan Data	19
F. Teknik Analisis Data	20

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	24
1. Deskripsi Data Perusahaan.....	24
2. Struktur Organisasi Perusahaan	29
3. Uraian Pekerjaan.....	32
4. Program dan Kegiatan Pokok Pembangunan Perkretaapian	37
B. Pembahasan	42
1. Penyajian Data Responden.....	42
2. Penyajian Data Angket	44
3. Teknik Analisis Data	57
4. Analisis Data	63

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

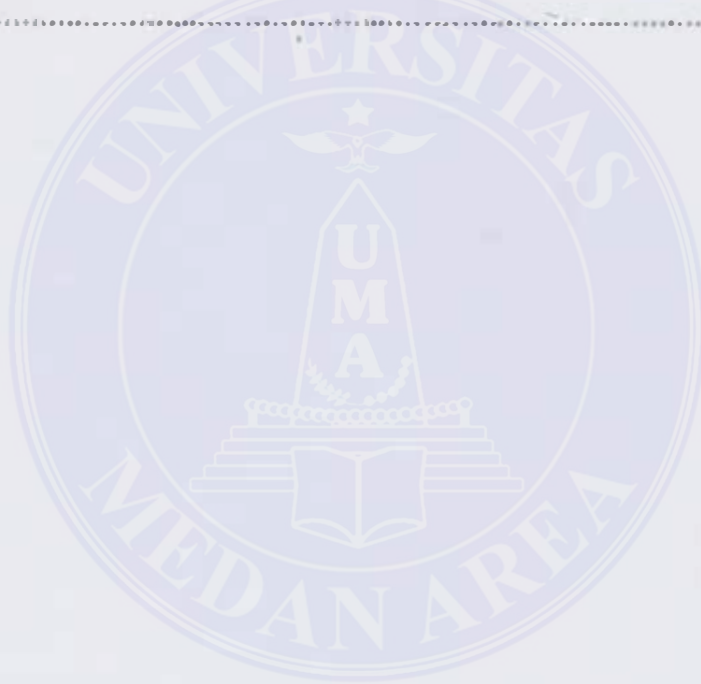
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1. Rincian Waktu Penelitian	16
Tabel IV.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel IV.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel IV.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel IV.4. Distribusi Responden Berdasarkan Beberapa Menjadi Langganan	43



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Konseptual.....	14
Gambar IV.1. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.....	31

