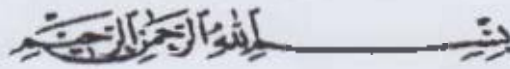


KATA PENGANTAR



Ass. Mualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul ***Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan***.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Zoelheri Noer, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan.
3. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja Hijau.

4. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi. selaku Dosen Wali Penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis
7. Bapak Muslim Wijaya, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Agustino, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
10. Bapak pimpinan dan para staff PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
11. Buat sobatku dan juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2006 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
12. Buat teman-teman seperti Abangda Hermanto Sinaga / SKJ, Abangda Agem, Abangda Koko, Chairul Azwar, Sontang Nasution, Yogi Ikranegara, Beby Ade Utami, dan Heru Setiawan Putra, seluruh anak-anak futsal FE-UMA, seluruh anak-anak PS.UMA, seluruh anak-anak Sumber Jaya FC.

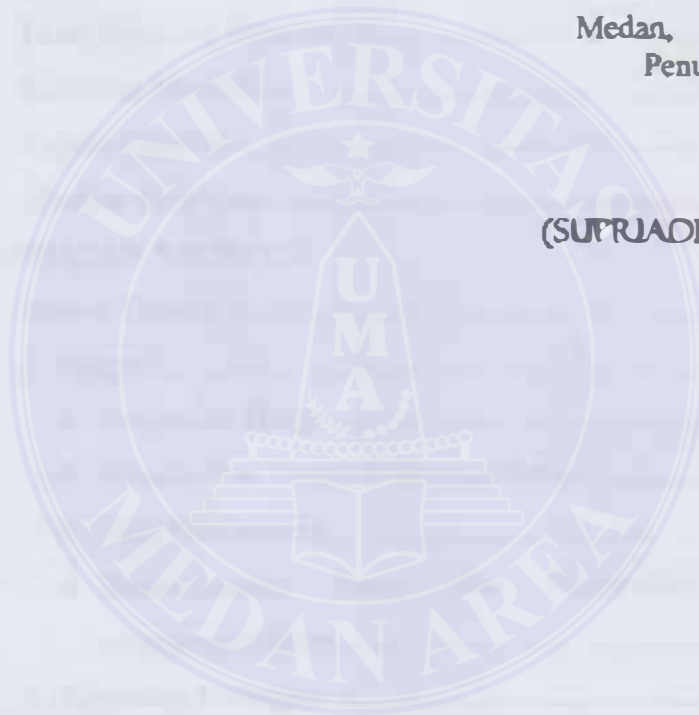
13. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, kiranya Allah S.W.T melindungi kita semua, Amin.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2010
Penulis

(SUPRIADI NASUTION)



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	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	2
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	3
1. Harga	3
a. Pengertian Harga	3
b. Peranan dan Tujuan Penentuan Harga	5
c. Cara Pembayaran	6
d. Bentuk-bentuk Harga dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya	7
2. Kepuasan Pelanggan	10
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
b. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan	11
c. Indikator-indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
3. Keputusan Pembelian	16
a. Tahap-tahap Keputusan Pembelian	16
b. Pembelian dan Konsumsi Jasa	18
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis	21

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel.....	23
C. Definisi Operasional.....	23
D. Jenis dan Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	26

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	29
1. Deskripsi Perusahaan	29
2. Struktur Organisasi Perusahaan	32
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	33
B. Pembahasan	43
1. Penyajian Data Responden.....	43
2. Penyajian Data Angket Responden.....	45
3. Teknik Analisis Data.....	60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Penilaian Kepercayaan Pelanggan.....	13
2. Strategi Pemasaran Jasa.....	15
3. Kerangka Konseptual	20
4. Struktur Organisasi PT. Annajwa Tour & Travel Medan	33



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian	22
2. Instrumen Skala Likert	26
3. Kebijakan Harga Perpaket Untuk Jenis Tur/Orang Menurut Jenis Kegiatan.....	41
4. Identitas Responden Berdasarkan Umur	44
5. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
6. Berapa Lama Menjadi Pelanggan.....	45