

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Menggunakan Angkutan Kereta Api pada PT.Kereta Api (Persero) Cabang Medan”.

Skripsi ini merupakan 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, walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, namun sebagai manusia biasa, penulis tidak luput dari kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun teknik penyusunan karena ilmu yang penulis miliki terbatas, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran ataupun kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Ungkapan bangga dan ribuan terima kasih penulis ungkapkan kepada Ayahanda tercinta W.Hariaja dan ibunda P.Panjaitan beserta saudara-saudari penulis di rumah atas dukungan moril dan material sehingga terlaksananya penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Sya’ad Afifuddin,SE,M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus sebagai Ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.

2. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MS, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak H. Syariandy, SE, MSi selaku Pembimbing II yang telah banyak membimbing penulis dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA, selaku sekretaris Meja Hijau yang telah meluangkan waktu sehingga proses seminar dan meja hijau dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan.
5. Bapak Pimpinan beserta Staff dan Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Cab. Medan yang memberikan izin dan waktu serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini
6. Kepada Kakanda Darniwati br. Harianja/S. Tobing, Abangda Emran Harianja, S. Sos/R. br. Simamora, S. Pd, Jufri Harianja, SE/S. br. Pakpahan, Ronal Harianja yang telah banyak memberikan dukungan dengan penuh kasih sayang.
7. Kepada seluruh Staff Pengajar dan Pegawai Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam hal yang berhubungan dengan Administrasi, Perkuliahan dan Penyusunan skripsi ini.
8. Kepada saudara-saudari penulis dalam I Persekutuan FA GBI Simp. Pemda terutama k'alam, bu dewi, k'nova, k'tina, k'ida, k'rohana, k'dora, pak robert yang selalu memberikan doa dan dukungan selama di perkuliahan dan juga dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman penulis rona, best, jhon, bou iges, k'juni dan lain-lain, terima kasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi saya.

10. Kepada teman-teman kuliah penulis buat yosi,novriani,kmelda,rini,rina,lely,yang selalu membantu memberikan masukan dalam hal proses penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang memerlukannya.

Medan, desember 2010

Penulis



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	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Teori-Teori	6
1. Definisi Minal Penggunaan Transportasi	8
2. Sikap	10
3. Norma Subjektif	11
4. Prilaku Pengguna Jasa Kembali	12
5. Tingkatan Pengguna Jasa	13
B. Kerangka Konseptual	14
C. Hipotesis	16
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	17
B. Populasi dan Sampel	18
C. Definisi Operasional	19
D. Jenis dan Sumber Data	20
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Teknik Analisis Data	21

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	25
1. Deskripsi Perusahaan	25
2. Struktur Organisasi Perusahaan	29
3. Uraian Pekerjaan.....	33
4. Program dan Kegiatan Pokok Pembangunan Perkeretaapian	38
5. Hambatan-hambatan Dalam Program Pengembangannya	40
6. Perkembangan/Jumlah Konsumen Pengguna Kereta Api	42
B. Pembahasan.....	43
1. Penyajian Data Responden	43
2. Penyajian Data Angket.....	45
3. Teknik Analisis Data	57

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Konseptual.....	16
Gambar IV.1. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia Medan	32



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1. Bandingan Jenis Transportasi	8
Tabel III.1 Rincian Waktu Peneliti.....	17
Tabel III.2. Instrumen Skala Likert	21
Tabel III.3 Interval Koefisien Korelasi	23
Tabel IV.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur (Usia)	44
Tabel IV.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel IV.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel IV.4 Identitas Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Pelanggan	45