

## KATA PENGANTAR

*Ass. Mualikun* No. 706

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, Rahmat, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Pelayanan Perusahaan Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus PT. Antar Lintas Sumatera Rute Medan-Padang**. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih 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 Prof. Dr. H. Sya'ad Affuddin, SE, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus Ketua sidang meja hijau.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi, selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

6. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya guna membimbing dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini
7. Ibu Dra. Isnayah, LKS, MMA selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya guna membimbing dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini
8. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, MSi selaku sekretaris sidang meja hijau.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
10. Bapak Direktur Alwi Matondang, SH beserta staff PT. Antar Lintas Sumatera Medan yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi ini.
11. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibunda Tercinta Almh. Ratos Ningsih, dan Ayahanda Yurizal yang tak kenal lelah memberikan Kasih Sayang, Cinta serta Materi dalam membesarkan, mendo'akan dan berkorban demi masa depan Ananda dengan tulus dan ikhlas karena ALLAH SWT.
12. Untuk abangda tercinta Deny valentino, SS dan Romi Imanda dan adik tercinta Bayu Akbar dan Reny Hartika, dan Paman tercinta M.Ali dan M.Safi'i yang telah memberikan dukungan, semangat untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat terbaik ku Vivi, Ade, dan abangda Kurniadi SE, serta buat kekasihku tersayang Tri Buana terima kasih atas semangat, dukungan, dan semua bantuan yang kalian berikan selama ini, semoga takkan pernah berakhir kebersamaan ini.

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan, penulis mengharapkan maaf yang sebesar-besarnya, semoga ALLAH SWT senantiasa Meridhoi kita semua.

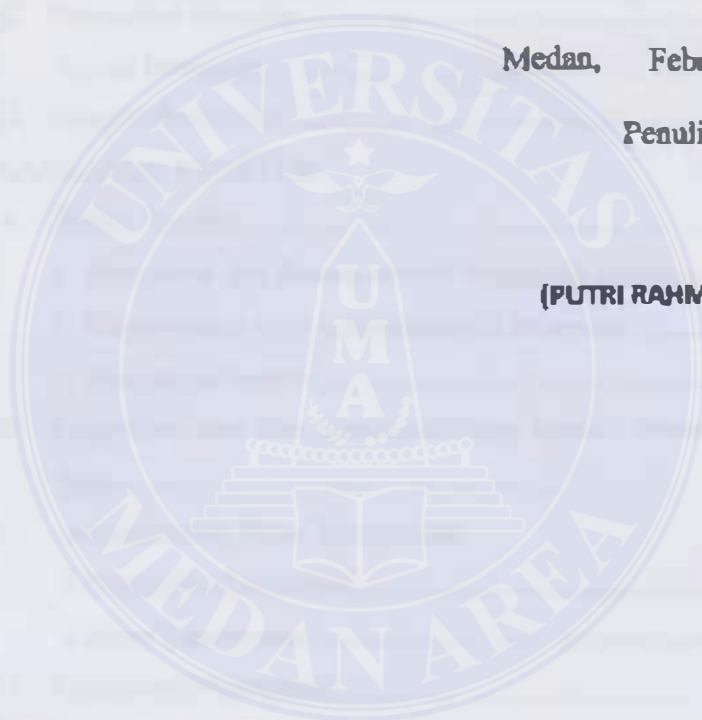
Amin...

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Medan, Februari 2012

Penulis

(PUTRI RAHMADANI)



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis.....	9
1. Pengertian dan Bentuk-bentuk Pelayanan .....	11
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	12
3. Manfaat pelayanan .....	12
B. Pengertian Jasa dan Karakteristiknya Bauran Pemasaran Jasa.....	15
C. Pengertian dan Peran Transportasi	
1. Pengertian Transportasi .....	17
2. Peran Transportasi .....	18
D. Konsumen (Pelanggan) .....	19
E. Kerangka Konseptual.....	19
F. Hipotesis	
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Definisi Operasional .....	23
D. Skala Pengukuran Variabel.....	26
E. Jenis dan Sumber Data.....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	27

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	30
1. Sejarah Singkat Perusahaan PT.ALS .....	30
2. Struktur Organisasi PT.ALS .....	33
3. Deskripsi dan Aktifitas PT.ALS .....	34
B. Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan .....	36
C. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan cara mengatasinya .....	38
D. Penyajian Data Responden Penelitian .....	39
E. Penyajian Data Angket Responden .....	41
a. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Pelayanan (X) .....	41
b. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Konsumen (Y) .....	44
F. Pembahasan.....	48
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
2. Uji Hipotesis .....	49

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 4.1</b> Perwakilan PT. ALS Medan.....	32
<b>Tabel 4.2</b> Jenis Kelamin Responden .....	39
<b>Tabel 4.3</b> Usia Responden .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Berdasarkan Penggunaan Jasa Bus ALS .....	40
<b>Tabel 4.5</b> Interior Dan Eksterior Unit Pelayanan Komsumen Pada Loket Pembayaran Tiket Bus PT.ALS Medan Di Tata Dengan Rapi .....	41
<b>Tabel 4.6</b> Ruang Unit Pelayanan Komsumen Loket Pembayaran Tiket Bus PT.ALS Medan Terlihat Bersih .....	42
<b>Tabel 4.7</b> Karyawan Unit Pelayanan Konsumen Jujur Dalam Memberikan Keterangan Kepada Konsumen.....	42
<b>Tabel 4.8</b> Karyawan Unit Pelayanan Konsumen Siap Membantu Konsumen Apabila Mengalami Kesulitan.....	43
<b>Tabel 4.9</b> Karyawan Menjalin Komunikasi Yang Lancar Dengan Konsumen.....	43
<b>Tabel 4.10</b> Karyawan Unit Pelayanan Konsumen Sopan Dalam Melayani Konsumen .....	44
<b>Tabel 4.11</b> Perusahaan Bus Pt.Als Medan Mau Menerima Keluhan Konsumen Dengan Baik .....	44
<b>Tabel 4.12</b> Reputasi Jasa Transportasi Bus PT.ALS Medan Sudah Dipercaya Oleh Konsumen Banyak.....	45
<b>Tabel 4.13</b> Karyawan Unit Pelayanan Bus PT.ALS Medan Mengetahui Dengan Baik Jasa Yang Ditawarkan .....	46
<b>Tabel 4.14</b> Sistem Jasa Transportasi Yang Ditawarkan Bus PT.ALS Medan Dapat Memenuhi Kebutuhan Konsumen.....	46
<b>Tabel 4.15</b> Bus PT.ALS Medan Merupakan Salah Satu Jasa Traoportasi Terkenal .....	47
<b>Tabel 4.16</b> Lokasi Bus PT.ALS Medan Mudah Dijangkau.....	47
<b>Tabel 4.17</b> Regresi Linier Sederhana .....	48
<b>Tabel 4.18</b> Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	49
<b>Tabel 4.19</b> Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. ALS .....	33

