

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penelitian ini penulis susun memenuhi syarat- syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Adapun judul penelitian ini adalah: **PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENUMPANG PADA PT.ALS DI MEDAN SUMATERA UTARA.**

Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena ilmu yang dimiliki penulis sangat terbatas. Untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan serta saran-saran sehingga skripsi ini mencapai kesempurnaan.

Dalam penulisan ini penulis banyak menerima bantuan dan petunjuk serta saran-saran dari semua pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H.M Husni Thamrin Nst, MSi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs.H.Irwan Nst, S.Pd.MAP, selaku Pelaksana Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus pembimbing I.
3. Bapak Drs. Irfan Simatupang, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.
4. Bapak Muhammad Alwi staf komisariat PT.ALS Sumatera Utara juga staf pegawai PT.ALS dan Terminal Amplas Medan

5. Serta seluruh dosen-dosen penulis yang telah memberikan saran dan juga masukan untuk skripsi penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan juga staf pegawai fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis.
6. Seluruh teman- teman khususnya stambuk 2005,2006 yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi.

Akhirnya Penulis sampaikan terima kasih kepada orang tua saya Ayahhanda: H.Ahmad Gusti Lubis, Ibunda Hj. Dra. Mariati Hrp, adik Melda Pinayungan Lubis, Baginda Umar Lubis, Gusti Melti Lubis, dan yang tidak henti-hentinya mendoakan penulis juga memberi motivasi bagi penulis, selalu memberi dukungan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini serta kepada semua pihak yang telah membantu. Sehingga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Untuk itu penulis mengucapkan Alhamdulillah Rabbil'Alamin.

Medan, 22 Juni 2009

Penulis

JIMMY PINAYUNGAN LUBIS

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Hipotesis.....	8

BAB II:TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan	10
B. Asas Pelayanan Publik.....	14
b.1. Kelompok Pelayanan Publik	15
b.2. Biaya Pelayanan Publik.....	16
b.3. Biro Pelayanan	16
C. Prinsip Pelayanan Publik	17
D. pengertian, peranan, sejarah transportasi	20
d.1. pengertianTransportasi	20
d.2. perananTransportasi	20

d.3. Sejarah Pertumbuhan Transportasi	21
E. Bentuk-Bentuk Palayanan	23

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Populasi Dan Sampel	26
B. Metode Pengumpulan Data	27
C. Variabel Dan Defenisi Operasional.....	28
D. Metode Analisis Data	29

BAB IV : DESKRIPTIF PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan	30
B. Tugas Serta Fungsi	32
C. Visi Dan Misi PT. ALS	33
D. Peraturan-Peraturan Yang Ada di PT. ALS	33
E. Jumlah Dan Komposisi Pegawai.....	35
F. Struktur Karyawan PT. ALS	37

BAB V : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data.....	38
B. Analisis Data	40

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
1	Komposisi pegawai menurut jenis kelamin	35
2	Komposisi pegawai menurut usia	35
3	Komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan	36
4	Komposisi pegawai menurut masa kerja	36
5	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin	38
6	Identitas responden berdasarkan usia	39
7	Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir	39
8	Identitas responden berdasarkan agama	40
9	Distribusi jawaban responden tentang mengutamakan kepuasan penumpang	41
10	Identitas responden berdasarkan pendapatan didalam bus mengutamakan kenyamanan dan kebersihan	41
11	Distribusi jawaban responden tentang tepat waktu dalam keberangkatan	42
12	Distribusi jawaban responden tentang harga tiket bagi masyarakat	43
13	Distribusi jawaban responden tentang keamanan penumpang	43
14	Distribusi jawaban responden tentang menggunakan pelayanan yang baik	44
15	Distribusi jawaban responden tentang menghargai calon penumpang dengan ramah	44
16	Distribusi jawaban responden tentang keselamatan penumpang	45

- | | | |
|----|--|----|
| 17 | Distribusi jawaban responden tentang sarana hiburan bagi penumpang | 46 |
| 18 | Distribusi jawaban responden tentang memperlakukan penumpang dengan baik | 46 |

Tabel Harga Tiket PT. ALS

