

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah dan Kasih Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “ Pengaruh Harga dan Distribusi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Freight Express Medan ”.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak dan sebagai rasa bersyukur penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril SE, Msi sebagai wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja Hijau.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan memberikan saran serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM sebagai Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA sebagai Sekretaris Ujian Meja Hijau.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan PT. Pimpinan PT. FEM H. Uhsanul Surya (om Inul) beserta segenap staf dan Karyawan PT. FE Medan yang memberikan ijin dan waktu serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Teristimewa untuk Papa dan Mama saya ; Rimhot Matondang dan Elfida Abdul Razak, dan Adik saya Todo Matondang yang sudah mendukung, memberi semangat, baik secara moril dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .
10. Terima kasih buat Keluarga besar Matondang dan (Aim) .Abdul Razak Malay beserta saudara-saudara yang telah mendukung, memberi semangat, baik secara moril dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Buat Kakak - Kakakku di PT. FEM. Ka Mutia Rahmi, Ka Ira, Ka Tika, Bang Irwan dan semuanya terimakasih atas doa dan dukungannya .
12. Buat teman – teman SD, SMP, SMA serta teman nongkrong hal – hal positif terimakasih atas doa dan dukungannya .
13. Buat teman - teman kampus saya Tupa Rustika Manik, Desniwaty, Intan Merdekawati, Erickson, Edward Yonk, Boy Shandy, Mean, Joan Martin, Jeni dan teman-teman stambuk 2008 yang tidak bisa disebut satu persatu, Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

14. Buat Wina, Jefri Purba, Rizky Jepang, Afif Anwari, Jonathan Sipahutar, Chandra Maya teman-teman di USU, UNIMED, POLMED, UMSU, UDA, UMI dll. Terima kasih buat sumbangsih kalian serta dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini teman.

Penulis telah berusaha dengan segenap tenaga dan pikiran, namun karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis maka dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna masih terdapat kekurangan baik isi, susunan maupun tata bahasa. Meskipun demikian, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, April 2012

Penulis

Tirot Matondang

NPM 08 832 0160

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.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Harga	7
1. Tujuan Penetapan Harga	8
2. Strategi Penentuan Harga	10
3. Kebijakan Harga	11
4. Keputusan Tentang Harga	13
B. Pengertian Distribusi	14
1. Fungsi Distribusi	16
2. Jenis-jenis Distribusi	18
C. Pengertian Kepuasan	22
1. Manfaat Kepuasan.....	23
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	25
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	26
D. Hubungan Harga, Distribusi Terhadap Kepuasan.....	27
E. Penelitian Terdahulu.....	28
F. Kerangka Konseptual.....	29
G. Hipotesis	30

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	33
C. Definisi Operasional Variabel	34
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Metode Analisis Data	37

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
1. Sejarah/Gambaran Umum Perusahaan	40
2. Struktur Organisasi Perusahaan	40
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	43
4. Filosofi dan Tujuan Perusahaan	50
5. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
6. Penyajian Data Angket Responden	51
B. Pembahasan	52
1. Demografi Data Responden	52
2. Hasil Pembahasan	56

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Variabel Scale dan Ordinal	38
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi	42



Daftar Tabel

Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	37
Tabel 4.2 Demografi Data Responden	52
Tabel 4.3 Case Processing Summary	53
Tabel 4.4 Model Fitting Information	54
Tabel 4.5 Goodness –of – Fit	54
Tabel 4.6 Pseudo R-Square	55
Tabel 4.7 Parameter Estimates	55

