

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan dari dosen pembimbing maupun semua pihak yang terkait di dalamnya dengan judul yang penulis pilih. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima-kasih kepada :

1. Bapak **Dr. H. Ihsan Effendi, SE, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Ibu **Adelina Lubis, SE, M.Si**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Sekaligus Sekretaris Penulis.
3. Bapak **Drs. Patar Marbun, M.Si**, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
4. Ibu **Dhian Rosalina, SE, MM**, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
5. **Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi** Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

6. **Bapak Pimpinan, staf dan karyawan di PT. Rahayu Medan Ceria Medan** atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi ini.
7. Terkhusus ucapan terima-kasih kepada **Papa Sahran Sipayung dan Mama Remsimah Purba** sebagai penghormatan dan rasa baktiku.
8. Buat Kakak ku **Lenny Friskila Sipayung Amk** dan abang ku **Juliandi Sipayung, Friko Tampati Sipayung, Riski Yakup Sipayung** yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman spesialku **Sundy S.pd** yang selalu mendukung penulis.
10. Buat teman saya **Herawati, Nurhalimah, Cut, Hanna Biah, Fariz**, dan seluruh teman-teman stambuk 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Medan, Februari 2016

Penulis

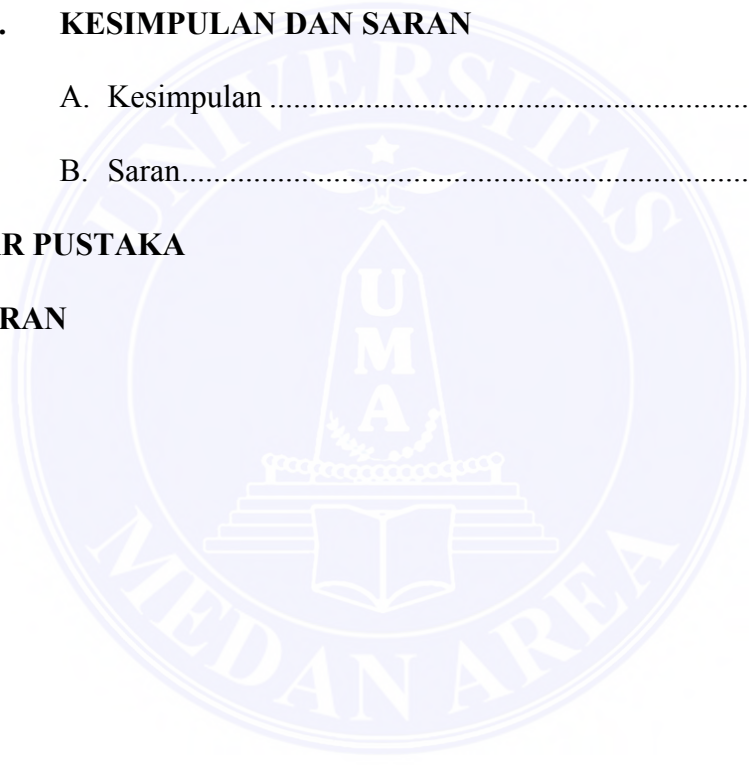
(Debora Kristiani Sipayung)

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. KERANGKA TEORITIS	
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas pelayanan	6
a. Arti Penting Pelayanan	6
b. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
d. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2. Strategi Harga	11
a. Pengertian Strategi Harga	11

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga	13
c. Indikator Harga	15
d. Metode Penetapan Harga	16
3. Kepuasan Penumpang	17
a. Pengertian Kepuasan Penumpang	17
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang	20
c. Mempertahankan pelanggan	21
d. Indikator kepuasan pelanggan	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis	27
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	29
C. Definisi dan Operasional Variabel	30
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisa Data	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	38
1. Sejarah Singkat Perusahaan	38

2. Struktur Organisasi	38
B. Analisa Data	39
1. Profil Responden	39
2. Uji Validitas dan Realibilitas	42
3. Uji Asumsi Klasik	44
4. Uji Regresi Linier Berganda	48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1. Rencana Penelitian	28
Tabel 3.2. Operasional Variabel	31
Tabel 3.3. Skala <i>Likert's</i>	33
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.2. Pendidikan Responden	40
Tabel 4.3. Usia Responden	41
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden	41
Tabel 4.5. Descriptive Statistics	44
Tabel 4.6. Coefficients a	46
Tabel 4.7. Coefficients b	48
Tabel 4.8. Coefficients c	49
Tabel 4.9. ANOVA	51
Tabel 4.10. Model Summary	52

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Rahayu Medan Ceria	39
Gambar 4.2. Uji Normalitas Sebaran	44
Gambar 4.3. Scatterplot	47

