

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Skripsi ini berjudul **“PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA TRANSPORTASI KERETA API PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) CABANG MEDAN”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEC selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs Muslim Wijaya, M.Si selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Hery Syahrial, SE.M.Si selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Drs. H.A. Azis Hasan, MM sebagai Ketua Meja Hijau.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang membekali ilmu pengetahuan dan para pegawai tata usaha dan perpustakaan yang telah membantu penulis selama perkuliahan dan menyelesaikan penulisan ini.
6. Yang tercinta Ayahanda H. Sihombing dan Ibunda R. Br. Panggabean yang telah bersusah payah membesarkan penulis serta memberikan bantuan baik moril maupun materil hingga selesainya tulisan ini.

7. Keluarga M. Panggabean/Br. Nainggolan, Kel. A. Panggabean/Br. Siregar, Kel. M.Siboro/Br. Panggabean. Kakak tersayang Dame Rismauli Sihombing, SP, Ricardo Chandra Sihombing, Debby Syahfitri, SP dan seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan baik moril dan materil selama perkuliahan hingga selesai.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi terutama, Junesco Andreas Sinaga, Lesnaini,SE. Lidon Sitompul, SE, Afrilina Tri Yanti Simbolon serta sahabat-sahabat lain yang belum dapat disebutkan satu persatu, bain bantuan moril dan materil selama perkuliahan sampai akhirnya perkuliahan.
9. Pimpinan PT. Kereta Api Indonesia dan seluruh pegawai yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna dan mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna ppenyempurnaannya. Akhir kata penulis berdoa dan harap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkannya.

Medan, Oktober 2008
Penulis,

Edi Sofian Sihombing

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	3
F. Metode Analisis	5
BAB II URAIAN TEORITIS	6
A. Arti dan Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia	
B. Pengertian Pelayanan dan Pengawasan	10
C. Ciri-Ciri dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	12
D. Penilaian Tentang Tingkat Pelayanan	15
E. Fungsi Pengawasan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	18
F. Hubungan Pelayanan dan Pengawasan	22

BAB	III	PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) CABANG MEDAN	23
	A.	Gambaran Umum Perusahaan	23
	B.	Jenis Aturan/Prosedur Pelayanan yang diterapkan	33
	C.	Langkah-Langkah Kebijakan yang Ditetapkan	34
	D.	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kebijakan Pelayanan	42
	E.	Hubungan Pelayanan dan Pengawasan terhadap Pemakai Jasa	44
	F.	Hambatan-Hambatan yang dihadapi dengan Cara Mengatasinya	45
BAB	IV	ANALISIS DAN EVALUASI	48
	A.	Tanggapan Pemakai Jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan terhadap Pelayanan dan Pengawasan	48
	B.	Analisis Hubungan Antara Pelayanan dengan Kepuasan Pemakai Jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan	52
	C.	Analisis Hubungan Antara Pengawasan dengan Kepuasan Pemakai Jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan	54
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
	A.	Kesimpulan	58
	B.	Saran	60
DAFTAR		PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1. Skor Tanggapan Pemakai Jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	
Cabang Medan terhadap Pelayanan.....	49
Tabel 4.2. Skor Tanggapan Pemakai Jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	
Cabang Medan terhadap Pengawasan	51



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (persero) Medan	29

