

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen
Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Kelas Eksekutif “TAKSAKA”
(Study Kasus Para Calon Penumpang Di Stasiun Tugu Yogyakarta)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Dwi Andi Prianto

Nomor Mahasiswa : 01311523

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Oktober 2006

Penulis,



Dwi Andi Prianto

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
Jasa Kereta Api Kelas Eksekutif "Taksaka" (Studi Kasus Para Calon
Penumpang Di Stasiun Tugu Yogyakarta)**

Disusun Oleh: DWI ANDI PRIANTO
Nomor mahasiswa: 01311523

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Oktober 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Yazid, MM

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si

.....
.....



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Sunai Ishak, M.Bus, Ph.D

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb,

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Skripsi ini dapat selesai. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada sekalian Nabi dan Rasul-Nya serta kepada Rasul penutup yaitu penghulu kita Nabi Muhammad Saw dan kepada keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk lebih memberikan gambaran tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api kelas Eksekutif jenis "Taksaka". Kereta api kelas Eksekutif merupakan jenis kereta api yang pelayanannya lebih diutamakan dari pada kelas bisnis dan ekonomi. Penelitian ini semoga bisa dijadikan ukuran untuk lebih meningkatkan pelayanannya pada konsumen.

Banyak pihak yang turut mendukung terselesainya penyusunan Skripsi ini, diantaranya :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai panutanku dan pencerah dunia.
3. Bapak Drs. Asmai Ishak, M. Bus.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan skripsi.
4. Bapak Drs. Yazid, MM selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan dan nasehat baik selama masa perkuliahan maupun pada saat penulisan skripsi hingga detik terakhir kelulusan penulis.
5. Bapak Purwanto selaku kepala Stasiun Tugu Yogyakarta beserta staff dan karyawan yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian.

6. Ucapan spesial teruntuk *papah n mamah* yang tak henti memberikan dukungan dan do'a untuk kesuksesan penulis.
7. kakakku Agus yang terus memberi motivasi serta adeku Gani yang selama ini menemani dalam penyelesaian Skripsi (ayo, kapan Gan selesai skripsinya... *tetep semangat*)
8. seseorang yang selama ini setia menemaniku dalam suka maupun duka semoga selalu ada dalam hatiku untuk selamanya.
9. Bang udin n mba rahma yang selalu memberi masukan dan motivasi ,,,,, matur nuwun sanget.....
10. Seluruh bapak ibu dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan dengan baik kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
11. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala amalan baik tersebut mendapat imbalan yang setimpal dari allah SWT. Mudah-mudahan karya yang sederhana ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan orang lain

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Oktober 2006

penulis