

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PT. KERETA API INDONESIA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API  
EKSEKUTIF ARGOWILIS**

**SKRIPSI**

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



ditulis oleh

Nama : Farah Aprilia Faisal

Nomor Mahasiswa : 04311483

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2008**

## 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, September 2008

Penulis,



Farah Aprilia Faisal

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PT. KERETA API INDONESIA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API  
EKSEKUTIF ARGOWILIS**




Nama : Farah Aprilia Faisal  
Nomor Mahasiswa : 04311483  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, September 2008

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*amsah di yogyakarta*

  
Drs. Albari, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

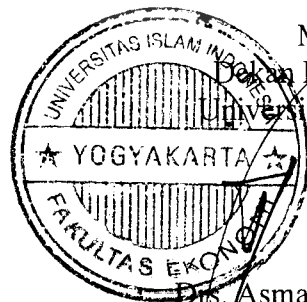
**Analisis Penagruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api Indonesia  
Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Eksekutif Argowilis**

Disusun Oleh: FARAH APRILIA FAISAL  
Nomor Mahasiswa: 04311483

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 21 Oktober 2008

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Albari, M.Si

Penguji : Drs. Al Hasni, MBA



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

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

## HALAMAN MOTTO

*Sesungguhnya dengan kesukaran pasti ada kemudahan, karena itu bila  
selesai suatu tugas mulailah dengan yang lain dengan sungguh-sungguh.*

*Hanya kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap*

*(Ayy. Syarah 6-8)*



## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Tak akan pernah lupa kusampaikan rasa  
syukur yang paling dalam pada Allah SWT  
atas karunianya sehingga terselesaikannya  
skripsi ini dan kupersembahkan skripsi ini  
sebagai rasa kagum dan terima kasihku untuk  
Ayah dan Ibu tersayang atas cinta yang tak  
ternilai, doa restu yang tiada terputus, serta  
dukungan yang selalu mengiringi langkahku...*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menjalankan ibadah, khususnya mencari ilmu. Atas karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Argowilis”.

Skripsi ini untuk diajukan sebagai syarat dalam menempuh jalur skripsi Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia . Dalam penulisan skripsi ini, segala upaya telah penulis lakukan untuk tercapainya kesempurnaan tulisan ini. Penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan “*Jazakumullah khoiron katsir*”, khususnya pada :

1. Bapak Drs. H. Asma'i Ishak, M.Bus.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Albari, M,Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan dukungan, bimbingan serta pengarahan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Keluarga Andi A. Faisal, Ayah dan Ibu tercinta yang selalu selalu selalu mencurahkan doa, mendidik dengan kesabaran untuk keberhasilan putrinya.
4. Keluarga besar M. U. Ibrahim dan A. Fattah P. B, terutama adek-adekku tersayang Sekar, Hestu, Bayu, Raja, Dede', Gaga, Fa'l, dll...

5. M. Khadaffi AR atas dukungan, kasih sayang, dan ‘paksaan’ untuk terselesaikannya skripsi ini. *Alhamdulillah, I made it...!* Dan akhirnya, *kita tiba pada suatu ketika yang telah lama kita ketahui...*
6. Abang Dimas, *my great guardian* dan keluarga, Akung, Utie, ‘Nda Diah, ‘Nda Ditha, Odiet, dan *the little angels*, Azra and Nabila. *Terima kasih untuk perhatian dan sayangnya...*
7. Sahabat-sahabat termuach dihati Dyan, Mba’Ninh, Btin9, Nenen, Tupix, Paw, Rudi, Bontang, Jay, Adib, Didith, Hesti, Gita, Sigit, Haykal, Nisa, Chow, Eko, *thanx fur all ...*
8. Management Community periode ‘99-‘07, Ableh, Onx, Hilman, Ddew, Irfan, Ndut, Haris, Echa, Yhaya, Mas Yoga, Mas Angga, Mas Ifan, dll... Untuk pengalaman dan kenangan terindahya. *Haturnuhun pisan...*
9. Mutiara Angkasa *fur heavenly room*, beserta isi, Tante, Mba’Inda, Mba’Puji, Mba’Dini dan penghuni lainnya.
10. HP 500, N 5300, AB 2408 AN, *makasie* sudah meluangkan seluruh waktu kalian hanya untuk menemaniku.
11. Responden yang telah membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
12. Bagi semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.



*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, September 2008

Penulis,

Farah Aprilia Faisal

