

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM
TICKETING PADA STASIUN SURABAYA GUBENG DAOP 8
SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH

AJENG RATRI RAHMAWATI

NIM: 041012264

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM
TICKETING PADA STASIUN SURABAYA GUBENG DAOP 8
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH

AJENG RATRI RAHMAWATI

NIM 041012264

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

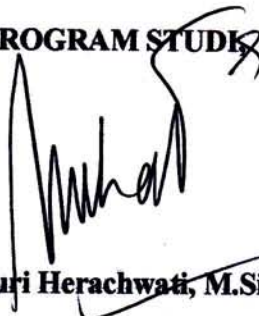
DOSEN PEMBIMBING,



Drs.Ec. Indro Kirono, MM

TANGGAL *12.8.2015*

KETUA PROGRAM STUDI



Dra.Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc

TANGGAL *12.8.2015*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Ajeng Ratri Rahmawati, 041012264), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asl dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 12 Agustus 2015



Ajeng Ratri Rahmawati

NIM. 041012264

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai hamba yang mulia yang telah memberikan teladan dan tuntunan, khususnya bagi penulis agar senantiasa menjadi umat yang istiqamah.

Ungkapan rasa syukur kehadiran Allah SWT tak akan lengkap tanpa menyebut beberapa pihak yang telah berperan memberikan bantuan kepada penulis. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk perbaikan karya ilmiah dan peningkatan wawasan penulis.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Sc., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bapak Drs, Indro Kirono, EC., MM., selaku Dosen Pembimbing atas kesabaran, kebaikan, perhatian, motivasi dan nasihat-nasihat beliau. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah dan curahan hati penulis selama penulisan skripsi ini. Terimakasih untuk tenaga, pikiran dan waktu yang diberikan kepada penulis baik selama menjalani perkuliahan maupun selama penulisan skripsi ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen-dosen Manajemen Operasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat kepada penulis.

5. Bapak Kasan selaku Manager SDM Serta Bapak Achmad Romadhoni selaku Asisten Manager SDM. yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Bapak Suroso, S.KOM selaku Manager Sistem Informasi yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Bapak Zaini selaku Asisten Manager Angkutan Penumpang yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini.
8. Bapak Dian selaku Kepala Stasiun Surabaya Gubeng yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Kedua orang tua penulis, papa dan mama yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, dan dukungan baik moriil maupun materiil serta doa-doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis
10. Kakak dan Adik kandung dan saudara sepupu, serta keluarga besar yang telah mendukung, dan memberikan motivasi dan semangat.
11. Denny Wijayanto yang telah memberikan motivasi dan masukan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi.
12. Teman Manajemen baik 2010 maupun 2011 yang telah memberikan masukan dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2010, khususnya konsentrasi Operasi, terima kasih atas kebersamaan dan kerja sama selama ini. *Spirit, Unity, and Pride!*
14. Para Karyawan Departemen Manajemen yang senantiasa dan sabar membantu, serta mengatur prasyarat pengumpulan skripsi.

Surabaya, 31 Juli 2015

Penulis