

ARTIKEL ILMIAH

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DALAM
MENGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PO. SARI
KENCANA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**ERMINA
NIM : 1025128**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2015**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DALAM
MENGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PO. SARI
KENCANA**

Karya Ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Study sarjana (S-1) di
Universitas Pasir Pengaraian

Ditetapkan dan disahkan di Pasir Pengaraian
pada tanggal 21 November 2015

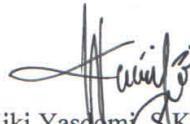
Oleh:

Pembimbing I



Makmur, SE., MM
NIDN. 10 10 03 80 01

Pembimbing II



Kiki Yascomi, S.Kom, M.Kom
NIDN. 10 21 01 87 03

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Seprini, SE,MM
NIDN. 10 25 09 78 04

SURAT PERNYATAAN SUMBER TULISAN ARTIKEL ILMIAH

Saya yang menandatangani Surat Pernyataan ini:

NAMA : ERMINA
NIM : 1025128

1. Menyatakan bahwa Artikel Ilmiah yang saya tuliskan benar bersumber dari kegiatan penelitian/perencanaan yang telah dilakukan sendiri oleh penulis bukan pihak lain.
2. Naskah ini belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dalam bentuk prosiding maupun jurnal sebelumnya.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, 21 November 2015

Yang membuat pernyataan,

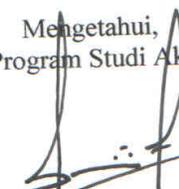



Ermina
NIM 10 25 128

Pembimbing I


Makmur, SE., MM
NIDN. 10 10 03 80 01

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi


Scprini, SE,MM
NIDN. 10 25 09 78 04

Analisis Kepuasan Penumpang Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana

Ermina_128@gmail.com

Ermina, Makmur, Kiki Yasdomi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Penumpang Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana dan menggunakan sampel sebanyak 87 orang konsumen. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan cara perhitungan rumus Slovin dan responden penelitian dipilih secara acak. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan sekilas hasil responden penelitian, nilai rata-rata (*mean*) masing-masing item pertanyaan dan total item serta digunakan untuk mengetahui pencapaian responden terhadap penyebaran jawaban responden. Hasil penelitian dengan menghitung TCR menunjukkan bahwa indikator bukti fisik (*tangible*) memiliki total nilai TCR 77,6 dikategorikan cukup puas. Indikator empati (*emphaty*) memiliki total nilai TCR 83,3 dikategorikan puas. Indikator kehandalan (*reliability*) memiliki total nilai TCR 77,13 cukup puas. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) memiliki total nilai TCR 79,8 dikategorikan cukup puas. Dan indikator jaminan (*assurance*) memiliki total nilai TCR 78 dikategorikan cukup puas.

Kata kunci: *Kepuasan Penumpang*

Abstract

This study aimed to analyze the Passenger Satisfaction In Using PO Transport Services. This study aimed to analyze the Passenger Satisfaction In Using PO Transport Services. The population in this study is that consumers never use PO Transport Services. Kencana Sari and used a sample of 87 consumers. Sampling research was done by calculating the formula Slovin and respondents were selected at random. Technical analysis of the data used is descriptive analysis is to describe a glimpse of the results of survey respondents, the average value (mean) of each item and the total items and questions used to determine achievement of the respondents to the spread of the respondents' answers. Results of the study by counting the TCR showed that indicators of physical evidence (*tangible*) had a total value of 77.6 TCR categorized quite satisfied. Indicators of empathy (*emphaty*) have a total value of 83.3 TCR categorized satisfied. Indicators of reliability (*reliability*) have a total value of 77.13 TCR quite satisfied. Indicator responsiveness (*responsiveness*) had a total value of 79.8 TCR categorized quite satisfied. And indicators assurance (*assurance*) have a total value of TCR 78 categorized quite satisfied.

Keywords: *Passenger Satisfaction*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti sekarang ini, masyarakat dituntut untuk bergerak lebih cepat. Hal ini dibuktikan dengan semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia yang ditandai dengan tumbuhnya industri dalam berbagai sektor, salah satunya adalah dalam sektor jasa. Sektor jasa yang sangat berpengaruh dominan pada pergerakan ekonomi suatu Negara adalah jasa transportasi. Tanpa adanya sarana transportasi yang memadai, maka pergerakan ekonomi antar wilayah suatu Negara tidak akan berjalan dengan baik. Dengan jasa transportasi, masyarakat dan barang akan berpindah lebih mudah dan cepat dari suatu wilayah ke wilayah yang lain.

Dalam kaitannya dengan kehidupan sekarang ini, jasa transportasi memiliki pengaruh signifikan dalam berbagai aspek seperti aspek ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan. Hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh jasa transportasi dalam pertumbuhan ekonomi suatu Negara sangat besar dan penting, sehingga akan memunculkan banyak peluang bisnis pada jasa transportasi. Dengan demikian, akan banyak tercipta kesempatan kerja pada jasa transportasi.

Jika dilihat dari beragamnya bentuk sarana transportasi saat ini, terdapat banyak pilihan bagi masyarakat, seperti mobil, bus, kereta api (transportasi darat), pesawat terbang (transportasi udara), dan kapal laut (transportasi laut). Dalam menggunakan jasa transportasi, banyak pertimbangan yang dapat digunakan oleh para pengguna, misalnya jarak dan waktu tempuh perjalanan yang akan dilalui, resiko yang akan dihadapi selama perjalanan serta bentuk pelayanan yang diberikan penyedia jasa transportasi

apabila menggunakan transportasi umum.

Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan pelayanan terbaik mereka untuk merebut hati para konsumennya agar menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Setiap perusahaan akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumen agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan diharapkan mereka akan menjadi pelanggan setia perusahaan transportasi tersebut.

PO Sari Kencana merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi darat untuk mengangkut penumpang antar kota dalam provinsi (AKDP). Perusahaan Outobus ini terletak di Jl Sudirman Km4 Ujung Batu. Perusahaan ini didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Kampar pada tahun 1989 Hingga saat ini, PO Sari Kencana sudah memiliki kurang lebih 28 unit armada.

Dalam memenuhi dan memuaskan harapan dari pelanggannya, PO. Sari Kencana berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan agar mereka merasa puas dan hal tersebut dapat berdampak pada kesetiaan dalam menggunakan jasa PO Sari kencana. Perusahaan ini memiliki trayek/ jurusan Pekan Baru - Pasir Pengaraian, Pasir Pengaraian – Dalu - dalu, Pasir Pekan baru – Kota Tengah. Menurut keterangan dari manajemen PO Sari Kencana, jumlah superben yang digunakan untuk melayani jurusan ini semakin berkurang. Hal ini disebabkan karena minat konsumen dalam menggunakan jasa Superben PO. Sari Kencana mengalami penurunan setiap bulannya dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Oleh sebab itu, maka PO Sari Kencana harus segera mengidentifikasi sikap dari para pelanggannya. Sikap seorang pelanggan terhadap perusahaan sering terbentuk dari kontak langsung pelanggan dengan objek sikap. Dengan

demikian, sikap dari para konsumennya dibentuk dari objek atau pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Perusahaan yang memikirkan kelangsungan hidup usahanya dalam jangka penting yang panjang akan memberikan pelayanannya lebih baik dari para pesaing secara konsisten. Kunci dilakukan adalah harus memenuhi kebutuhan dan harapan atau bahkan melebihi harapan dari pelanggan atas jasa yang diberikan.

Jumlah Penumpang PO Sari Kencana Tahun 2009 s/d 2013

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2009	16.112
2	2010	15.760
3	2011	14.840
4	2012	13.438
5	2013	13.200

Sumber : Tata Usaha Terminal PO Sari Kencana 2014

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah penumpang PO Sari Kencana dari tahun 2009-2013 semakin menurun, Karena minat konsumen dalam menggunakan jasa Superben PO. Sari Kencana mengalami penurunan setiap bulannya dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Pihak PO. Sari Kencana berusaha untuk memberikan pelayanan prima agar dapat menarik para konsumen untuk mau menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana kembali.

Berdasarkan permasalahan dalam pengamatan penulis diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PO. SARI KENCANA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas. Maka dirumuskan permasalahannya adalah :
Bagaimanakah Tingkat Kepuasan

Penumpang Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sari Kencana.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan Penumpang Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sari Kencana.

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL

A. Landasan Teori

1. Pengertian jasa

Menurut Kotler (2007 : 25), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari defenisi diatas dapat dikemukakan bahwa jasa merupakan kegiatan ekonomi dimana didalamnya terjadi

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjibtono (2012: 152), kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

2. Pengertian Pelayanan

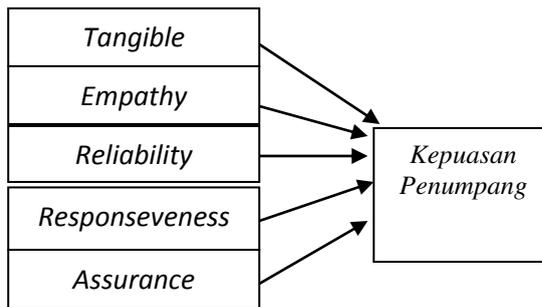
Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* dikutip oleh Donald dalam hardiansyah (2011 : 10) pelayanan adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Lovelock dalam hardiansyah (2011 : 10) Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami artinya : pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau

bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini.



Sumber : Lovelock dan Wright dalam Putu Teja Wijaya Putra (2011:15)

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2012:297). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh penumpang yang pernah menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari awal survei yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa jumlah PO. Sari Kencana jurusan Pasir Pengaraian – Pekan Baru ada 3 unit, penumpang yang menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana ada sekitar 6 sampai 8 orang perharinya, dalam satu minggu (7 hari) jumlah konsumen 56 orang, dalam 1 bulan sekitar 672 orang (56 x 4 minggu) Menurut Sugiyono (2012: 297) mengatakan bahwa sampel adalah

bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sesuai dengan tujuan penelitian maka yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak untuk dijadikan sampel.

Supaya sampel yang dijadikan dalam penelitian ini representatif, maka diperlukan jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian. Dalam penentuan ukuran sampel dapat dilakukan dengan dua cara yaitu cara praktis (tanpa rumus) dan cara perhitungan dengan rumus.

Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus yaitu rumus Slovin yang dikutip oleh Consuelo Sevilla (2007: 68) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Populasi

n = Sampel

e = error (tingkat kesalahan)

Berdasarkan rumus Slovin diatas, maka penulis dapat menentukan besarnya sampel penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{672}{1 + 672 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{672}{1 + 672 \times 0,01}$$

$$n = \frac{672}{1 + 6,72}$$

$$n = \frac{672}{7,72}$$

$$n = 87$$

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 87 responden yaitu penumpang yang pernah menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana. Responden yang

dipilih untuk mengisi kuisisioner ditentukan secara acak.

B. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian sebagai berikut:

1. Data kualitatif
2. Data kuantitatif

C. Teknik Pengambilan Data

Pengumpulan data adalah prosedur untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1. Observasi
2. Kuesioner
3. Wawancara
4. Dokumentasi

D. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif.

Untuk mengetahui tingkat pencapaian responden (TCR) dan kriteria hubungan, digunakan formulasi rumus yang dikembangkan Sugiyono (2010:74) sebagai berikut :

$$TCR = \frac{Skorrata - rata}{SkorMaksimum} \times 100$$

Tabel 3.3
Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tingkat Capaian Responden (%)	Kriteria
90 - 100	Sangat Baik
80 - 89	Baik
65 - 79	Cukup Baik
55 - 64	Kurang Baik
01 - 54	Tidak Baik

Sumber: Suharsimi (2010)Prosedur Penelitian

Pembahasan dan Hasil Penelitian

Dari hasil aplikasi *output* SPSS diatas terlihat bahwa dari 87 orang responden yang memeberikan jawaban atas pernyataan yang diajukan oleh penulis sebanyak 15 pernyataan untuk dimensi kualitas pelayanan, maka semuanya valid dan tidak ada butir pernyataan yang digugurkan. Hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS direkap dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kuisisioner

No	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,548	0,279	Valid
2	Pernyataan 2	0,350	0,279	Valid
3	Pernyataan 3	0,332	0,279	Valid
4	Pernyataan 4	0,332	0,279	Valid
5	Pernyataan 5	0,462	0,279	Valid
6	Pernyataan 6	0,474	0,279	Valid
7	Pernyataan 7	0,452	0,279	Valid
8	Pernyataan 8	0,543	0,279	Valid
9	Pernyataan 9	0,675	0,279	Valid
10	Pernyataan 10	0,749	0,279	Valid
11	Pernyataan 11	0,854	0,279	Valid
12	Pernyataan 12	0,860	0,279	Valid
13	Pernyataan 13	0,913	0,279	Valid
14	Pernyataan 14	0,888	0,279	Valid
15	Pernyataan 15	0,870	0,279	Valid

Sumber : data diolah 2015

Uji reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas dengan aplikasi *software* SPSS, maka hasil output untuk dimensi kualitas pelayanan seperti terlihat dibawah ini:

Tabel 4.5
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of item
,702	15

Sumber: Data Olan SPSS 2015

Dari tabel 4.5 diatas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,702 sedangkan ketentuannya adalah dikatakan reliabel jika nilainya besar dari atau sama dengan 0,60. Ini artinya

dapat dikatakan bahwa data kuisioner penelitian adalah reliabel.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 87 responden dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PO. Sari Kencana Km4 Ujung Batu memberikan kepuasan yang cukup baik terlihat dari segi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan asuransi.

Karakteristik responden dari segi jenis kelamin yang paling banyak menggunakan Jasa Transportasi PO. Sari Kencana adalah perempuan sebesar 57%, dari segi usia yang paling banyak adalah berusia 21 – 36 sebesar 42%.

Sesuai dengan hasil uji validitas kuisioner, maka pernyataan untuk dimensi kualitas pelayanan semuanya valid dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel untuk setiap item pernyataan. Sedangkan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,702 artinya reliabel karena nilainya besar dari atau sama dengan 0,60. Hasil perhitungan TCR untuk indikator bukti fisik Transpotasi PO. Sari Kencana berada dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 77,06. Indikator empati Transpotasi PO. Sari Kencana cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 83,3. Indikator kehandalan pada Transpotasi PO. Sari Kencana cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 77,13. Indikator daya tanggap Transpotasi PO. Sari Kencana cukup baik dengan nilai total TCR yaitu 79,8. Dan indikator jaminan Pada Transpotasi PO. Sari Kencana cukup baik dengan nilai total TCRnya yaitu 78.

Berikut ini adalah hasil rekapitulasi nilai TCR dimensi kepuasan seperti pada tabel dibawah ini:

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti ini pada terminal PO. Sari Kencana bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan Penumpang Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sari Kencana, didapatkan hasil bahwa :

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis kepuasan penumpang, diperoleh karakteristik responden meliputi jenis kelamin, dan usia dimana jumlah responden sebanyak 87 orang dan jumlah item pernyataan sebanyak 15 butir item.

Analisis kepuasan penumpang dengan menghitung TCR diperoleh hasil yaitu indikator bukti fisik (*tangible*) memiliki total nilai TCR yaitu 77,06 dikategorikan cukup baik, indikator empati (*emphaty*) memiliki total nilai TCR yaitu 83,3 dikategorikan baik, indikator kehandalan (*reliability*) memiliki total nilai TCR yaitu 77,13 dikategorikan cukup baik, indikator daya tanggap (*responsiveness*) memiliki total nilai TCR yaitu 79,8 dikategorikan cukup baik, indikator jaminan (*assurance*) memiliki nilai total TCR yaitu 78 dikategorikan cukup baik.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan yaitu:

1. Diharapkan kepada Pimpinan PO. Sari Kencana agar dapat mempertahankan kepuasan dan mutu karyawan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (Pelanggan) yang sudah cukup baik bahkan dimasa yang akan datang harus ditingkatkan menjadi baik dan menjadi sangat baik.
2. Bagi pegawai PO. Sari Kencana agar lebih meningkatkan Perhatian

Terhadap Pelanggan atau Penumpang meskipun hasilnya sudah cukup baik dimata masyarakat tetapi tetap harus ditingkatkan lagi dalam melayani penumpang agar terciptanya kepuasan pelanggan serta akan menambah manfaat kepada PO. Sari Kencana karena pelanggan merasa terpenuhi keinginan dan loyalitas terhadap jasa pelayanan yang diterima

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Buyumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrul Kirom. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Reka Cipta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Kotler, Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prehanlindo
- Mustafa Kamal. 2013. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*: Skripsi
- Nur Hikmatu Saadah, 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang*. Universitas Islam Negri (UINJ) Malang
- Sevilla, Consuelo G. Et.al. 2007. *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Sari Rina. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasir Pengaraian*: Skripsi
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelangan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Populasi dan Sampel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*:Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Servis Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi
- Yunaidah. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengurus IMB Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu*. Skripsi