

INTISARI

Kereta api merupakan salah satu transportasi yang saat ini diminati oleh masyarakat. Perusahaan penyedia jasa kereta api harus memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat meningkatkan loyalitas penumpang, salah satu caranya adalah memberikan pelayanan yang baik saat menangani keluhan penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh petugas *Customer Service* di Stasiun Besar Lempuyangan dalam menangani keluhan penumpang.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan metode observasi partisipan, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka untuk mendapatkan informasi dan data yang berkaitan dengan prosedur pelayanan keluhan di Stasiun Besar Lempuyangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada penumpang karena sebagai penghubung antara penumpang dengan perusahaan. Penanganan keluhan dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan agar mempermudah petugas *Customer Service* dalam melayani penumpang dan dapat meminimalisir keluhan.

Kata kunci : **Prosedur, Kereta Api, *Customer Service*, Layanan, *Handling Complaint*.**

ABSTRACT

Train is one of the transportation that currently in demand by the public. Company providing train service must provide the best service in order to increase passenger loyalty, one of the ways is to provide good service when handling passenger complaints. This research aims to know the service procedures that must be done by the Customer Service officer in tasiun Besar Lempuyangan while handling passenger complaints.

The research is qualitative research with participant observation method interviews, documentation and literature study to obtain information and data relating to complaints service procedures in Stasiun Besar Lempuyangan.

The results show that Customer Service has an important role in providing services to passengers because as a liaison between passengers with the company. Handling complaint is done based on procedures established by the company to facilitate the Customer Service officer in serving the passengers and can minimize complaints.

Keywords : Procedure, Train, Customer Service, Service, Handling Complaint.