

INTISARI

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan peran *announcer* dalam memberikan pelayanan prima di stasiun kereta Yogyakarta. Latar belakang penulisan ini karena citra stasiun kereta api Yogyakarta ditentukan dengan bagaimana *front officer* menciptakan kesan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sebagai bentuk komunikasi yang dapat mempengaruhi permintaan penggunaan jasa layanan kereta api sebagai alat transportasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan penelitian studi lapangan dan perpustakaan. Penelitian di lapangan mencakup wawancara dan observasi pribadi. Data diperoleh selama program magang dimulai dari 7 Januari hingga 31 Maret 2019 di stasiun kereta api Yogyakarta. Sementara itu, penelitian perpustakaan diperoleh dengan menggunakan beberapa referensi termasuk buku cetak, situs web, dan buku elektronik yang berkaitan dengan topik tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang *announcer* bertanggung jawab untuk mengumumkan terkait dengan jadwal kereta api dengan memberikan layanan terbaik dengan menggunakan teknik penyampaian.

Kata Kunci: *announcer, stasiun kereta api, pelayanan.*

ABSTRACT

This final paper writing aims to explain the roles of announcer in providing service excellence in Yogyakarta train station. The background of this writing because of the image of Yogyakarta train station is determined by how the front officers create impression by giving service to passenger as the form of communication that can influence the demand for the use of the train as transportation devices. The method of collecting data used in this writing are using field and library study research. Field research includes personal interviews and observations. The data obtained during internship program started from 7th of January until 31st of March 2019 in Yogyakarta train station. Meanwhile, the library research obtained by using several references including printed books, websites, and electronic books related to the topic. The results showed that an announcer responsible for giving announcement about train schedule in the manner of giving the excellent service by using the delivering techniques.

Keywords: announcer, train station, service.