

## INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas profil Stasiun Besar Yogyakarta, PT Kereta Api Indonesia (Persero), memaparkan peran dan tanggung jawab seorang *Customer Service on Station*, menganalisis penggunaan Standar Pelayanan Minimum oleh *frontliner*, serta menganalisis kepuasan pelanggan stasiun berdasarkan kinerja *Customer Service*. Selanjutnya metode pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah studi lapangan dan studi pustaka. Penulis menjadi partisipan langsung melalui program magang dari tanggal 7 Januari – 31 Maret 2019 di Stasiun Besar Yogyakarta, selama magang penulis melakukan wawancara kepada petugas dan pengunjung di stasiun. Dokumentasi juga dilakukan penulis untuk mendukung pengumpulan data. Selain itu penulis membaca berbagai buku, jurnal dan artikel internet sebagai bentuk studi pustaka. Data yang didapatkan kemudian dikelompokkan berdasarkan objektif dan disajikan secara detail dalam deskripsi menggunakan Bahasa Inggris dengan dilengkapi gambar dan tabel untuk mendukung penjelasan. Berdasarkan hasil observasi dan studi pustaka yang dilakukan oleh penulis, *Customer Service* di Stasiun Besar Yogyakarta memiliki peran sebagai penentu kepuasan pelanggan terhadap PT Kereta Api Indonesia (Persero) dikarenakan petugas *customer service* merupakan salah satu petugas garis depan dalam melayani kebutuhan pelanggan khususnya di Stasiun Yogyakarta. Tugas akhir ini membahas secara detail terkait tugas utama dan peran, kendala – kendala yang dihadapi, serta strategi yang dilakukan guna tercapainya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan oleh *Customer Service*. Penulis menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang cenderung menilai baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di Stasiun Besar Yogyakarta. Penulis juga melengkapi Tugas Akhir ini dengan tabel penilaian berdasarkan dari efektifnya penerapan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Besar Yogyakarta khususnya bagi petugas *frontliner*.

**Kata kunci:** Standar Pelayanan Minimum, Layanan Pelanggan, Pelayanan, *Frontliner*

## ABSTRACT

This final project aims to discuss the profile of the Yogyakarta Train Station, PT Kereta Api Indonesia (Persero), describes the roles and responsibilities of a Customer Service on Station, analyze the use of Minimum Service Standards by frontliners, and analyze customer satisfaction based on Customer Service performance. Furthermore, the data collection methods used by the writer are field studies and literature studies. The writer became a direct participant through the internship program from January 7 - March 31, 2019 at Yogyakarta Train Station, during the internship the writer conducted an interviews with officers and visitors at the station. The writer also conducted documentation to support data collection. In addition, the writer read various books, journals and internet articles as a form of literature study. The data obtained were then grouped based on objectives and presented in detail descriptively using English, complete with pictures and tables to support the explanation. Based on the results of observations and literature studies conducted by the writer, customer service at Yogyakarta Train Station has a major role as a determinant of customer satisfaction to PT Kereta Api Indonesia (Persero) it is because customer service is one of frontline officer that facing directly to the customer especially in Yogyakarta Train Station. This final project discusses in detail about the main tasks and roles, the obstacles faced, and the strategies undertaken to achieve customer loyalty to the company through customer service. The writer analyzes customer satisfaction that based on the customer assessment that the result is tend to be rated good. This graduating paper is also equipped with an assessment table based on the application of Minimum Service Standard in Yogyakarta Train Station that has been fulfilled effectively.

**Keywords:** Minimum Service Standards, Customer Service, Service, *Frontliner*