

INTISARI

Tugas Akhir ini bertemakan “Analisis Pelayanan Karyawan Loket dan Kepuasan Penumpang Stasiun Lempuyangan PT. Kereta Api Daerah Operasi 6”. Tujuan dari tugas akhir ini adalah menganalisis pelayanan karyawan loket dan penumpang kereta api stasiun lempuyangan. Langkah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuisisioner dan wawancara langsung kepada penumpang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif karena penelitian dilakukan dengan kuisisioner dan menggunakan beberapa data untuk mendukung hasil penelitian agar lebih maksimal. Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif, dengan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan di Stasiun Lempuyangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan dapat menciptakan kepuasan dihati penumpang. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan analisis yang ditulis oleh penulis.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan.

ABSTRACT

This final project entitled " Analysis Service Employee Satisfaction Passenger Counters and Lempuyangan PT . Railway Operation Zone 6 " . The aim of this thesis was to analyze employee service counters and passenger trains Lempuyangan station . Measures used in this research using questionnaires and interviews to passengers . This research is a descriptive research because research conducted by questionnaire and use some data to support research for more leverage . The type of data this study is qualitative data , with the data presented in the form of words that implies . The results showed that the service employees at Lempuyangan is good enough in providing services and may create hearts passenger satisfaction . This statement can be proved by analysis written by the author .

Keywords : service , satisfaction .