



INTISARI

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan Tiket Di Stasiun Besar Lempuyangan.

Perkembangan transportasi saat ini menunjukkan perkembangan yang tinggi, sehingga persaingan untuk mendapatkan pelanggan semakin sulit. PT KAI (Persero) yang bergerak dalam bidang penyedia jasa transportasi yang dimiliki pemerintah, diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang prima dapat memberikan pelayanan penjualan tiket sesuai yang diharapkan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan penjualan tiket Stasiun Besar Lempuyangan merupakan unsur penting dalam pencapaian kepuasan pelanggan. Dengan demikian pegawai dan sarana prasarana perusahaan merupakan aset perusahaan yang harus dijaga, dirawat dan dipelihara karena kedua aspek ini dapat berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan demi meraih kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, penjualan tiket, sarana, aset perusahaan.

ABSTRACT

Analysis Of Customer Satisfaction About Tiket Sales In Stasiun Besar Lempuyangan.

The development of transportation is currently showing high growth, so the competition to get customers more difficult. PT KAI (Persero) engaged in the transportation services provider owned by the government, is expected to give satisfaction to the customer. With excellent service quality that can provide services as expected ticket sales customers.

Improving service quality Stasiun Besar Lempuyangan ticket sales is an important element in achieving customer satisfaction. Thereby company's employees and infrastructure is a corporate asset that must be maintained, cared for and maintained because both of these aspects could affect customer service to achieve customer satisfaction.

Keyword: Customer satisfaction, service quality, ticket sales, infrastructure, the company's assets.