

INTISARI

Tugas Akhir ini bertemakan “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Stasiun Lempuyangan PT Kereta Api Daerah Operasi 6 Yogyakarta” ini merupakan hasil penelitian praktik kerja lapangan yang dilakukan selama dua bulan dari bulan Agustus 2015 sampai bulan Oktober 2015 di Stasiun Lempuyangan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. Tujuan dari tugas akhir ini adalah menganalisis pelayanan karyawan loket dan kepuasan penumpang kereta api stasiun lempuyangan.

Kualitas layanan adalah salah satu cara perusahaan untuk mengetahui kepuasan konsumen. Peningkatan kualitas layanan dalam perusahaan dinilai sangat efektif juga untuk meningkatkan penjualan perusahaan dimana konsumen akan merasa puas jika kualitas layanan yang ditawarkan perusahaan baik atau memuaskan. Salah satu perusahaan yang meningkatkan kualitas layanannya untuk mengetahui kepuasan konsumen adalah PT Kereta Api Indonesia Perusahaan transportasi angkutan darat.

Peneliti melakukan penelitian menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 60 konsumen PT Kereta Api Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian dilakukan dengan cara observasi dan kuesioner. Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif, dengan data yang disajikan dalam bentuk angka 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: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Penjualan, Karyawan, Peningkatan, Transportasi

ABSTRACT

This final project entitled "Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Of Station Lempuyangan PT Kereta Api Regional Operations 6 Yogyakarta" This is the result of research conducted job training for two months, from August 2015 until October 2015 in Lempuyangan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operations 6 Yogyakarta. Tujuan of this thesis was to analyze the service counter employee and passenger satisfaction Lempuyangan railway station.

Quality of service is one of the ways the company to determine customer satisfaction. Improved quality of service within an enterprise is very effective also to increase sales of the company where the consumer will feel satisfied jika quality of services offered by the company good or satisfactory. One of the companies that improve the quality of its services to determine customer satisfaction is the company PT Kereta Api Indonesia Land transport.

Researchers conducted a study using a questionnaire distributed to 60 customers of PT Kereta Api Indonesia. This type of research is the study description, research done by observation and questionnaires. Type of this research is quantitative data, with data presented in the form of numbers that implies. The results showed that the service employees in Lempuyangan is good enough to provide services and can create hearts passenger satisfaction. This statement can be proved by the analysis written by the author.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Sales, Employee, Improvement, Transportation