

ABSTRAK

Judul: Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KA Lokal Rute Cikampek – Pasarsenen pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2012, Nama: Nurul Hidayati, NIM: 41111110080, Dosen Pembimbing: Ir. Zainal Arifin, MT, 2013

Saat ini banyak pengguna jasa KA Lokal Rute Cikampek – Pasarsenen yang tidak tertampung, sehingga banyak calon pengguna jasa KA yang mengurungkan niatnya untuk naik ke KA terpaksa menunggu jadwal keberangkatan berikutnya. Adanya pelayanan KA yang kurang memuaskan bagi pengguna KA Lokal tersebut. Adapun pokok masalah adalah apakah hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT.KAI (Persero). Tujuan penulisan untuk mengetahui faktor-faktor yang terjadi dan dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam hal ini para penumpang kereta api lokal rute Cikampek– Pasarsenen. Metode penulisan diambil dari populasi penumpang KA Lokal dengan menggunakan metode sampel. Dalam menganalisis data penelitian dipergunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dengan menggunakan skala likert dan di gambarkan ke diagram Cartesius.

Dari hasil pengamatan dan survey di lapangan, di dapat kesimpulan bahwa sebagian besar responden KA Lokal menyatakan agar tingkat pelayanan perlu ditingkatkan. Dari hasil survey juga didapat penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan KA Lokal Cikampek – Pasarsenen. Pola operasi *VW Slag* yang digunakan oleh KA Lokal Rute Cikampek – Pasarsenen sangat cocok untuk melayani angkutan kereta api yang beroperasi lebih dari satu kali dalam sehari. Pola operasi ini juga dipakai pada KA Perkotaan di kota lainnya.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada penumpang KA perlu diupayakan agar KA tidak mengalami keterlambatan waktu kedatangan maupun keberangkatan dan dapat juga dengan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam rangkaian KA lokal rute Cikampek – Pasarsenen sehingga penumpang mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : Pelayanan, Angkutan Kereta Api