

ABSTRAK

Jasa angkutan kereta api salah satu pengguna jasa yang dibutuhkan sebagian masyarakat untuk tujuan tertentu. Teknologi yang telah dikembangkan oleh perusahaan PT. KAI dapat meningkatkan penjualan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan berkembangnya kemajuan jaman, kebutuhan dan keinginan manusia semakin banyak, seperti halnya reservasi online yang dikeluarkan PT. KAI dan sedikit demi sedikit dapat mengurangi bahkan meniadakan permasalahan yang mungkin timbul. Dalam tugas akhir ini penulis menerangkan bagaimana cara melakukan reservasi secara online yang dilakukan konsumen yang ada di Stasiun Gubbeng Surabaya.

PT. KAI memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan penjualan, salah satu dari bentuk pemanfaatan teknologi adalah diberlakukannya reservasi tiket kereta api secara online yang salah satunya diberlakukan di Stasiun Gubeng Surabaya. Konsumen antusias dengan adanya reservasi tiket kereta api secara online.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian berjudul “Reservasi Tiket” adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner dengan terlebih dahulu menentukan syarat kriteria responden yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Jumlah sampel sebanyak 25 responden yang dianggap cukup untuk mewakili pendapat pengguna jasa angkutan kereta api.

Penggunaan reservasi tiket oleh PT.KAI berhasil mengurangi permasalahan yang ada di stasiun. Reservasi online memberikan banyak kemudahan dan menguntungkan bagi konsumen sehingga sebagian besar konsumen yang menjadi responden pada penelitian kali ini cenderung memilih menggunakan reservasi tiket secara online.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan anugerah yang dilimpahkannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari keterlibatan berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas bantuan yang diberikan.

Pada kesempatan ini, penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberi kelancaran dalam pengerjaan Tugas Akhir.
2. Uri Eomeoni, yang telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moral ataupun materi. Terimakasih atas jerih payah untuk memberikan pendidikan yang baik buat saya.
3. Bapak Andy selaku Ketua Program Studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata
4. Bapak Anto selaku Dosen Pembimbing penulis
5. Ibu Emma selaku Dosen Wali penulis
6. Seluruh karyawan tata usaha D3 Kepariwisata/Bina Wisata
7. Teman-teman D3 Kepariwisata/Bina Wisata
8. Mahar Jalu Primadana terimakasih telah memberikan semangat dan do'a

9. Seluruh staff *Customer Service* Stasiun Gubeng dan *Officer* (Mbak.Mukhodimah) serta *Ass. Manager* (Bapak Gunaryo)

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada karya tulis ini baik dalam isi maupun cara penyampaian. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 19 Juni 2015



Penulis