

ABSTRAK

PT KAI menjadi salah satu perusahaan jasa yang menawarkan jasa angkutan kereta api dengan menjual kualitas pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik kepuasan konsumen akan didapat ketika menerima jasa yang diberikan. Tingginya ekspektasi konsumen akan jasa yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan harapan dan menimbulkan adanya keluhan dari konsumen tersebut. Penanganan yang tepat dan terselesaikannya masalah yang dikeluhkan konsumen dari PT KAI akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Meningkatnya kualitas pelayanan jasa di Stasiun Gubeng Surabaya dilakukan untuk meminimalisir adanya keluhan – keluhan dari konsumen. Dengan penanganan yang baik dan tepat dari Customer Service Stasiun Gubeng Surabaya konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan menjadi evaluasi untuk PT KAI atas keluhan yang ada.

Metode yang digunakan dalam penelitian berjudul “Keluhan Konsumen” adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dan observasi dengan mengamati langsung di ruang Customer Service Stasiun Gubeng Surabaya.

Dengan melakukan komunikasi yang baik, ramah dan penjelasan yang jelas Customer Service menangani keluhan – keluhan konsumen dan memberikan kepuasan terhadap konsumennya atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Ekspektasi, Keluhan, Komunikasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya selama ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan 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 sebesar – besarnya atas bantuan yang diberikan baik dari segi material maupun spiritual, bimbingan dan dorongan yang diberikan kepada penulis selama ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah Inuk dan Mama Lulun atas doa, nasihat, dan dukungan yang tak hentinya selama ini dalam bentuk moril maupun materil kepada saya. I love you so much!
2. Mas Diaz dan Mbak Putri kesayangan, yang tidak capek untuk membantu dan mendukung saya. Kalian luar biasaaa. Thank you so much!
3. Kepada Bapak Andy Umardiono, S.sos, M.si selaku Ketua Program Studi D3 Kepariwisata/ Bina Wisata Universitas Airlangga.
4. Kepada Bu Nur Emma Suriani selaku Dosen Wali penulis.
5. Kepada Bapak Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang tidak pernah lelah untuk membimbing penulis.

Terima kasih untuk ilmu dan waktu yang telah diberikan.

6. Untuk teman seperjuangan, Dena Dama yang tidak henti untuk memberikan dorongan dan semangat selama penggarapan tugas akhir ini dan kawan – kawan UPW Pariwisata 2012 mangatts reek. Love you gaees.
7. The Gembellll~ yang selalu menemani dimanapun dan kapanpun selama ini. Jeongmal Gomawo and Neomu Saranghae girls☺
8. Eonnideul dan Oppadeul Customer Service Stasiun Gubeng, Pak Gun, Papah Adi, mbak Ima, Mbak Diyan, Mbak Deasy, Mbak Vinta, Mbak Titin, Mas Dero dan Mas Indra. Terima kasih banyak untuk ilmu dan pengalamannya. Love love love.

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

Akhir kata semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pembaca sekalian dan adik – adik yang sedang menyelesaikan studinya.

Surabaya, 24 Juni 2015

Penulis