

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PT. KAI (PERSERO) UNIT
ANGKUTAN BARANG STASIUN PASAR TURI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA

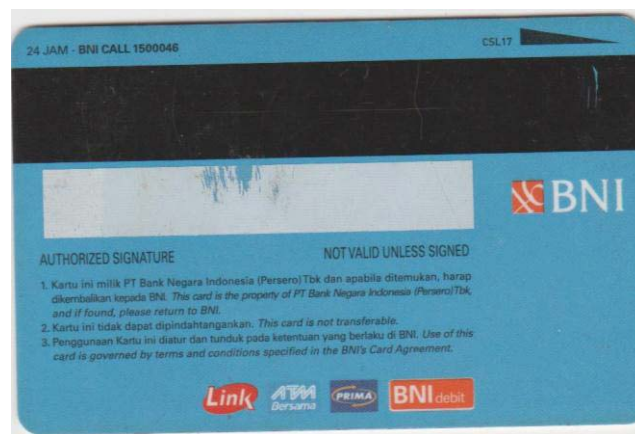
Disusun untuk memenuhi sebagai syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen Pemasaran



Disusun Oleh :
DINI KURNIA DEWI
NIM : 151710813025

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020

HALAMAN SCAN KTM



HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA
(Persero) UNIT ANGKUTAN BARANG STASIUN PASAR TURI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA

Disusun oleh :

Dini Kurnia Dewi

151710813025

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing :



MAURISIA PUTRI PERMATASARI, , S.E., M.Sc.

tanggal 09 Juli 2020

NIP. 198609222015043201

Koordinator program Studi

D-III Manajemen Pemasaran :



EDWIN FIATIANO.,S.Sos.,M.Si

tanggal 09 Juli 2020

NIP.197311021998031003

Dosen Penguji 1 :



Edwin Fiatiano.,S.Sos.,M.Si

NIP. 197311021998031003

Tanggal 25 Juli 2020

Dosen Penguji 2 :



Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A

NIP.198705012018083101

Tanggal 25 Juli 2020

**PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

**PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

Saya Dini Kurnia Dewi (151710813025) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan asli dan benar – benar karya saya sendiri, bukan karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dan penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis serta sanksi – sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 08 Juli 2020



Dini Kurnia Dewi

NIM. 151710813025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Evaluasi kualitas pelayanan PT. KAI (Persero) Unit Angkutan Barang Stasiun Pasarturi terhadap Kepuasan Pengguna”.

Tugas Akhir disusun sebagai salah satu prasyarat akademik pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan :

1. Kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Kepada Dr. H. Widi Hidayat.,SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CMA., selaku dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya
3. Kepada Bapak Edwin Fiatiano.,S.SoS.,M.Si , selaku ketua program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya dan penanggung jawab mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma III Manajemen Pemasaran.
4. Kepada Ibu Maurisia Putri Permatasari.,SE.,M.Sc. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
5. Kepada orang tua yang selalu mendukung dalam bentuk moril dan juga materi.
6. Kepada Seluruh Bapak dan Ibu dosen Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya, yang sangat berjasa mencurahkan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Kepada seluruh civitas akademik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah membantu proses akademik selama perkuliahan.
8. Kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya yang telah memberikan izin Praktik Kerja Lapangan selama 1,5 bulan beserta bimbingannya dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.

9. Kepada seluruh staff Divisi Unit Angkutan Barang Daop 8 Surabaya, Pak Zaini, Pak Viki, Bu Tyagita, Pak Ovasa, Bu Sushi, Bu Sofi, Pak Vicky dan Mas Wahyu yang telah memberikan *support* serta membantu penulis selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
10. Kepada Seluruh Staff Gudang Stasiun Pasar Turi, Khususnya Pak Jirman selaku pimpinan Gudang Stasiun Pasar Turi, seluruh para Checker pengiriman barang Stasiun Pasar Turi, Pak Satpam yang selalu menjaga dengan aman sepeda motor penulis selama di Gudang Stasiun Pasarturi.
11. Kepada teman- teman PKL di PT. KAI (Persero) Prastiwi Winahyu dan Sitha Lulu N.
12. Kepada rekan – rekan D- III Manajemen Pemasaran tahun 2017 yang telah memberikan *support* dan motivasi kepada penulis.
13. Kepada Mita Anggraini, Zalza Zalvina, Aldona Jastika Probowati yang telah menemani serta memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
14. Kepada Ibnu Sina, Akielman Akbar Addaqiel, M. Indra Pangestu, Novalda Firdauzi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
15. Raden rizky, Nella, Nindy, Amel, Alfian, Egy, Rama, Tary, Hendra yang telah memberikan semangat dan menemani saat mengerjakan tugas akhir.
16. Kepada teman – teman Ngeluyur Squad yang telah memberikan *support* dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata dengan segala keterbatasannya, penulis berharap Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya,08 Juli 2020

Dini Kurnia Dewi