

## ABSTRAKSI

Judul : Kualitas Pelayanan Kereta Api Eksekutif Rajawali (Semarang - Surabaya) Khususnya Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Stasiun Tawang Semarang  
Nama : Sri Mujiningsih  
NIM : DOG 006 048  
Jurusan : DIPLOMA III PEMASARAN

---

Perkembangan dan peningkatan kualitas jasa pelayanan perusahaan transportasi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Untuk memenangkan persaingan banyak cara dilakukan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti halnya pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kinerja pelayanan kereta api eksekutif Rajawali oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV stasiun Tawang Semarang. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yang bertujuan menguraikan sifat-sifat suatu keadaan dengan sumber data primer. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan sarana kuesioner kepada 98 penumpang serta melakukan pengamatan. Pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*, sedangkan analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data menggunakan metode tabel frekuensi yaitu metode analisis tingkat kinerja pelayanan tetapi dengan penaksiran secara kualitatif.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari kelima dimensi hanya dimensi jaminan atau assurance yang paling didukung kinerja pelayanannya bagi penumpang. Dimensi yang perlu mendapat dukungan dalam lima dimensi kualitas jasa adalah dimensi daya tanggap atau responsiveness yang mendapat persentase paling sedikit, yaitu kemampuan petugas dalam menghadapi masalah yang timbul selama perjalanan, reaksi yang cepat dari petugas terhadap permintaan penumpang.