

## ABSTRAKSI

**Judul : Prosedur Penjualan Tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Tawang Semarang**  
**Nama : Ririn Hartanti**  
**NIM : D0G006042**

---

Persaingan bisnis untuk angkutan jasa sangatlah banyak, dan menawarkan bermacam-macam fasilitas yang menarik dengan harga yang cukup murah, PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang dalam menanggapi keadaan tersebut dengan cara menitikberatkan pada beberapa factor misalnya kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang baik dan ketepatan keberangkatan kereta sehingga penumpang merasa nyaman dalam menggunakan kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani konsumen dari semua kalangan. sesuai dengan misi dan visinya PT. Kereta Api Indonesia mewujudkan kereta api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan fokus keselamatan dan pelayanan serta penyelenggaraan yang efisien.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui prosedur penjualan tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Tawang Semarang. Tipe Penelitian yang digunakan adalah deskriptif, penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

PT. Kereta Api Indonesia khususnya stasiun Tawang Semarang merupakan salah satu perusahaan jasa milik pemerintah yang sedang berkembang. Hal ini dapat diketahui dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan Stasiun Tawang perlu menyadari bahwa pelayanan merupakan prioritas utama meningkatkan jumlah pelanggan. Berbagai macam pelayanan yang ada distasiun tawang, seperti pelayanan distasiun keberangkatan, pelayanan di loket penjualan tiket, fasilitas – fasilitas yang disediakan baik di stasiun maupun di dalam kereta api. Dengan mengetahui berbagai macam pelayanan yang ada, terdapat pula hambatan yang terjadi di dalam pelayanan. Dan untuk mengatasi hambatan tersebut PT. Kereta Api Indonesia khususnya Stasiun Tawang Semarang perlu meningkatkan pelayanannya baik kualitas dan fasilitasnya.