

ABSTRAKSI

Judul : Analisis SWOT Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan Kereta Api HARina di DAOP IV Semarang
Nama : Heny Fitria Pratiwi
NIM : D0G006029
Jurusan : D III Pemasaran
Approved : Maret 2010

PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi jasa. Pelayanan dari suatu perusahaan jasa transportasi sangat diutamakan karena merupakan salah satu kunci sukses dalam mendapatkan kepercayaan pengguna jasa. Pelayanan ini dapat berupa pelayanan yang berkualitas baik dan bermutu berupa pelayanan yang cepat, fasilitas yang memadai dan yang dapat memuaskan pengguna jasa dengan memberikan kenyamanan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka, sedangkan analisis data yang digunakan analisis data kualitatif.

Tujuan dari peningkatan pelayanan yang dilakukan DAOP IV Semarang agar para pengguna jasa mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Upaya peningkatan pelayanan dapat dilihat dari faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada.

Meningkatkan pelayanan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang dilaksanakan guna meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilihat dari analisis SWOT yaitu mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Dalam analisis SWOT tersebut dapat diambil cara peningkatan pelayanan dan dapat dilihat kepuasan pelanggan yang terbukti dari data jumlah penumpang.