

STRATEGI
PELAYANAN PENUMPANG SAAT PANDEMI COVID-19
PADA PT RAILINK CABANG MEDAN

TUGAS AKHIR

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Diploma 3**

OLEH:
KETRIN SITUMORANG
NPM : 185301017



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2021
STRATEGI

ABSTRAK

Pelayanan sangat memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan penumpang. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani, namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan penumpang serta kebutuhan mereka. Kepuasan penumpang merupakan salah satu yang ingin dicapai setiap perusahaan agar penumpang selalu setia terhadap perusahaan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu studi pustaka, observasi dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tugas utama PT Railink Cabang Medan wajibkan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang dengan baik. Dan menunjukan bahwa pelayanan pegawai berperan penting dalam kepuasan penumpang.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan