PERSEPSI PENUMPANG KERETA API DI STASIUN BANDUNG

(Studi Deskriptif Tentang Persepsi Penumpang Kereta Api Mengenai Pelayanan Dari Petugas Loket di Stasiun Bandung)

SANTI SARDI

NIM : 41809170

ABSTRACT

This study aims to determine perceptions of the train passenger services officer counters from. This study discusses the 3 pieces micro question, among others, about sensation, attention, and interpretation of the passenger train service from the clerk.

This study used a qualitative approach with descriptive methods, data collection techniques used in this study were interviews, observation, library research, supported by Internet searching and documenting the number of informants 7 people consisting of one person from Bandung and Service Station 6 Train Passengers fire is considered to be representative of the passengers who use the train every day.

From the research through interviews posed to 7 informants. ***Sensation*** *knowable Railway Passengers are passengers get less convenient service from the concierge counter.* ***Attention*** *Passengers Train passengers are able to process or pay attention to the attitude and the way that is done by the clerk, sympathy and empathy are interesting from a counter clerk. Friendly attitude should be performed by the clerk to each passenger.* ***Interpretation*** *Passenger Railway passenger train that can interpret all of which have been obtained from the service provided by the clerk. The services provided at the counter attendant passenger trains can change the perception of rail passengers.*

The conclusion that the perception of the train passenger services of the clerk was pretty good when getting service from the clerk. Suggestion that to be conveyed by the researchers that the clerk who does his duty to serve train passengers should be friendly so that train passengers can feel comfortable when getting the service given by the clerk.

Keywords: Perception, Services, Passenger Train

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani sebuah pekerjaan tidaklah mudah seperti membalikkan telapak tangan. Salah satunya menjadi seorang petugas pelayanan di loket, dalam menjalani tugasnya tidaklah mudah karena dalam melayani penumpang kereta api itu harus menguasai unsur-unsur dasar seperti kehandalan, kepercayaan, kecepatan, kerjasama, suka menolong, simpati, empati dan etiket yang baik. Manusia adalah makhluk yang diciptakan paling sempurna sehingga memiliki kemampuan kognitif untuk dapat memproses informasi yang diperoleh dari lingkungan yang berada di sekelilingnya melalui alat indera yang dimilikinya, membuat persepsi terhadap apa yang dilihat, apa yang dirasakan, apa yang dirabanya, serta dapat berfikir untuk memutuskan aksi apa yang akan dilakukan untuk menghadapi dan mengatasi keadaan yang sedang dihadapinya. Dalam pelayanan di kereta api harus menerapkan 7S yaitu : Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat, Setiap hari. Dengan menerapkan 7S ini maka penumpang kereta api sebagai pengguna jasa dan aset Kereta Api Indonesia akan terus merasa nyaman saat dilayani oleh petugas loket dan selalu menggunakan jasa kereta api. Tetapi ada pula petugas loket yang curang seperti mengembalikan uang kembalian itu tidak sesuai jumlahnya, tidak ramah pada penumpang dalam melayaninya, tidak menghiraukan 7S yang seharusnya diterapkan, dan dalam melayani komplain dari penumpang tidak dilayani dengan baik.

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna terhadap suatu rangsangan yang diperoleh melalui stimuli eksternal baik objek maupun manusia. Persepsi meliputi pengindraan (sensasi) melalui alat-alat indra manusia (indra peraba, indra penglihat, indra pencium, indra pengecap, dan indra pendengar), atensi dan interpretasi. (Mulyana, 2007:181)

Persepsilah yang menentukan kita dalam memilih suatu pesan dan bisa mengabaikan pesan yang lainnya. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antar individu, maka semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi. Persepsi merupakan proses yang menggabungkan dan

mengorganisir data-data indera kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar dengan diri kita sendiri. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan penumpang. Tingkat kepentingan penumpang terhadap pelayanan yang akan mereka bina dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh, penumpang memilih berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmatinya mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh maka para penumpang akan kehilangan minat terhadap perusahaan atau instansi jasa tersebut begitupun sebaliknya.

Seperti halnya dalam memperoleh persepsi dari penumpang kereta api, setiap loket harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Dimana pelayanan merupakan kegiatan dari komunikasi eksternal yaitu suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan penumpang kereta api.

"Pelayanan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang biasanya berbentuk interaksi antara pelanggan dengan petugas pelaksana dan atau fasilitas fisik/barang dan cara penyajian layanan yang diberikan untuk mengetahui masalah keluhan pelanggan". (Kottler, 1995:40)

Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan transportasi, karena penumpang itu mengharapkan sebuah pelayanan yang terbaik dari perusahaan yang mereka percayai. Untuk itu, perusahaan harus dapat berperan dalam menyikapi fenomena ini dimulai dengan merumuskan suatu kebijakan yang ideal dan berstrategi dengan salah satu alternatifnya yaitu melalui pelayanan. Pelayanan digunakan sebagai langkah untuk menciptakan persepsi dalam meningkatkan suatu pelayanan, karena meningkatkan pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang berkelanjutan yang disusun secara objektif dan sistematis dalam memantau dan menilai mutu serta kewajaran suatu pelayanan dengan memanfaatkan berbagai peluang yang tersedia untuk meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan serta menyelesaikan berbagai masalah yang ditemukan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana **Persepsi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Sensasi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?
2. Bagaimana **Atensi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?
3. Bagaimana **Interpretasi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena metode kualitatif tidak bermaksud mengadakan pengujian, menjelaskan hubungan sebab akibat, tetapi lebih memfokuskan pada pemaparan situasi yang terjadi pada saat penelitian berlangsung.

> "Penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif". (Mulyana, 2003:150)

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian kedalam variable atau hipotesis. Tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

> "Penelitian kualitatif juga, bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tndakan, dan sebagainya, secara utuh dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Lexy J.Moleong, 2006:6)

Sebagaimana diungkapkan beberapa ahli (Bogdan dan Taylor, 1975:5; Bogdan dan Biglen, 1990:2; Miles dan Huberman, 1993:15; Brannen, 1997:1) bahwa metode penelitian kualitatif ini sangat bergantung pada pengamatan mendalam terhadap perilaku manusia dan lingkungannya. Orientasi kualitatif penelitian ini berupaya untuk mengungkapkan persepsi penumpang kereta api.

Pendekatan kualitatif dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan menggali dan memahami apa yang tersembunyi dibalik persepsi penumpang kereta api.

Metode pendekatan deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status suatu kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada saat sekarang. Penelitian kualitatif tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2001: 24).

Metode Deskriptif menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya "Metode Penelitian Komunikasi" mengungkapkan: "Metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat." (Isaac dan Michael dalam Rakhmat, 2001:22).

Lebih lanjut beliau menyatakan bahwa penelitian kualitatif ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

III. Pembahasan

Telah dibahas pada bab metode penelitian, bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan judul "Persepsi Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung (Studi Deskriptif tentang Persepsi Penumpang Kereta Api Mengenai Pelayanan Dari Petugas Loket di Stasiun Bandung)".

Komunikasi merupakan hal utama yang sering dilakukan oleh manusia baik secara langsung maupun tidak langsung. Guna untuk mempengaruhi pola pikir dan perilaku manusia. Fokus pada penelitian ini adalah Persepsi Penumpang Kereta Api pada Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung.

3.1 Sensasi Penumpang Kereta Api mengenai Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung

Sensasi adalah tahap pertama stimuli mengenai alat indra. Sensasi berasal dari kata "sense" yang artinya pengindraan, yang menghubungkan organisme

dengan lingkungannya. Sensasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tahap pertama penumpang kereta api mengetahui baik itu mendengar dari orang lain maupun melihat bahkan mengalaminya sendiri dari pelayanan yang diberikan oleh petugas loket.

Setelah melakukan penelitian di lapangan peneliti dapat menganalisa berdasarkan hasil wawancara terhadap para informan dan informan pendukung, para penumpang kereta api pernah melihat ataupun mendengar cerita dari orang lain mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api itu serta pernah mendapatkan pelayanan yang kurang nyaman dan kurang ramah dari petugas loket, tetapi semuanya itu kembali pada individunya masing-masing. Tetapi ada pula penumpang yang memahami keadaan petugas loket dan sebaiknya penumpang juga bisa sabar dan tidak melakukan hal-hal yang kurang baik seperti penumpang yang saling dorong-mendorong ketika berada diantrian tiket. Penumpang pun merasa bahwa jika petugas loket itu seperti tidak membutuhkan penumpang karena jika penumpang datang dilayaninya kurang begitu baik sehingga membuat penumpang sedikit kesal pada petugas loket tersebut karena tidak dilayani dengan baik padahal penumpang yang menaiki kereta apapun itu sama bayar. Tetapi pelayanan yang diberikan pada penumpang selalu berbeda, sehingga membuat penumpang kereta api merasa kurang nyaman ketika berada diloket. Peumpang yang mendapat pelayanan yang kurang ramah merasa bahwa tidak bisa mengatakan apapun selain menggerutu pada pelayanan yang diberikan tapi itu semua adalah pengalaman dari para penumpang kereta api selama mereka menggunakan kereta api. Bahwa ketika ada petugas loket yang melayani penumpang kereta api dengan kurang ramah maka petgas tersebut langsung diberi tindakan secara tegas supaya tidak terjadi sesuatu yang sama.

Ketika penumpang kereta api berada dihadapan petugas loket itu penumpang memiliki kesan pada petugas loket bahwa petugas loket itu sopan, tetapi ketika ada penumpang yang menanyakan sesuatu pada petugas loket terkadang ada petugas loket yang tidak menjawab pertanyaan dari penumpang tersebut. Ada pula penumpang yang merasa bahwa ketika berada

diloket mereka disambut dengan senyuman dan penuh dengan sopan santun. Setiap orang memiliki karakter yang berbeda-beda begitupun dengan petugas loket yang memiliki karakter masing-masing sehingga pelayanan yang diberikan itu berbeda-beda. Tetapi jika telah menjadi petugas loket apapun yang terjadi seharusnya mereka tetap menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai aturan yang telah ditetapkan, supaya pelayanan yang diberikan itu tidak berbeda antara satu penumpang dengan penumpang yang lainnya. Kesan yang dimiliki oleh setiap para penumpang itu berbeda-beda tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh petugas loketnya pada penumpang. Baik petugas loket maupun penumpang kereta api itu sama-sama manusia yang memiliki banyak kekurangan. Dari kekurangan itulah harus dijadikan pelajaran yang paling berharga. Karena kita sebagai manusia harus saling memahami dan mengerti dengan keadaan masing-masingnya. Dari semua informan yang telah diteliti hampir semua informan pernah mengalami pelayanan yang kurang ramah dari petugas loket, tetapi ada pula penumpang yang belum pernah dilayani dengan kurang baik dan dirinya itu selalu dilayani dengan ramah dan baik oleh petugas loket. Sebagai seorang petugas loket harus menjalani tugasnya sebaik mungkin dan jangan sampai masalah pribadi terbawa pada pekerjaan yang akan membuat pekerjaannya menjadi kurang maksimal.

3.2 Atensi Penumpang Kereta Api mengenai Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung

Atensi atau perhatian adalah pemrosesan secara sadar sejumlah kecil informasi dari sejumlah besar informasi yang tersedia. Informasi didapatkan dari pengindraan, ingatan maupun proses kognitif lainnya. Proses atensi membantu efisiensi penggunaan sumberdaya mental yang terbatas yang kemudian akan membantu kecepatan reaksi terhadap rangsangan tertentu.

Setelah melakukan penelitian di lapangan peneliti dapat menganalisa berdasarkan hasil wawancara terhadap para informan dan informan pendukung, bahwa ada hal yang menarik perhatian dari petugas loket yaitu seperti cara berbicara yang dilakukan oleh petugas loket pada penumpang

kereta api karena baik penumpang maupun petugas loket harus saling berkomunikasi satu sama lain. Sedangkan menurut penumpang kereta api yang lainnya bahwa yang menarik perhatian dari petugas loket itu adalah kesabarannya yang telah diberikan, karena begitu banyak melayani penumpang kereta api tetapi petugas loket tetap berusaha untuk melayani penumpang kereta api dengan sebaik mungkin dan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Tidak memungkiri jika ada petugas loket wanita yang berpenampilan cantik dan itulah yang dapat menarik perhatian para penumpang kereta api dari petugas loket. Tidak lupa juga sopan santun yang terlihat dari sikap yang diberikan oleh petugas loket yang bisa menarik perhatian para penumpang kereta api. Simpati dan empati yang seharusnya diberikan oleh petugas loket untuk dapat menarik perhatian dari penumpang kereta api sehingga para penumpang kereta api merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari petugas loket bukan hanya dilihat dari segi fisiknya saja. Tersenyum pada setiap penumpang yang datang dan bisa menyembunyikan masalah pribadinya ketika menjalankan tugasnya sebagai seorang petugas loket. Karena sikap yang harus diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api itu harus ramah, sopan, santun, penuh dengan senyuman dan memiliki perhatian yang lebih untuk penumpang yang membutuhkan informasi.

Begitu banyak cara yang bisa dilakukan oleh petugas loket supaya dapat menarik perhatian dari para penumpang. Karena dengan adanya hal yang menarik perhatian dari petugas loket maka penumpang kereta api pun akan merasa senang saat melihat para petugas loket yang sedang melayani penumpang kereta api dan merasa nyaman ketika berada diloket juga dilayani dengan baik. Jika pelayanan yang diberikan itu kurang baik maka akan menimbulkan persepsi yang kurang baik dimata penumpang kereta api. Sehingga petugas loket harus mampu bekerja keras untuk dapat melayani penumpang dengan baik supaya dapat timbal balik *(feed back)* yang baik dari para penumpang kereta api.

Setiap petugas loket harus memiliki keramahan supaya penumpang kereta api merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari petugas loket, tetapi ada pula petugas loket yang telah menjalankan tugasnya dengan baik sehingga penumpang kereta api merasa nyaman ketika berada diloket. Supaya penumpang merasa dihargai petugas loket tidak boleh membeda-bedakan dalam melayani penumpang dan harus penuh perhatian supaya penumpang kereta api pun bisa menghargai para petugas loket. Sikap yang seharusnya diberikan oleh petugas loket pada semua penumpang kereta api itu tidak membeda-bedakan dalam melayani penumpang karena penumpang kereta api itu adalah sama tidak ada bedanya. Dan harus melayani penumpang dengan baik supaya penumpang bisa tetap setia menggunakan kereta api karena sulit untuk mendapatkan penumpang yang loyal pada perusahaan. Banyak hal yang penumpang kereta api dapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas loket diantaranya kesabaran yang begitu berharga karena mampu melayani penumpang kereta api yang begitu banyak, senyuman yang selalu menghiasi wajahnya.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api itu harus baik dan ramah supaya bisa mendapatkan persepsi yang baik dan positif dari penumpang kereta api. Sebaliknya jika mendapatkan pelayanan yang kurang ramah maka akan berdampak pada persepsi yang buruk. Persepsi yang didapatkan oleh masing-masing penumpang kereta api pasti berbeda tergantung pada cara menyikapinya itu sepert apa.

3.3 Interpretasi Penumpang Kereta Api pada Pelayanan dari Petugas Loket di Stasiun Bandung

Interpretasi atau penafsiran adalah proses komunikasi lisan atau gerakan antara dua atau lebih pembicara yang tak dapat menggunakan simbol-simbol yang sama, baik secara simultan (dikenal sebagai interpretasi simultan) atau berurutan (dikenal sebagai interpretasi berurutan).

Pada tahap ini, penumpang kereta api dapat mengubah pikiran mereka ketika mendapatkan pelayanan dari petugas loket. Apabila ketika pertama kali datang dengan tujuan yang baik tetapi dilayani dengan kurang baik maka itu

akan mengubah persepsi penumpang kereta api sendiri. Sebaliknya jika kita dalam keadaan yang emosi dan ketika datang ke petugas loket dan disambut dengan senyum lalu memberikan pelayanan yang baik pada penumpang, maka pikiran yang hadir dalam benak mereka itu positif. Tetapi yang baik itu ketika datang ke petugas loket dengan baik dan mendapatkan pelayanan yang yang baik pula dari petugas loket maka akan menimbulkan persepsi yang positif dalam benak penumpang tersebut.

Seperti yang telah diungkapkan oleh beberapa informan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas loket itu dapat mengubah persepsi yang positif maupun sebaliknya. Karena jika pelayanan yang diberikan oleh petugas loket itu baik maka akan menimbulkan persepsi yang positif tetapi, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh petugas loket itu kurang baik maka akan menimbulkan persepsi yang negatif dimata penumpang kereta api. Pada saat ini para penumpang kereta api memiliki persepsi yang cukup baik pada pelayanan yang diberikan oleh petugas loket.

Dari hasil wawancara dengan informan pendukung bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada pemnumpang kereta api itu akan mengubah persepsi dari penumpang kereta api baik itu persepsi yang positif maupun yang negatif, walaupun Stasiun Bandung telah menyediakan berbagai fasilitas yang cukup tetapi hal yang paling awal dan posisinya berada di depan itu pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api. Sehingga dampaknya akan terlihat jelas dan sebagai petugas loket harus bisa menjaga kehati-hatian dalam menjalankan tugasnya. Jika kedatangan kereta api sedikit terlambat, tugas yang harus dilakukan oleh petugas loket adalah memberitahukan kepada penumpang bahwa kereta datangnya akan terlambat jadi penumpang tidak menunggu kereta datang tanpa adanya pemberitahuan dan kepastian dari petugas loket. Sekecil apapun informasinya harus disampaikan kepada para penumpang kereta api.

Dari hasil pengamatan dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa untuk mengetahui jawaban dari penelitian ini memiliki 3 tahapan yaitu tahap pada sensasi, kemudian atensi dan interpretasi sehingga dapat

menimbulkan sebuah persepsi guna memperkuat dan memberikan informasi. Dari tahapan yang telah dipaparkan diatas maka peneliti dapat menganalisa bahwa sebuah sensasi itu dapat mempengaruhi adanya sebuah pemikiran seseorang. Dari sensasi inilah maka akan menimbulkan suatu atensi atau perhatian, dimana seseorang tersebut akan memperhatikan suatu pesan maupun informasi yang telah didapatkan oleh orang tersebut. Kemudian berlanjut pada tahap Interpretasi dimana seseorang dapat mengartikan semua yang telah dia dapatkan. Dan tanpa adanya proses tahapan tersebut yang dapat mempengaruhi pada setiap pemikiran seseorang tidak akan dapat menghasilkan sebuah persepsi. Begitu juga yang dilakukan oleh penumpang kereta api, dimana setelah melalui tahapan-tahapan tersebut maka akan menghasilkan sebuah persepsi yang positif maupun persepsi yang negatif.

IV. Kesimpulan

4.1 Sensasi Penumpang Kereta Api di stasiun Bandung bahwa penumpang kereta api mendapatkan pelayanan yang kurang nyaman dari petugas loket. Pada tahap ini penumpang merasa bahwa petugas loket kurang ramah dalam melayani penumpangnya sehingga ada perbedaan dalam melayani penumpang kereta api, sebaiknya petugas loket itu tidak membeda-bedakan penumpang kereta api ketika melayani penumpang kereta api diloket karena semua penumpang kereta api itu sama tidak ada yang berbeda. Sehingga pelayanan yang harus diberikan pun sama tidak ada perbedaan.

4.2 Atensi Penumpang Kereta Api di stasiun Bandung bahwa penumpang dapat memproses ataupun memperhatikan sikap maupun cara yang dilakukan oleh petugas loket pada penumpang kereta api. Sikap yang diperlihatkan dalam melayani penumpang kereta api saat berada diloket itu sopan, ramah, penuh perhatian, memberitahu informasi. Walaupun terkadang petugas loket sedikit mengecewakan dalam melayani penumpang kereta api. Dan adapun hal yang menarik perhatian dari petugas loket yaitu dari cara berbicaranya, dedikasi yang diberikan pada perusahaan, dan tidak menutup kemungkinan fisik ataupun penampilan

dari seorang petugas loket juga dapat menarik perhatian penumpang kereta api.

4.3 Interpretasi Penumpang Kereta Api di stasiun Bandung bahwa penumpang kereta api dapat mengartikan semua yang telah didapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api. Pelayanan yang diberikan oleh petugas loket tersebut dapat menghasilkan sebuah persepsi baik secara positif maupun secara negatif. Petugas loket telah berusaha untuk melaksanakan semua tugas dan kewajibannya sebaik mungkin. Sehingga dapat dijadikan sebagai pelajaran yang baik bagi penumpang kereta api lainnya seperti kesabaran, keramahan, kesopanan yang dimiliki oleh petugas loket.

4.4 Persepsi penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung bahwa sebagian penumpang kereta api mendapatkan pelayanan yang kurang ramah dari petugas loket sehinga membuat penumpang kereta api merasa kurang nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari petugas loket. Sikap yang diberikan oleh petugas loket dalam melayani para petugas loket itu harus ramah pada penumpang kereta api itu dan tidak membeda-bedakan penumpang kereta api kareta semua penumpang itu berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas loket. Persepsi yang didapatkan dari para penumpang kereta api pada pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api saat ini yaitu cukup baik. Karena penumpang sudah terbiasa mendapatkan pelayanan dari petugas loket.

Daftar Pustaka

A. Buku

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Barnes, James G. 2003. "*Secrets of Customer Relationship Management" Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Bogdan, Robert C. Dan Steven J. Taylor. 1992. *Introduction to Qualitative Research Methotds : A Phenomenological Approach in the Social Sciences*, alih bahasa Arief Furchan, John Wiley dan Sons. Surabaya: Usaha Nasional.

Bungin, Burhan. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada.

Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Devito. Joseph A. 1989. *Interpersonal Communication Book* - Fifth Edition. New York: Harper & Row.

Devito, Joseph. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia (Edisi Kelima)*. Professional Books Jakarta.

Effendy, Onong Uchjana, 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Alumni.

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Prkatek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Koentjaraningrat. 1984. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: PT. Gramedia.

Kotler, Philip. 1995. *Dasar-Dasar Pemasaran.* Jakarta: Erlangga

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nazir, Moch. 1999. *Metode Penelitian.* Jakarta: Graha Indonesia

Pareek, Undai. 1996. *Prilaku Orgtanisasi : Pedoman Ke Arah Pemahaman Proses Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaan Presindo

Rakhmat, Jalaluddin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Salemba Empat

Spradley, James. A. 2006. *Metode Etnografi*. Terjemahan Mizbah Zulfa Elizabeth. Yogyakarta: Tiara Wacana

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Pustaka Utama

Usman, Husani., dan Setiady, R Purnomo. 2000. *Pengantar Statistika.* Jakarta: PT Bumi Aksara

Widjaja, A.W. 1991. *Peranan Motivasi Dalam Kepemimpinan*. Jakarta: Akademika Pressindo.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo

B. Sumber Lain

1. Skripsi

Rd. Fitri Priyatni Putri, 2011, *Persepsi Masyarakat Kota Bandung Tentang Car Free Day Sebagai Bentuk Agenda Prioritas Bidang Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bandung*, Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNIKOM

2. Internet

http://www.wisma-bahasa.com/?p=1825

http://duniagus.blogspot.com/2008/04/mid-semester-kelas-vii.html

3. Company Profile

Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero)