

Analisis Key Performance Indicator Pada Pelayanan Customer Service di Stasiun Kiaracondong

Key Performance Indicator Analysis of Customer Service at Kiaracondong Station

Dela Nurhalimah¹, Atep Kustiwa²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Dela Nurhalimah¹, email: dela10121489@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

A B S T R A K

Riwayat Artikel:

Diajukan: 19/07/2025

Diterima: 19/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Key Performance Indicator, Pelayanan Pelanggan, Customer Service.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui poin apa saja yang menjadi penilaian untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong. Bagaimana petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur pelayanan pelanggan yang berlaku. Serta menganalisis peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin *Key Performance Indicator* (KPI). Penelitian Ilmiah ini memperoleh data menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Data yang diperoleh dan disajikan berasal dari sumber yang ada di lokasi penelitian dan informan yang terdiri dari : Informan 1 *SPV Customer Care*, Informan 2 dan 3 Petugas *Customer Service*. Hasil dari penelitian ilmiah ini menunjukkan bahwa pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong sudah sesuai dengan poin KPI yang mencakup SOP Pelayanan, Budaya 7S, *Grooming*, dan *Core Value* AKHLAK. Petugas menjalankan SOP dengan konsisten dan menjadi wajah perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Mereka juga berperan sebagai penghubung antara sistem dan pelanggan, serta menunjukkan loyalitas tinggi meskipun menghadapi keterbatasan personil. Evaluasi rutin dan penerapan nilai-nilai AKHLAK memperkuat budaya kerja dan mendukung pencapaian KPI secara strategis.

A B S T R A C T

Keywords:

Key Performance Indicator, Customer Service, Customer Care.

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362
p - ISSN: 2614-6681

This study aims to identify the key assessment points required to fulfill the Key Performance Indicator (KPI) at Kiaracondong Station, to examine how Customer Service officers comply with existing customer service procedures, and to analyze their role in meeting the KPI targets. This scientific research uses a descriptive qualitative method. Data collection was conducted in a natural setting using primary data sources and various techniques, including participant observation, in-depth interviews, and documentation. The data presented was gathered directly from the research location and informants, consisting of: Informant 1 (Customer Care Supervisor), and Informants 2 and 3 (Customer Service Officers). The results of this study indicate that the Customer Service at Kiaracondong Station complies with KPI elements, including service SOP's, the 7S Culture, grooming standards, and the AKHLAK core values. Officers consistently follow SOPs and represent the company in building customer satisfaction.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ada berbagai persoalan yang dihadapi pada bagian pelayanan khususnya *Customer Service* di Stasiun KA, masih banyak kekurangan pada pelayanan *Customer Service* seperti kurangnya penyampaian informasi terhadap produk jasa yang tersedia. (Tripurtanto, 2015)

Key Performance Indicator Adalah metode pengukuran yang dibuat untuk menilai aspek kinerja karyawan dengan tujuan untuk evaluasi dan tolak ukur keberhasilan perusahaan pada kondisi saat ini dan masa yang akan datang. *Key performance indicator* adalah sebuah alat bantu untuk melihat efektifitas standar operasional prosedur dan visi yang tengah dijalankan. (Suaidah, S., & Sidni, I, 2018).

Sejauh mana petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong bisa menjalakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh perusahaan yang akan diukur menggunakan parameter KPI. Alasan tersebutlah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian pada *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dengan judul "**ANALISIS KEY PERFORMANCE INDICATOR PADA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI STASIUN KIARACONDONG**"

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja poin penilaian yang dibutuhkan untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong?
2. Bagaimana pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur yang berlaku?
3. Bagaimana peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin KPI?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui poin apa saja yang menjadi penilaian untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong.
2. Untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur yang berlaku.
3. Untuk mengetahui peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin *Key Performance Indicator (KPI)*

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengetahuan khususnya terkait dengan pengembangan pekerjaan di bidang pelayanan pelanggan, dengan penilaian kinerja menggunakan parameter *Key Performance Indicator (KPI)*.

2. Manfaat Praktis

Besar harapan peneliti agar hasil penelitian ini bisa bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk perusahaan dimasa yang akan datang. Dengan ada penelitian ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja dari petugas *Customer Service* dan memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh pelanggan di Stasiun Kiaracondong.

2. Kajian Teori

1. Definisi Key Performance Indicator (KPI)

Menurut (Budiarto, 2017) Setiap perusahaan memiliki tujuan, dan Key Performance Indicator atau sering juga disebut sebagai "langkah-langkah strategis" merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk memantau kemajuan dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam definisi yang paling sederhana, sebuah KPI adalah perangkat pengukuran yang membantu manajemen memahami apa yang dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuannya. KPI harus efektif saat ditindaklanjuti, serta mudah dikomunikasikan ke seluruh perusahaan.

2. Definisi Customer Service atau Layanan Pelanggan

Menurut (Haryono, 2018) Pengertian layanan pelanggan dapat mencakup tentang segala sesuatu yang kita kerjakan untuk pelanggan dan bertujuan pada kepuasan pelanggan. Hal ini meliputi aktivitas-aktivitas yang dilakukan sebagai berikut :

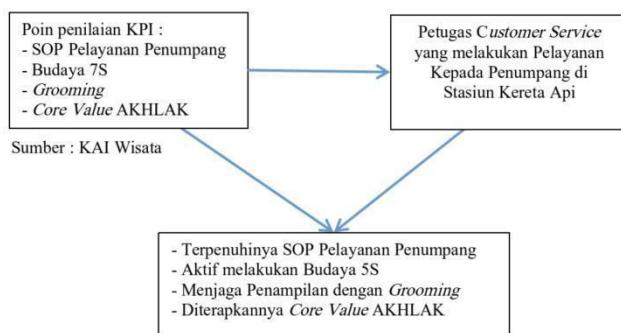
1. Menyambut pelanggan dengan suasana bersahabat dan penuh antusiasme.
2. Memperlakukan pelanggan dengan santun, menghargai dan menyapa dengan senyuman.

3. Menyebut nama pelanggan dalam pembicaraan.
4. Memberikan informasi tentang produk dan perusahaan dengan jelas, selesai, lengkap, dan ringkas.
5. Mengkomunikasikan mengenai produk, perusahaan, dan pelayanan yang tepat dengan bahasa yang sopan dan jelas.
6. Menawarkan pada kemungkinan awal atas produk yang cocok dengan keuangan pelanggan tanpa memaksakan.
7. Memberikan solusi masalah yang mudah dan kemungkinan bisa dilaksanakan serta saling menguntungkan.
8. Menyarankan atas usulan penggunaan produk yang sesuai dengan kemampuan pelanggan.
9. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk bertanya pada hal-hal yang kurang jelas.
10. Mengirimkan produk yang sesuai dengan kualitas dan kuantitas serta ketepatan waktu.
11. Menindaklanjuti yang sudah pernah dijanjikan.
12. Mengucapkan terima kasih pada setiap akhir pertemuan dengan pelanggan.
13. Meminta maaf dengan tulus atas ketidaktepatan informasi yang diberikan.
14. Menyelesaikan komplain yang telah diajukan pelanggan dengan tuntas.
15. Menyapa atau mengundang kembali pelanggan yang pernah menggunakan produk perusahaan.

3. Metode Penelitian

3.1 Kerangka Konseptual

Acuan di dalam melaksanakan sebuah penelitian adalah sebagai berikut :



Sumber : (Diolah Penulis (2025)

Gambar 1 Kerangka Konseptual

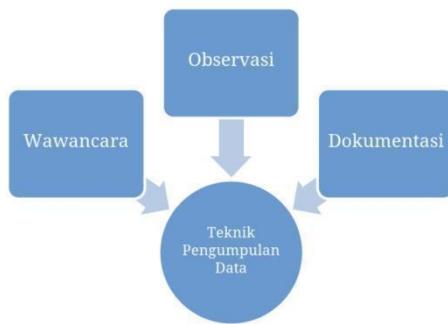
3.2 Pendekatan

Secara rinci, hasil penelitian ini menghadirkan data yang tersaji bukan merupakan deretan angka. Metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif adalah yang paling pas digunakan dalam penelitian ini.

Menurut (Abdussamad, 2021) Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami yang sering disebut dengan *naturalistic inquiry* atau *field study*.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data Primer yang diperoleh dan disajikan berasal dari sumber yang ada di lokasi penelitian dan informan yang terdiri dari; Informan 1 SPV Customer Care; Informan 2 Petugas Customer Service (1); dan Informan 3 Petugas Customer Service (2).



Sumber : Prof. Dr. Sugiono

Gambar 2 Triangulasi Sumber

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

3.4 Analisis Data

(Abubakar : 2021) sebagaimana dikutip Sugiyono, Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit analisis, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan memilah antara yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan.

1) Kredibel

Peneliti akan melakukan cara *spent time* dengan informan, meluangkan waktu dan menjalin kedekatan dengan informan sehingga terbentuk sebuah kepercayaan dan sikap keterbukaan saat menyampaikan informasi. Data yang diperoleh dapat dipercaya keasliannya karena diperoleh langsung dari prespektif informan yang bekerja di lokasi penelitian yang merupakan *Supervisor* dan Petugas *Customer Service* sesuai dengan judul yang telah disusun oleh peneliti.

2) Transferabilitas

Laporan yang dibuat harus berisi data uraian yang tepat, rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Hasil penelitian kualitatif dapat digunakan sebagai acuan mengukur *Key Performance Indicator* (KPI) di lain evaluasi pegawai oleh top manajemen. Hasil dari penelitian ini dapat diubah kedalam bentuk dokumen ilmiah lain seperti Jurnal Ilmiah.

3) Dependabilitas

Uji dependability dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian, melakukan penelitian atau mengumpulkan data dilapangan.

4) Konfirmabilitas

Pengujian konfirmability (penegasan, kebenaran) dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas data penelitian. Menguji konfirmabilitas adalah menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses pelaksanaan penelitian. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Poin penilaian yang dibutuhkan untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong.

Beberapa hal yang meliputi poin penilaian dari pemenuhan *Key Performance Indicator* petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong ialah Informan 2 dan Informan 3 yang bertanggung jawab sebagai petugas *Customer Service* harus memiliki inisiatif dalam melaksanakan pelayanan diluar SOP. Sebuah keberanian dalam menciptakan solusi untuk mempermudah pelayanan dan mencapai kriteria pelayanan prima, dengan cara melakukan perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Petugas *Customer Service* juga dituntut untuk bisa berfikir kreatif dalam menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat, tepat dan efisien.

Dalam melaksanakan tugas petugas *Customer Service* harus siap dan sigap baik dari kesiapan mental maupun fisik, untuk menghadapi pelanggan dengan karakter yang beragam, serta memiliki kepekaan yang

tinggi terhadap situasi pelangan. Kedisiplinan juga merupakan poin KPI yang terpenting dalam mengukur tanggung jawab dan kepatuhan seluruh petugas *Customer Service* sebagai bentuk loyalitas kepada perusahaan. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, Siap Melayani diterapkan dalam pelayanan pelanggan untuk membangun relasi secara personal dengan pelanggan. Dilengkapi dengan grooming dan penerapan etika dasar yang baik. Akan memberikan kesan yang rapih, bersih, wangi, serta sikap sopan dan ramah, akan mencerminkan citra perusahaan yang baik dan profesional. Pemilihan metode *handling complain* yang sesuai akan meningkatkan pelayanan prima, memberikan kesan Responsif, empatik, serta profesional dalam menangani keluhan pelanggan dengan teknik dan gesture yang tepat.

Pentingnya menerapkan *core value* AKHLAK terutama nilai Kolaboratif, karena lingkungan kerja yang saling berkesinambungan satu sama lain, serta membutuhkan kerjasama yang baik untuk membangun lingkungan kerja yang positif. Informan 1 menyimpan arsip penting dalam hal penilaian kinerja *Customer Service*, catatan yang digunakan sebagai laporan dan bahan evaluasi bulanan terkait dengan kekurangan dari pelayanan *Customer Service*. Catatan ini juga berguna sewaktu-waktu ada penilaian audit (*Mistery Shopper*) dari kantor pusat pada saat penilaian KPI.

4.2 Pelayanan dari petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur yang berlaku.

SOP sebagai acuan dalam pelaksanaan Pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong. SOP ini tidak hanya sebagai hapalan saja, namun benar-benar dipahami dan diterapkan secara konsisten, selama belum ada revisi SOP terbaru dari perusahaan. Penerapan poin-poin SOP yang setiap hari dilakukan oleh petugas *Customer Service* diantaranya adalah melakukan *review* sebelum berdinas untuk memastikan tidak ada tahapan pelayanan yang terlewat dan pelayanan dilakukan serta dijalankan dengan benar, tanpa adanya pelanggaran terhadap prosedur. Penerapan prinsip 7S diterapkan secara konsisten. Prinsip ini menumbuhkan pengalaman emosional yang baik bagi pelanggan. Namun seringkali kondisi pelanggan yang ramai membuat salam cuaca tidak dapat selalu dilaksanakan, petugas *Customer Service* harus bisa mengefektifkan waktu pelayanan. Namun untuk menyempurnakan pelayanan, petugas tetap berusaha menerapkan prinsip lainnya dengan baik.

Kesuaian petugas *Customer Service* dalam menjaga penampilan dengan *grooming* yang baik mencerminkan sikap profesional saat bekerja. Dengan berpakaian rapih, bersih, wangi dan berpenampilan selayaknya *frontliner* yang menjadi wajah perusahaan. *Grooming* yang baik akan memberikan kesan positif dan membuat pelanggan merasa istimewa dan dihargai. Banyak pelanggan yang merasa nyaman dan memberikan pujiannya kepada petugas. Informan 2 dan Informan 3 sangat teliti dan detail dalam menjalankan etidat dan dasar pelayanan prima dengan menggunakan bahasa yang sopan, sikap perhatian dan empati yang tinggi. Perlu sekali urutan yang terstruktur dalam menangani komplain dari pelanggan dan menerapkan etika tidak tertulis seperti menerapkan bahasa tubuh yang sesuai, tidak memotong pembicaraan pelanggan dan memberikan permohonan maaf yang tulus.

Saling membantu sesama petugas dalam menyempurnakan tanggung jawab adalah penerapan *core velue* AKHLAK yang baik dari Informan 2 dan Informan 3 pada poin Kolaboratif. Saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan masalah pelanggan dengan menerapkan AKHLAK sebagai budaya perusahaan yang menjadi pondasi dari budaya kerja. Informan 1 melakukan pembinaan rutin untuk kembali me-refresh pemahaman tentang SOP pelayanan. Seluruh petugas dipastikan memiliki visi dan misi yang dalam dalam menjalankan tugas serta memahami SOP yang berlaku di lingkungan kerja.

4.3 Peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin KPI.

Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong berperan penting secara krusial dalam pemenuhan KPI. Sebagai *Frontliner* yang menjadi garda terdepan dalam menghadapi pelanggan serta menjadi peran utama dalam menaikkan citra perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tepat dan solutif, mereka membangun kepercayaan dan kepuasan pelangan. Ini akan berdampak kepada loyalitas dari pelanggan untuk meningkatkan citra PT KAI secara keseluruhan.

Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dapat menjalankan dan menjaga SOP secara konsisten, menjadikan SOP sebagai panduan yang dipahami dan melaksanakan layanan sesuai standar, meskipun dalam kondisi yang terkadang sulit diprediksi. Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong tidak hanya melayani secara fungsional, tetapi juga memiliki pendekatan secara emosional dengan pelanggan. Mereka menyuaraskan sikap, kemampuan, tindakan dan tanggung jawab. Pelanggan bisa

merasakan pengalaman yang berkesan dan petugas *Customer Service* bisa mencapai predikat pelayanan prima pada setiap pelayanannya.

Karena komplain yang masuk didominasi oleh keluhan terkait sistem dari KAI Access, maka petugas *Customer Service* berperan sebagai perantara antara pelanggan dan sistem. petugas *Customer Service* harus mampu memberikan pengertian dan solusi yang tepat kepada pelangan. Dalam hal ini akan terbangun komunikasi dua arah antara pelanggan dan petugas dalam mencari jalan keluar dari semua permasalahan yang tidak bisa diatasi oleh pelanggan itu sendiri.

Memberikan dukungan efisiensi dan produktivitas tim. Adanya *overtime* pada pelaksanaan dinasan yang tidak masuk pada hitungan lembur, dikarenakan kekurangan personil. Sehingga petugas *Customer Service* harus bersuka rela untuk merelakan hari liburnya untuk membantu dinasan rekan yang tidak bisa hadir karena berbagai alasan. Hal ini merupakan sebuah loyalitas dan komitmen yang berdampak pada pemenuhan nilai poin KPI secara perorangan tim. Dalam kegiatan rutin evaluasi dan pembinaan rutin, petugas dengan antusias memberikan laporan kinerja, menerima masukan, serta ikut dalam penyelesaian masalah layanan. Perubahan positif yang terbangun adalah jasa dari Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong, yang berperan aktif dalam mewujudkan pelayanan prima. Dengan begitu Petugas *Customer Service* berperan penting dalam pencapaian KPI secara *intens* bagi perusahaan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

- 1) Kekurangan pada pelayanan di *Customer Service* (CS) Stasiun Kiaracondong menjadi sebuah persoalan yang kini dihadapi oleh PT. KAI (Persero), karena kekurangan tersebut berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Peneliti menganalisis poin penilaian yang dibutuhkan untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong, Bagaimana pelayanan CS dalam mentaati prosedur yang berlaku, serta bagaimana peran CS dalam memenuhi poin KPI.
- 2) Menurut (Budiarto, 2017) Setiap perusahaan memiliki tujuan, dan KPI atau sering juga dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut (Haryono, 2018) Pengertian layanan pelanggan dapat mencakup tentang segala sesuatu yang kita kerjakan untuk pelanggan dan bertujuan pada kepuasan pelanggan disebut sebagai "langkah-langkah strategis" merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk memantau kemajuan.
- 3) Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan teknik triangulasi sumber yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dan disajikan berasal dari sumber yang ada di lokasi penelitian dan informan yang terdiri dari; Informan 1 SPV *Customer Care*; Informan 2 dan Informan 3 Petugas CS.
- 4) Petugas *Customer Service* (CS) telah menjalankan SOP yang berlaku dengan baik, serta dapat konsisten memberikan pelayanan prima dalam membangun kepuasan pelanggan. Petugas *Customer Service* (CS) rutin melaksanakan SOP Pelayanan, 7S, *Grooming*, dan penerapan *core value* AKHLAK. Mereka juga berperan sebagai penghubung antara sistem dan pelanggan, serta menunjukkan loyalitas tinggi meskipun menghadapi keterbatasan personel. Budaya kerja yang kuat dalam menerapkan nilai-nilai AKHLAK dan penerapan evaluasi kerja yang dapat mendukung pencapaian KPI

5.2 Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - 1) Melakukan observasi lebih mendalam dengan hari pengamatan lebih lama untuk bisa mendapatkan data lebih banyak dari berbagai sumber di perusahaan.
 - 2) Menambahkan informan agar bisa mendapatkan jawaban yang lebih bervariasi dari berbagai sudut pandang.
2. Bagi Perusahaan
 - 1) Penambahan Personil *Customer Service* Untuk terciptanya keadilan pada beban kerja, manajemen perlu mempertimbangkan penambahan jumlah petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong. Sehingga tidak ada kekosongan ketika ada petugas yang berhalangan hadir, serta tidak mengganggu kualitas istirahat petugas *Customer Service* (CS), tanpa harus sukarela untuk menghadiri dinasan lebih yang tidak masuk dalam upah lembur.

- 2) Optimalisasi Jadwal Kerja dan Waktu Istirahat. Perlu ada evaluasi terhadap sistem rotasi dinas dan waktu libur agar petugas memiliki waktu istirahat yang cukup. Dengan tenaga yang pulih dan kondisi fisik yang prima, pelayanan dapat diberikan secara maksimal dan berkelanjutan.
- 3) Penyempurnaan SOP dalam Situasi Khusus. Mengkaji ulang SOP pada gesture pelayanan. Dikarenakan kondisi *Customer Service* (CS) yang tidak dapat diprediksi, ada kondisi-kondisi tertentu yang memerlukan kesigapan petugas dalam melayani pelanggan.
- 4) Peningkatan Literasi Digital Pelanggan Meningkatkan sosialisasi terkait dengan pembaharuan sistem kepada pelanggan di stasiun secara langsung setiap hari. Dengan adanya *Customer Service Mobile* yang memberikan edukasi dan bantuan dapat mengurangi beban petugas akibat keluhan teknis aplikasi *KAI Access*. Terkhusus di Stasiun Kiaracodong yang notabene adalah stasiun besar dengan segmentasi penumpang ekonomi kelas B-C. Di Stasiun Kiaracodong pun masih minim informasi digital seperti video tutorial, *videotron* dan banner informatif bisa menjadi media edukasi yang efektif.
- 5) Pemanfaatan Data Evaluasi Personal Catatan objektif yang dimiliki oleh *supervisor* hendaknya dimanfaatkan secara maksimal dalam proses evaluasi, pemberian penghargaan, dan pembinaan. Data ini juga bisa menjadi bahan pertimbangan manajemen untuk melakukan pengembangan karir dan promosi petugas

6. Ucapan Terimakasih

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, Tuhan semesta alam. Yang telah memberikan kesempatan hidup untuk beribadah kepada-Nya. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat kuat, nikmat selamat dalam ikhtiar dan berjihad mencari ilmu.
2. Dela Nurhalimah, diri saya sendiri. Ada banyak pengorbanan yang telah dilakukan selama PI ini berlangsung, ia telah kehilangan banyak hal. Banyak yang harus dipaksa berhenti agar Penelitian ini bisa berjalan hingga selesai. Kehilangan arah dan gairah dalam pengerjaannya, namun selalu menemukan alasan untuk terus berjalan. Entah berapa banyak peluh yang luruh, air mata yang jatuh, serta keputus-asaan yang menghantui setiap kalimat yang ditulisnya dalam penelitian ini. Sempat tertinggal namun kembali bangkit dan tertatih untuk bisa kembali sejalan dengan yang lainnya. Pada akhirnya dengan susah payah ia berhasil menuntaskan Penelitian ini tepat waktu. Terimakasih sabarku, air mataku, waktuku, doaku, sujudku, bahagia dan sedihku.
3. Mama Asmara Dewi dan Alm. Bapa Kuswala, orang tua saya. Terimakasih atas didikan luar biasa sehingga saya bisa menjadi anak yang tangguh dan mandiri. Do'a-do'a baik yang menembus langit, serta kasih sayang sepanjang masa.
4. Zakiyaturrrahmah, adik saya. Terimakasih karena sudah terlahir menjadi teman yang tumbuh bersama untuk menemani, mendo'akan dan memberikan dukungan yang tak pernah putus, berbagi kebahagiaan agar tidak pudar senyuman serta harapan.
5. Iqbal Risa Sahputera, teman hidup. Terimakasih atas dukungan moral dan motivasi, waktumu yang tersita hanya untuk mendengarkan keluh kesah serta hati yang besar untuk berbagi rasa sayang, materi yang kau bagi dikala rasa suntuk mengerjakan penelitian ini, sehingga selalu ada harapan baik selama Karya Tulis Ilmiah ini dibuat.
6. Bapak Atep Kustiwa, S.Pd., M.M. Pembimbing Penelitian Ilmiah yang sudah mendedikasikan waktu, tenaga dan pikiran dari judul PI ini diajukan hingga titik habis pada lembar lampiran. Terimakasih atas semua bantuan dan dukungan yang bapak berikan hingga saya berhasil menyelesaikan Penelitian Ilmiah ini tepat waktu.
7. Bapak Aceng Kurniawan, S.E., M.Si. Terimakasih telah membantu dan memberikan saya kesempatan untuk bisa bergabung dengan kelas karyawan. Terimakasih telah mempercayakan banyak *project* dan kerjasama antara saya dan Digitech University.
8. Enam orang sahabat Viracoo dan sepuluh orang sahabat Kesebelasan. Sahabat sejati sejak 2012 yang tahu bagaimana karakter saya, tahu latar belakang hidup saya, tahu sesulit apa saya memperjuangkan mimpi untuk bisa berkuliahan. Terimakasih atas dukungan, do'a dan cinta dari kalian yang ingin sekali melihat saya berhasil. Terimakasih telah setia menjadi teman, sahabat dan keluarga yang memberikan pengaruh baik dalam hidup saya.

9. Pihak dari PT. KAI (Persero), Stasiun Kiaracodong yang terlibat dalam penyusunan penelitian ini. Terimakasih atas kerendahan hati untuk mau direpotkan dan bekerjasama.
10. Teman-teman A1.21. Teman seperjuangan. Dari banyaknya yang gugur dan harus terhenti sejak awal perkuliahan, namun kita yang bertahan menyimpan harapan besar dan bersusah payah untuk terus berjalan hingga di tahap ini. Terimakasih kawan, sedikit lagi kita sampai. Sedikit lagi semua ini selesai.

7. Referensi

- Kiswardhana, A., & Triputranto, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Studi Pada Customer Service Stasiun Kereta Api Bandung Daerah Operasi II). *Pro Mark*, 1(1), 1-9.
- Suaidah, S., & Sidni, I. (2018). Perancangan Monitoring Prestasi Akademik dan Aktivitas Siswa Menggunakan Pendekatan Key Performance Indicator (Studi Kasus SMA N 1 Kalirejo). *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 62-67.
- Nur'aini D.F, F. (2019). *The Guide book of KPI: Pedoman Komplet Penyusunan (Key Performance Indicators)*. Anak Hebat Indonesia.
- Nur'aini D.F, F. (2023). Buku Sakti Menyusun KPI (R. Prihatin & L. Puspasari, Interviewers; S. Adams & Nurlita, Eds.; 1st ed., Vol. 42). Anak Hebat Indonesia (Anggota Ikapi).
- Budiarto, A. S. (2017). KPI; Key Performance Indicator (A. Mahardika & T. N.F, Eds.; 1st ed.). Huta Publisher. <https://books.google.co.id/books?id=QKa9DgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Haryono, B. (2018). How To Be A Professional Customer Service (S. Suryantoro & Maya, Eds.; 1st ed.). CV. Andi Offset.