

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa tentang penerapan *service quality* pada sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum* serta didukung oleh teori - teori dan pembahasan pada bab – bab sebelumnya, maka penulis akan memberikan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan pada *Indonesian Railway Museum* yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) dapat disimpulkan bahwa penerapan *service quality* pada sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum* tergolong baik Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dari dimensi-dimensi pelayanan yang mendapat hasil kurang baik, Berdasarkan pengamatan penulis selama praktek kerja di *Indonesian Railway Museum*.

Kesimpulan berdasarkan lima dimensi yang digunakan dalam penelitian :

1. Kualitas dalam dimensi *Tangibel* itu sudah cukup baik. Hal-hal yang mendukung citra baik adalah kebersihan lokasi, keindahan dan tata taman yang selalu di rawat setiap hari. Bidang *human resource controlling* melakukan sudah memiliki standar uniform, boots, dan masker yang disediakan oleh pihak museum. Standar yang digunakan para karyawan

juga disesuaikan dengan jabatan yang diemban. Terdapat sedikit kekurangan yakni petugas yang masih kurang wangi dan perlu di tingkatkan kebersihan di kolong mesin scan bagian *boarding*.

2. *Reability* museum telah memiliki standar ketepatan dalam kinerja. Ketepatan ditandai dengan ketepatan waktu karyawan dalam berangkat kerja. Karyawan di museum dapat dinilai memberikan informasi yang tepat atau sesuai mengenai kereta wisata maupun museum. Kesadaran terhadap kualitas pengalaman sudah menjadi pondasi pemahaman yang dapat dilihat realisasinya di lapangan. Kualitas yang masih dilakukan secara *continuous* atau berkelanjutan adalah salam, sapa, dan sopan terhadap wisatawan.
3. Dimensi *Responsiviness* yang dapat ditinjau di lapangan adalah melakukan pembinaan rutin oleh supervisor untuk mengantisipasi kecelakaan. Hal terkait kecepatan yang dirasakan ketika antri tiket kereta wisata adalah adanya tiga karyawan di satu loket dengan sistem tiga line atau tiga garis antrian. Kepekaan karyawan terhadap perubahan lingkungan atau kondisi di museum juga menjadi poin penting. Hal ini ditinjau dengan kegiatan antara lain taman *outdoor* dibersihkan seminggu sekali, gerbong kereta setiap ada perjalanan, dan kerja bakti bersih lokomotif dua minggu sekali. Poin terakhir adalah responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan wisatawan sesuai SOP.
4. Dimensi asuransi atau jaminan wisatawan adalah dengan melihat jaminan untuk berangkat sesuai jam keberangkatan pada tiket, serta jaminan

keselamatan dengan *security* yang memantau keselamatan wisatawan pada area museum dan di dalam kereta. Selain jaminan wisatawan, pekerja juga mendapat jaminan berupa Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan *safety first tools* (alat penunjang keamanan) untuk pekerja. Dalam dimensi *Assurance* ini memperlihatkan hasil yang baik dimana setiap indikator itu memunculkan hal-hal yang positif.

5. Dimensi *Emphaty* diteliti melalui metode observasi dan wawancara menunjukkan citra positif atau baik. Hal-hal yang dapat ditarik nilainya adalah karyawan membantu mobilitas wisatawan yang disabilitas. Kemudian tidak adanya hubungan yang bersifat senioritas, tetapi adanya hubungan kekeluargaan yang terjalin selama masa kerja. Terdapat pemantauan oleh pekerja kebersihan dalam memantau kebersihan di area wisata. Kemudian supervisor memberikan apresiasi dalam bentuk makan siang terkait kinerja baik petugas kebersihan (K2).

Dari penjabaran diatas, dapat disimpulkan terkait *service quality* yang ada di *Indonesian Railway Museum* saat ini penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif pada *service quality* di *Indonesian railway museum* dengan menggunakan 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik di *Indonesian Railway Museum* sangat baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek *service quality* kedepan, maka peneliti dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. *Habits* atau kebiasaan wisatawan ketika berwisata adalah mencari hal yang menarik didampingi dengan wisata kuliner juga. Tidak terdapatnya food court didalam museum, menjadi kekurangan daya tarik bagi wisatawan. Saran yang ingin disampaikan peneliti adalah dengan membangun food court yang dikelola oleh pihak museum untuk menambah pendapatan sekaligus adanya *service* terhadap karyawan saat jam istirahat.
2. Akses wisatawan menuju lokasi museum kurang jelas. Kekurangan ini diakibatkan karena petunjuk pada jalan raya yang belum terpasang untuk mengarahkan wisatawan secara bertahap. Peneliti memberikan masukan kepada pihak *Indonesian Railway Museum* untuk memasang papan petunjuk di jalan utama ambarawa untuk mempermudah wisatawan mengakses menuju titik wisata.
3. Peneliti memberikan masukan kepada petugas kebersihan dan keindahan untuk senantiasa memantau kebersihan di area *bording*.
4. Peneliti memberikan masukan kepada pihak *Indonesian Railway Museum* untuk senantiasa memotivasi karyawannya dengan cara di berikan bonus berupa materi atau non materi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Bogadan, Robert C. & Sari Knop Biklen. *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*, boston: Allyn and bacon. Inc, 1982.

Chulsum, umi dan windy novia, 2006. Kamus besar bahasa indonesia, edisi 1.
Surabaya: Kashiko

Drs. Manggus Suroyo. 2017. *Kecamatan Ambarawa Dalam Angka 2017*: Badan pusat statistik kabupaten semarang.

Dwiyanto, djoko, dkk. 2008. pedoman pengelolaan musuem. Yogyakarta: Dinas kebudayaan propinsi daerah istimewa yogyakarta.

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2007. *Service, quality satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Flippo, Edwin B., 1994. *Manajemen Personalia*, terjemahan Moh. Mas'ud, Jilid. 1, Jakarta: Erlangga.

Gusti Bagus Rai Utama. Oktober 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.

Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kelly, Lynda. 2007. "The interrelationships between adult museum visitors' Learning identities and their museum experiences".

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- LexyJ.Moleong.Januari2010.*Metodepenelitiankualitatif*.Bandung:Pt.remaja rosdakarya.
- Navira,dkk.2014. Kajian sistem manajemen operasional museum tsunami aceh. Jurnal teknik sipil.vol 3.No 2.
- Samsudin Sadili. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: pustaka setia Wibowo. 2014.*Manajemen kinerja*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Sri Larasati.2018.*Manajemen sumber daya manusia*.Yogyakarta:Deepublish.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- 2016.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sulastiyono,agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Soepeno,bambang.2006.statistik terapan dalam penelitian ilmu – ilmu sosial dan pendidikan. Jakarta :PT Gramedia pustaka utam.
- Ubaidi,ella. Mei 2016.*arsitektur bangunan stasiun kereta api indonesia*.Bandung: PT.KERETA API (PERSERO).
- Walaretina, rita, sudarsih,amad. multi hariyadi,ibnu.2016.*Stasiun kereta api dahulu,kini dan mendatang 1867-2016*. Bandung: PT KERETA API (PERSERO).

Yoeti,oka A. 2006. Pemasaran pariwisata. Edisi revisi.bandung : angkasa

B. PERUNDANG – UNDANGAN

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, Sekretariat Negara . Jakarta (2009).Indonesia.

C. JURNAL

Ardan Adhi Chandra, Danu Damarjati – detikFinance.selasa 17 oktober 2017. 14; 05 WIB dalam [Http://m.detik.com/financialfinance/berita-ekonomi-bisnis-/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua](http://m.detik.com/financialfinance/berita-ekonomi-bisnis-/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua) diakses 6 agustus 2018.

Dra. Atik Rochaeni, M.Si.Vol.6, No.12, Jan 2008. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Kompetisi. Dalam urnal.upi.edu/manajerial/view/2698/Strategi%20Pengembangan%20Sumber%20Daya%20Manusia%20dalam%20Era%20Kompetisi diakses 28 desember 2018.

KompasOtomotif.28/02/2014,18:50WIBDalam<https://otomotif.kompas.com/read/2014/02/28/1850453/Melongok.Potensi.TitikTitik.Pariwisata.Salati-ga-Ambarawadidownload> 28 januari 2019

Rifai, D., Fallah, S., & Purwasari, M. (2018). Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dan Kepemimpinan Terhadap kualitas pelayanan SMK NEGERI 2 KABUPATEN TANGERANG. *CICES*,4(2), 187-200.Dalam<http://ejournal.raharja.ac.id/index.php/cices/article/view/578>diakses13 desember 2018

Prihatno,.2010.Mengelola kualitas dalam perusahaan jasa. Jurnal media wisata vol.5 No 2.<http://amptajurnal.ac.id/index.php/MWS/article/view/43/42> diakses pada 7 januari 2019.

Portal Ambarawa*Cipta Media Komunikasi*

Bersamadalam<https://portalambarawa.com/sejarah/asal-usul-kota-ambarawa/>

Semarang kab. Go.id. senin,27 juni 2011.11:09
dalam[http://www.semarangkab.go.id/utama/selayang-
pandang/kondisi-umum/geografi-topografi.html](http://www.semarangkab.go.id/utama/selayang-pandang/kondisi-umum/geografi-topografi.html) didownload 28 januari
2019

Yayat Rukayat (2017).Kualitas pelayanan publik bidang administrasi
kependudukan dikecamatan pasir jambu dalam
<http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32> diakses 28
desember 2018

LAMPIRAN



- a. Peneliti bersama masinis sedang melakukan perjalanan stasiun ambarawa – stasiun tuntang.



- b. Peneliti bersama dengan supervisor museum melakukan interaksi dengan wisatawan.



c. Peneliti bersama dengan crew perjalanan kereta wisata.



d. Foto K2 (Kebersihan dan Keindahan) sedang istirahat.



e. Foto Loket menyambut wisatawan yang datang.



f. Foto petugas boarding



g. Foto petugas parkir



h. Foto karyawan yang sedang memperbaiki warna tembok.



i. Foto Peneliti supervisor, dan karyawan sedang melihat pemandangan di stasiun jambu.



j. Foto Peneliti dengan kondektur kereta wisata.



k. Foto guide *indonesian railway museum*.



L. Foto perpisahan Peneliti dengan ketua stasiun dan supervisor



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 520/Q.AMPTAU/2019
Lampiran : 1 bendel
Hal : Permohonan Penelitian

24 Januari 2019

Yth. Kepala PT KAI DAOP IV Semarang
Jalan MH Thamrin No. 3 Sekayu
Semarang, Jawa Tengah

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Indonesian Railway Museum Ambarawa selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 27 Januari 2019 sampai dengan tanggal 26 Februari 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Desi Ratnaningsih
No. Induk Mahasiswa : 515100447
Semester : VIII

Besar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun laporan penelitian yang berjudul :

Penerapan Service Quality Pada Sumber Daya Manusia Indonesian Railway Museum. (Proposal penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.



Drs. Prihatno, M.M

PERBANDINGAN JUMLAH PENGUNJUNG INDONESIAN RAILWAYS MUSEUM (IRM) AMBARAWA

PER 31 DESEMBER 2018

BULAN	Tiket Masuk Museum		Kereta Wisata Reguler		Kereta Wisata Sewa		Photoshoot		Sewa Tempat		TOTAL PENGUNJUNG 2017	TOTAL PENGUNJUNG 2018
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
	Volume (org)	Volume (org)	Volume (org)	Volume (org)	Volume (org)	Volume (org)	Volume (jam)	Volume (jam)	Volume (jam)	Volume (jam)		
Januari	27,605	22,343	2,160	4270	938	1720			-		30,703	28,333
Februari	17,515	17,173	1,440	3571	1340	1600	1	2	-	3	20,295	22,344
Maret	23,165	23,771	2,005	4188	1040	1720	2		-	1,5	26,210	29,679
April	28,232	25,634	3,197	3956	1560	1800	2		2		32,989	31,390
Mei	27,641	18,038	3,037	2921	1320	440	2	1			31,998	21,399
Juni	23,095	34,914	2,818	6061	40	440					25,953	41,415
Juli	27,980	21,954	3,235	4070	1360	680	2		1	2	32,575	26,704
Agustus	13,084	15,643	2,843	4050	880	1520	4	2	1	1	16,807	21,213
September	15,973	18,873	3,231	4381	560	1160		2		3hr	19,764	24,414
Oktober	19,534	18,286	3,293	3338	1440	1760		5	1	1	24,267	23,384
November	16,153	18,472	2,967	2758	1075	2240		1		3	20,195	23,470
Desember	44,924	48,926	5,631	4601	1080	2040		2		4	51,635	55,567
JUMLAH	284,901	284,027	35,857	48,165	12,633	17,120	13	15	5	14	333,391	349,312

DOKUMEN WAWANCARA DI *INDONESIAN RAILWAY MUSEUM*

Nama :

Usia :

Jabatan :

Waktu :

Hari/ Tanggal :

Loket

1. *Realibility* (Keandalan)

- D. Bagaimana kesiapan petugas loket dalam menanggapi permintaan wisatawan?
- E. Bagaimana ketepatan petugas loket *Indoenesian Railway Museum* dalam menanggapi permintaan wisatawan?
- F. Sejauh mana Kualitas pelayanan yang sudah di terapkan petugas loket di *Indoenesian Railway Museum*?

2. *Responsiveness* (Tanggung Jawab)

- a. Bagaimana petugas loket *Indoenesian Railway Museum* menawarkan bantuan kepada wisatawan ketika wisatawan mengalami kesulitan walau tanpa diminta?
- b. Bagaimana cara petugas loket *Indoenesian Railway Museum* memberikan Pelayanan cepat untuk wisatawan?

3. Assurance (Jaminan)

- a. Bagaimana petugas loket *Indonesian Railway Museum* melayani pembelian tiket ? adakah antrian panjang yang menyebabkan wisatawan menunggu terlalu lama?
- b. Sejauh mana Penguasaan pengetahuan petugas loket dalam memberikan informasi?
- c. Bagaimana Sikap pelayanan petugas loket dalam menghadapi wisatawan?

4. Empathy (Empati)

- a. Apakah Pelayanan sudah cukup fokus dalam menangani tiket atau bantuan yang wisatawan perlukan?
- b. Apakah petugas loket *Indonesian Railway Museum* sudah Inisiatif dalam memberikan pelayan bagi wisatawan?
- c. Apakah petugas loket *Indonesian Railway Museum* Pelayanan tanpa memandang status sosial? Ya atau tidak coba jelaskan!

5. Tangibles (Fisik)

- a. Apakah tiket masuk museum di *Indonesian Railway Museum* sudah memenuhi standar museum indonesia?
- b. Apakah Kebersihan di bagian loket *Indonesian Railway Museum* sudah cukup baik? Jelaskan!
- c. Apakah Ruang Loket sudah cukup strategis untuk di jangkau wisatawan?

- d. Bagaimana Penampilan petugas loket *Indonesian Railway Museum* ?
apakah sudah termasuk rapih, bersih dan wangi?

Kebersihan dan Keindahan (K2)

1. Reliability (Keandalan)

- a. Bagaimana ketepatan petugas k2 di *Indonesian Railway Museum* dalam melakukan Kinerjanya sesuai dengan SOP?
- b. Sejauh mana Kualitas pelayanan yang sudah di terapkan petugas k2 di *Indonesian Railway Museum*?

2. Responsiveness (Tanggung Jawab)

- a. Bagaimana petugas K2 di *Indonesian Railway Museum* menawarkan bantuan kepada wisatawan ketika wisatawan mengalami kesulitan walau tanpa diminta?
- b. Berapa kali petugas K2 membersihkan taman, kereta diesel atau uang dan seluruh ruangan di *Indonesian Railway Museum* dalam sehari? Dan bagaimana cara membersihkannya untuk tetap menjaga kualitas kebersihannya?

3. Assurance (Jaminan)

- a. Adakah asuransi untuk petugas K2 dari pihak *Indonesian Railway Museum*? Jika iya bentuk asuransi apa yang didapatkan?
- b. Adakah fasilitas khusus bagi petugas k2 untuk menjaga keamanan dalam membersihkan *Indonesian Railway Museum* ?

4. *Empathy* (Empati)

- a. Apakah petugas K2 di *Indonesian Railway Museum* sudah Inisiatif dalam memberikan bantuan terhadap wisatawan?
- b. Apakah pernah petugas K2 memperingati wisatawan yang buang sampah sembarangan? Atau mencoba mencoret – coret lokomotif kereta?

5. *Tangibles* (Fisik)

- a. Apakah Kebersihan di bagian *Boarding Indonesian Railway Museum* sudah cukup baik? Jelaskan Apakah fasilitas kebersihan sudah cukup untuk menunjang kinerja?
- b. Bagaimana Penampilan petugas K2 apakah sudah sesuai dengan SOP?

Boarding

1. *Reliability* (Keandalan)

- G. Bagaimana kesiapan petugas *Boarding* dalam menanggapi permintaan wisatawan?
- H. Bagaimana ketepatan petugas *Boarding Indonesian Railway Museum* dalam menanggapi permintaan wisatawan?
- I. Sejauh mana Kualitas pelayanan yang sudah di terapkan petugas *Boarding* di *Indonesian Railway Museum*?

2. Responsiveness (Tanggung Jawab)

- a. Bagaimana petugas *BoardingIndoenesian Railway Museum* menawarkan bantuan kepada wisatawan ketika wisatawan mengalami kesulitan walau tanpa diminta?
- b. Bagaimana cara petugas *Boarding Indoenesian Railway Museum* memberikan Pelayanan cepat untuk wisatawan?

3. Assurance (Jaminan)

- a. Bagaimana petugas *BoardingIndoenesian Railway Museum* dalam pemeriksaan tiket ? adakah antrian panjang yang menyebabkan wisatawan menunggu terlalu lama?
- b. Sejauh mana Penguasaan pengetahuan tentang *Indoenesian Railway Museum* petugas *Boarding* dalam memberikan informasi?
- c. Bagaimana Sikap pelayanan petugas *Boarding* dalam menghadapi wisatawan?

4. Empathy (Empati)

- a. Apakah Pelayanan sudah cukup fokus dalam pengecekan tiket atau bantuan yang wisatawan perlukan?
- b. Apakah petugas *BoardingIndoenesian Railway Museum* sudah Iniatif dalam memberikan pelayan bagi wisatawan?
- c. Apakah petugas *Boarding Indoenesian Railway Museum* Pelayanan tanpa memandang status sosial? Ya atau tidak coba jelaskan!

5. Tangibles (Fisik)

- a. Apakah fasilitas berupa mesin scan sudah cukup baik digunakan setiap saat?
- b. Apakah Kebersihan di bagian *BoardingIndoenesian Railway Museum* sudah cukup baik? Jelaskan!
- c. Bagaimana Penampilan petugas *BoardingIndoenesian Railway Museum* ? apakah sudah termasuk rapih, bersih dan wangi?

Supervisor

1. Reliability (Keandalan)

- a. Sejauh mana Kualitas pelayanan yang sudah di terapkan karyawan di *Indoenesian Railway Museum*?
- b. Apakah semua departemen yang ada di *Indoenesian Railway Museum* sudah memahami *hospitality* dalam melayani wisatawan?

2. Responsiveness (Tanggung Jawab)?

- a. Bagaimana cara supervisor memberikan arahan terhadap karyawan yang lain untuk tetap bekerja sesuai dengan SOP?
- b. Bagaimana cara supervisor dalam menanggapi keluhan dari wisatawan?

3. Assurance (Jaminan)

- a. Bagaimana Supervisor memotivasi karyawan yang lain untuk semangat dalam melakukan kerjanya?
- b. Adakah jaminan keselamatan bagi semua departemen yang ada di *Indoenesian Railway Museum*? Jika iya berupa apa?

4. *Empathy* (Empati)

- a. Apakah supervisor sudah cukup fokus dalam menangani perkembangan sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*?
- b. Bentuk bantuan apa yang sering supervisor lakukan untuk meringankan pekerjaan karyawan yang lainnya?

5. *Tangibles* (Nyata)

- a. Apakah tiket masuk museum di *Indonesian Railway Museum* sudah memenuhi standar museum Indonesia?
- b. Apakah Kebersihan di *Indonesian Railway Museum* sudah cukup baik? Jelaskan!
- c. Apakah aksesibilitas *Indonesian Railway Museum* sudah cukup strategis untuk di jangkau wisatawan?
- d. Bagaimana Penampilan karyawan di *Indonesian Railway Museum* ? apakah sudah termasuk rapih, bersih dan wangi?

Kepala Stasiun

1. *Reliability* (Keandalan)

- a. Sejauh mana Kualitas pelayanan yang sudah di terapkan karyawan di *Indonesian Railway Museum*?
- b. Apakah semua *departemen* sudah cukup memahami arti dari kualitas pelayanan?
- c. Bentuk kualitas pelayanan seperti apa yang sudah dilakukan oleh karyawan *Indonesian Railway Museum*?

2. *Responsiveness* (Tanggung Jawab)?

- a. Bagaimana cara kepala stasiun memberikan arahan terhadap karyawan yang lain untuk tetap bekerja sesuai dengan SOP?
- b. Bagaimana cara kepala stasiun menanggapi keluhan wisatawan? Misalkan antrian pembelian tiket kereta ?
- c. Apakah nantinya akan ada tambahan jadwal keberangkatan kereta api baik diesel atau uap?

3. *Assurance* (Jaminan)

- a. Bagaimana kepala stasiun memotivasi karyawan yang lain untuk semangat dalam melakukan kerjanya?
- b. Apakah keamanan kereta diesel atau uap sudah sesuai dengan standar perkereta apian indonesia?

4. *Empathy* (Empati)

- a. Apakah kepala stasiun sudah cukup fokus dalam menangani perkembangan sumber *daya manusia di Indoenesian Railway Museum?*
- b. Bagaimana tanggapan kepala stasiun melihat semua karyawan bekerja dengan giat? Adakah kenaikan jabatan atau penghargaan lainnya?

5. *Tangibles* (Nyata)

- a. *Apakah tiket* kereta diesel atau uap di *Indoenesian Railway Museum* sudah cukup baik?
- b. Apakah Kebersihan di kereta diesel atau uap sudah cukup baik? Jelaskan!

- c. Apakah aksesibilitas *Indonesian Railway Museum* sudah cukup strategis untuk di jangkau wisatawan?
- d. Bagaimana Penampilan karyawan di *Indonesian Railway Museum* ? apakah sudah termasuk rapih, bersih dan wangi?

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Desi Ratnaningsih
 NO. MAHASISWA : 515100447
 JUDUL PENELITIAN : Penerapan Service Quality
pada sumber Daya manusia di
Indonesian railway museum

NAMA PEMBIMBING I : Budi Hermawan

NAMA PEMBIMBING II : Heni Susilowati

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	7/1/19	- Penulisan keahliant - Lembar 3 - - Referensi - - Daftar pustaka	
2	17/1/19	- Penulisan kata/keahliant - Wawancara - Nara sumber - Daftar pertanyaan	
3	19/1/19	- Daftar pertanyaan - Signa dn 5 dimensi - Service Quality	
4	24/1/19	- Daftar pertanyaan nara sumber - Signa dn nara sumber	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	7-1-2019	Perbaiki - - Sistematisa penulisan - Penomoran dan grade - Metodologi penelitian (wawancara dn siapa?, dokumentasi?)	
2	17-1-2019	Perbaiki: Latar belakang, keahliant, sistematisa penulisan, Tambahkan Teori mengenai Museum	
3	19-1-2019	Perbaiki: Sistematisa pengetikan Tambahkan Teori mengenai	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: Desi Ratnaningsih
 NO. MAHASISWA : 515100447
 JUDUL PENELITIAN : penerapan Service Quality
pada Sumber Daya manusia di
Indonesian railway
Museum

NAMA PEMBIMBING I: Budi Hermawan

NAMA PEMBIMBING II: Heni Susilowati

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
5	22/1/19	- Persayaan & faedah - min 2. diaf Indikator	<i>[Signature]</i>
6	27/1/19	Proposal Ace	<i>[Signature]</i>
7	4/2/19	- Penerapan - Analisis - data belum disajikan	<i>[Signature]</i>
8	11/2/19	- Analisis Emphaty - " - Assurance Pembahasan Seperti dgn variabel tdb -	<i>[Signature]</i>

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
4	21-1-2019	Museum yg Larn', hal Pengelohan	<i>[Signature]</i>
5	22-1-2019	Perbaiki keadanan dipbaiki	<i>[Signature]</i>
6	25-1-2019	ATCC proposal	<i>[Signature]</i>
7	6-2-2019	Revisi: Sistematika Pengetikan, kutipan (langsung/ tak) Sumber kutipan Th, halaman Pembahasan: Wawancara dgn siapa, hasilnya diketik di perbaiki biar lerge- telah hasilnya wawancara lebih rinci	<i>[Signature]</i>

