

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

“Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar”

A. PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya

1. Analisis SWOT

a. Strengths (kekuatan)

- Apa yang menjadi kekuatan atau potensi dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar?
- Apa saja upaya atau strategi yang diterapkan PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya agar kepuasan penumpang kereta meningkat?

b. Weakness (kelemahan)

- Apa yang menjadi kelemahan atau kendala dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar?
- Bagaimana upaya mengatasi kendala yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar?

c. Opportunities (peluang)

- Apa yang menjadi peluang dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar?
- Apakah dalam meningkatkan kepuasan penumpang didasarkan atas kesesuaian harapan atau keinginan penumpang sebagai pengguna layanan?

d. Threats (ancaman)

- Apa yang menjadi ancaman dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar?

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Apakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta rute Surabaya-Blitar?

B. Penumpang Kereta Commuter Line Rute Surabaya-Blitar

1. Analisis SWOT

- a. Strengths (kekuatan)
 - Apa saja kelebihan atau potensi transportasi kereta commuter ini dibandingkan dengan transportasi lain?
- b. Weakness (kelemahan)
 - Apakah anda sudah cukup puas dan nyaman terhadap fasilitas yang diberikan?
 - Menurut anda, apa kekurangan dari kereta commuter line ini?
- c. Opportunities (peluang)
 - Terkait perjalanan commuter line yang mengalami penyesuaian kapasitas, apakah menurut anda sudah efektif?
 - Menurut anda, apakah transportasi kereta commuter line ini sudah lebih baik dari transportasi lain?
 - Hal apa yang membuat anda nyaman ketika naik kereta commuter ini?
- d. Threats (ancaman)
 - Hal apa yang membuat anda merasa kurang nyaman ketika naik kereta commuter ini?

2. Teori Kepuasan

- a. Kesesuaian harapan
 - Bagaimana pandangan anda tentang strategi yang diterapkan PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya pada perjalanan kereta commuter line rute Surabaya-Blitar? apakah sudah sesuai harapan?
 - Apa harapan/keinginan anda kedepannya terhadap perjalanan kereta commuter line rute Surabaya-Blitar?
- b. Minat berkunjung kembali
 - Apakah anda berminat berkunjung kembali untuk naik menggunakan kereta commuter line ini?
- c. Kesiediaan merekomendasikan
 - Apakah anda bersedia merekomendasikan transportasi ini ke orang lain?

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Menurut anda, apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat ketika naik kereta commuter line rute Surabaya-Blitar?

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Pak Hafidz Saputra dan Pak Fathan Mubien



Bu Anis



Mbak Firla



Pak Agus



Bu Nurul



Kak Khoiri

Lampiran 3. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Indah Ulkiya Sari
NIM : 1112000206
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024

Judul Skripsi : Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitir

Catatan Perbaikan:

Saran penguji tidak lanjut

Surabaya, 11 Juli 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Indah Ulkiya Sari

NIM : 1112000206

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024

Judul Skripsi : **Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar**

- Catatan Perbaikan:
- Daftar isi Bab V Pembuat dan Karyawan di
Sisa. (Hal ix)
 - Tabel 2.1. peneliti terdahulu (Hal 6-16)
di perbaiki
 - judul di perbaiki
 - Kurun, pengumpul data. (Hal 29)
 - Hal 71-72 = Penjelasa ayala

Surabaya, 12 Jul 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 6. Surat Perizinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 13 Mei 2024

Nomor : 1395/K/FISIP/V/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Manager PT KCI Wilayah VIII Surabaya
Jl. R.A Kartini No.159, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Indah Ulkiya Sari (1112000206)	Jl.Sikatan 10/37, Kota Surabaya	0895395133088

Guna melakukan pengambilan data di:


"PT KCI Wilayah VIII Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: **"Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Blitar"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP/20120.87.0103

Lampiran 7. Surat Perizinan Observasi PT Kereta Commuter Indonesia



Jakarta, 4 Juni 2024

Nomor : 146/CC.103/CUSE/KCI/VI/2024
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Surat Izin Melakukan Penelitian/Observasi




Kepada Yth.
Area VIII Surabaya Manager | BAYU GUNAWAN
di
Tempat

1. Menunjuk surat dari Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor : 1395/K/FISIP/V/2024 tanggal 13 Mei 2024 tentang permohonan ijin observasi.
Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama	: Indah Ulkiya Sari
NIM	: 1112000206
Program Studi	: Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Diizinkan untuk melaksanakan penelitian dengan metode observasi dan wawancara secara langsung di PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) Wilayah VIII Surabaya dalam rangka mendapatkan data untuk keperluan Skripsi di Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya terhitung mulai dari tanggal 4 Juni s.d 30 Juni 2024.
3. Terkait permohonan data informasi atau dokumentasi, permohonan bisa dikirimkan langsung melalui dashboard layanan KIP yang sudah teregistrasi, kami mengharapkan data-data yang diperoleh tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar kepentingan penyusunan Skripsi dan tugas akademis. Mahasiswa dapat menyerahkan salinan Skripsi yang telah diselesaikan.
4. Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

**PT KERETA COMMUTER
INDONESIA**
External Relations and
Corporate Image Care Manager



LEZA ARLAN

commuterline.id


Tembusan Internal:

1. Service and Commercial Assistant Manager | RIEFKY ARIEFianto
2. Passenger Sales Junior Specialist 2 | JOKO PRIHANTORO 1332
3. Passenger Sales Junior Specialist 2 | ROMARIO CONNERO
4. Administration Support Assistant Manager | MOHAMAD RIZAL
5. Human Capital and General Affair Junior Specialist 2 | DYKA DWI RIZKI ARTO
6. Human Capital and General Affair Staff | DESITA HENDRA CAHYANI
7. Human Capital and General Affair Staff | MUHAMMAD JUNIO ALVIENDRA

Tembusan Eksternal:

Dekan Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Lampiran 8. Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Umum • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semokawanu 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indah Ulkiya Sari
 NBI : 1112000206
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Joko Widodo, MS
 Dosen Pembimbing II : Drs. Radjikan, M.Si
 Judul Skripsi : Manajemen Strategi PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Rute Surabaya-Bilar

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	13/04 13	Propos al Acc.	<i>JW</i>	
		Perbaiki kerangka konseptual,	<i>JW</i>	
		Konultasi ke Pembimbing	<i>JW</i>	
		Bab I-III Revisi kerangka.		<i>(B)</i>
		Bab I-III - Acc. Lapor ke dosen,		<i>(B)</i>
	29/04 15	Siapkan instrumen dg baik.	<i>JW</i>	
	29/04 24	Rumusan Wawancara - Acc. Siap ke dosen		<i>(B)</i>
	4/05 10	Perbaiki kesimpulan ke saran.	<i>JW</i>	
	20/05 16	Acc	<i>JW</i>	
	26/05 24	Acc Bab I-4 siap ajukan		<i>(B)</i>




UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : **Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi**
• **Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi**
Gedung F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2

- Catatan:
1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal : 28 JUNI 2024

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

Lampiran 9. Bukti Hasil Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 822/K/LOD/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) by Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Indah Ulkiya Sari

NBI : 1112000206

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 Juni 2024

Mengetahui
Kepala Lab. Otda,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

Lampiran 10. Bukti Publikasi Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN



PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK
e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik
4/05/2024/#16660
L.o.A
03/07/2024

Kepada
INDAH ULKIYA SARI,
indahulkhya@gmail.com;
JOKO WIDODO,
RADJIKAN

Di
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **"MANAJEMEN STRATEGI PT KERETA COMMUTER INDONESIA WILAYAH VIII SURABAYA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG KERETA RUTE SURABAYA – BLITAR"** yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2024: Volume 4, No. 05 (2024). Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,
Kusnan
PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik
<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

