

ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya merupakan hal yang seharusnya diutamakan. Seperti yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia. Pemberian pelayanan yang maksimal harus dilakukan berdasarkan tingkat kebutuhan pengguna kereta api. Terutama pada musim lebaran yang menjadi kegiatan para sebagian perantau memilih kereta api sebagai transportasi yang cepat untuk mencapai tujuan. Maka dari itu, untuk memenuhi pelayanan dalam kondisi stasiun yang ramai PT Kereta Api Indonesia menambah petugas *Customer Service Mobile (CSM)* untuk memaksimalkan pelayanan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan juga observasi membahas penerapan pelayanan prima dari petugas CSM di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang Wilayah Stasiun Besar Pekalongan dipaparkan dalam bentuk narasi, tabulasi, gambar dan sebagainya untuk menggambarkan atau mendeskripsikan sesuai tujuan dari penelitian ini. Pembahasan yang dikaji dengan mengacu teori konsep pelayanan prima dari Barata (2020) A6. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa CSM telah melakukan pelayanan prima dengan baik dan menerapkan enam faktor yang meliputi kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Tanggung jawab (*Accountability*). Dari hal tersebut, saran yang dapat diberikan kepada PT KAI area Stasiun Besar Pekalongan adalah untuk terus mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

Kata Kunci: *Pelayanan, Stasiun Besar Pekalongan, Customer Service Mobile, Pelayanan Prima*