

ANALISIS *SERVICE ENCONTER* PADA PERUM DAMRI YOGYAKARTA

Rizki Perdana Kusuma

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Service Encounter* pada PERUM DAMRI Yogyakarta. Objek penelitian dilakukan di PERUM DAMRI Yogyakarta dengan sampel yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sampel yang dipilih pada penelitian ini sebanyak 45 responden yang masuk ke dalam kriteria, yang mana responden tersebut merupakan konsumen yang pernah menggunakan jasa DAMRI yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Data penelitian ini menggunakan pengambilan melalui pembagian lembar kuesioner. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: *responsi venes*, *listening*, *ability to explain*, *personal ization*, *waiting time*. Metode analisis data menggunakan analisis rata-rata hitung untuk mengetahui karakteristik responden dalam menilai item pertanyaan. Karakteristik konsumen yang menggunakan jasa DAMRI mayoritas berjenis kelamin laki-laki (57,8%), mayoritas berusia < 25 tahun (68,9%), dan mayoritas berpendidikan Sarjana (40%). Hasil yang diperoleh dari penelitian yaitu *service encounter* berpengaruh positif pada kepuasan konsumen dengan niali rata-rata hitung pada variabel *responsi veness* sebesar 3.39 (SS), variabel *listening* sebesar 3.47 (SS), variabel *ability to explain* sebesar 3.41 (SS), variabel *personalization* sebesar 3.47 (SS), dan variabel *wait time* sebesar 3.41 (SS).

Kata Kunci: *Service Encounter*, PERUM DAMRI

 23/9'22

SERVICE ENCOUNTER ANALYSIS AT PERUM DAMRI YOGYAKARTA

Rizki Perdana Kusuma

Abstract

This study aims to analyze Service Encounter at PERUM DAMRI Yogyakarta. The object of this research is PERUM DAMRI Yogyakarta with the selected sample using purposive sampling method. Purposive sampling method is a sampling method based on certain criteria. The sample selected in this study were 45 respondents who fit the criteria, in which the respondents were consumers who had used DAMRI services in the Special Region of Yogyakarta (DIY). The data of this study used retrieval through the distribution of questionnaire sheets. The variables used in this study include: Venes response, listening, ability to explain, personalization, waiting time. The data analysis method used the arithmetic mean analysis to determine the characteristics of the respondents in assessing the question items. The characteristics of consumers who use DAMRI services are the majority male (57.8%), the majority are <25 years old (68.9%), and the majority have a bachelor's degree (40%). The results obtained from the research are that the service encounter has a positive effect on consumer satisfaction with the average value calculated on the responsiveness variable of veness of 3.39 (SS), the listening variable of 3.47 (SS), the ability to explain variable of 3.41 (SS), the personalization variable of 3. 3.47 (SS), and the wait time variable is 3.41 (SS)..

Keywords: *Service Encounter, PERUM DAMRI*