

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PT ARMADA INTERNATIONAL MOTOR YOGYAKARTA

Beka Agutriani

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT Armada *International* Motor Yogyakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan pelanggan PT Armada *International* Motor Yogyakarta. Metode penelitian yang adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT Armada *International* Motor Yogyakarta, dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang responden. Teknik penarikan sampel yang menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang menjadi pokok permasalahan, yang diukur dengan lima dimensi kualitas dari Parasuraman yakni: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan analisa terlebih dahulu dari kekurangan yang terdapat dalam perusahaan terutama pada bidang kualitas pelayanan. Setelah analisa permasalahan yang terdapat pada perusahaan, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen PT Armada *International* Motor Yogyakarta. Hasil penelitian dari setiap dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi *Responsiveness*.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*

23/9/22


CUSTOMER SERVICE QUALITY ANALYSIS PT ARMADA INTERNATIONAL MOTOR YOGYAKARTA

Beka Agutriani

Abstract

This research was conducted at PT Armada International Motor Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the analysis of the quality of customer service at PT Armada International Motor Yogyakarta. The research method is a quantitative research method. The population in this study were consumers of PT Armada International Motor Yogyakarta, with a total sample of 60 respondents. The sampling technique used is simple random sampling. The data collection technique used is a questionnaire. In this study, the quality of service that is the subject of the problem is measured by the five quality dimensions of Parasuraman, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The initial stage carried out in this research is to conduct a preliminary analysis of the shortcomings contained in the company, especially in the field of service quality. After analyzing the problems that exist in the company, researchers distributed questionnaires to consumers of PT Armada International Motor Yogyakarta. The results of each dimension, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, show that the Reliability dimension is the dimension that has the smallest quality value, while the largest quality value is in the Responsiveness dimension.

Keywords: *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*