

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT TELKOM INDONESIA WITEL YOGYAKARTA

Samueldo Malau

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta. Kualitas pelayanan memiliki lima indikator yaitu *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (asuransi), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer dan sekunder metode perolehan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas dan uji *arithmetic mean*. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dan setelah data diperoleh, kemudian penulis melakukan perhitungan data menggunakan *Stastical Package For The Social Scienses* (SPSS). Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji *arithmetic mean* yang dilakukan pada penelitian ini memperoleh nilai rata-rata 3,59 yang artinya nilai rata-rata seluruh indikator adalah setuju. Namun, terdapat nilai rata-rata terendah yaitu empat dengan nilai sebesar 2,49 yang mana rata-rata tersebut menunjukkan kategori tidak setuju.

Kata Kunci: *Kehandalan, Empati*

 26/12 '22

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT PT TELKOM INDONESIA WITEL YOGYAKARTA

Samueldo Malau

Abstract

This research was conducted to determine the quality of service at PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta. Service quality has five indicators including reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. This research is a quantitative research with primary and secondary data. Data collection methods use observation, interviews and questionnaires. The analysis in this study uses validity test analysis, reliability test and arithmetic mean test. In this study, the sample used was 50 respondents and after the data was obtained, the authors calculated the data using the Statistical Package For The Social Sciences (SPSS). Based on the results of the validity test conducted in this study, it was declared valid. Based on the reliability test in this study, it was declared reliable. Based on the arithmetic mean test conducted in this study, it obtained an average value of 3.59, which means that the average value of all indicators agrees. However, there is the lowest average value, namely empathy with a value of 2.49, which means that the average does not agree.

Keywords: *Reliability, Empathy*

