

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI CK MOBILE PADA PT CATUR KENCANA MANAJEMEN YOGYAKARTA

Saefudin

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis kualitas pelayanan aplikasi CK Mobile pada PT Catur Kencana Manajemen Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen PT Natural Nusantara Yogyakarta. Dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan teknik sampel purposive sampling. Adapun metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Pengujian statistik yang digunakan adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, dan arithmetic mean. Dari uji validitas r hitung $>$ r tabel. Sehingga seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dari uji reliabilitas adalah 0,740 lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata hitung sebesar 2,47 yang termasuk kategori tidak setuju. Untuk indikator tangibles memiliki nilai rata-rata hitung 2,57 yang termasuk kategori setuju. Untuk indikator reliability memiliki nilai rata-rata hitung 2,36 masuk dalam kategori tidak setuju. Untuk indikator responsiveness memiliki nilai rata-rata hitung 2,42 masuk dalam kategori tidak setuju. Untuk indikator Assurance memiliki nilai rata-rata hitung 2,65 masuk dalam kategori setuju. Sedangkan untuk indikator empathy memperoleh nilai rata-rata hitung 2,34 masuk dalam kategori tidak setuju.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

 26/12/22

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE OF THE CK MOBILE
APPLICATION AT PT CHESS KENCANA MANAGEMENT**

Saefudin

Abstract

This study aims to analyze the service quality of the CK Mobile application at PT Catur Kencana Manajemen Yogyakarta. The population in this study were all consumers of PT Natural Nusantara Yogyakarta with an unknown population size. The sample in this research is 96 respondents. The sampling technique in this study was nonprobability sampling with purposive sampling technique. The method of data collection is done through a questionnaire. The statistical test used is the analysis of the validity test, reliability test, and arithmetic mean. From the validity test, the results obtained are $r \text{ count} > r \text{ table}$ so that all the instruments used in this study are valid and from the reliability test it is 0.740 greater than 0.70 which indicates that the research instrument used to measure the research variables can be said to be reliable. Based on the results of the study as a whole, the service quality variable has an average count of 2.47 which is included in the disagree category. The tangibles indicator has an average value of 2.57 which is in the agree category. The reliability indicator has a calculated average value of 2.36 and is in the disagree category. The responsiveness indicator has a calculated average value of 2.42 and is in the disagree category. For the Assurance indicator, it has a calculated average value of 2.65 and is in the agree category. Meanwhile, the empathy indicator obtained an average score of 2.34 and was included in the disagree category.

Keyword : *Quality of Service*

