

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PT BPR GIRI SUKA DANA WONOGIRI

Haikal Fikri Nursandy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan karyawan di PT BPR Giri Suka Dana Wonogiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer bersumber dari hasil kuesioner persepsi karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel jenuh sejumlah 21 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis rata-rata hitung. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata hitung sebesar 2,59 yang termasuk kategori setuju. Berdasarkan dimensi bukti fisik memiliki rata-rata hitung sebesar 2,52 yang termasuk kategori setuju. Berdasarkan dimensi keandalan memiliki rata-rata hitung sebesar 2,68 yang termasuk kategori setuju. Berdasarkan dimensi kecepatan/ketanggapan memiliki rata-rata hitung sebesar 2,54 yang termasuk kategori setuju. Berdasarkan dimensi jaminan memiliki rata-rata hitung sebesar 2,74 yang termasuk kategori setuju. Berdasarkan dimensi empati memiliki rata-rata hitung sebesar 2,49 yang termasuk kategori tidak setuju.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Analisis Rata-Rata Hitung*

9/4/23


**EMPLOYEE SERVICE QUALITY ANALYSIS AT PT BPR GIRI SUKA
DANA WONOGIRI**

Haikal Fikri Nursandy

Abstract

This study aims to analyze the quality of employee service at PT BPR Giri Suka Dana Wonogiri. This study uses a quantitative descriptive method. Primary data comes from the results of employee perception questionnaires. The sampling technique used in this study is the technique of determining a saturated sample of 21 respondents. The analytical method used is arithmetic average analysis. Based on the results of the study as a whole, the service quality variable has an average count of 2.59 which is included in the agree category. The physical evidence dimension has an average count of 2.52 which is in the agree category. The reliability dimension has a calculated average of 2.68 which is included in the agree category. The speed/responsiveness dimension has a calculated average of 2.54 which is included in the agree category. The guarantee dimension has an average count of 2.74 which is included in the agree category. The empathy dimension has an average count of 2.49 which is included in the disagree category.

Keywords: *Quality of Service, Arithmetic Mean*