

ANALISIS *RETAIL SERVICE QUALITY* PADA BAKPIA WONG JOGJA

Nurul Fitrianingsih

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Bakpia Wong Jogja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan ritel pada Bakpia Wong Jogja, merek terkenal yang dikenal karena produk bakpia di Yogyakarta, Indonesia. Studi ini berfokus pada 5 dimensi *retail service quality*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan yang berkunjung ke outlet Bakpia Wong. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa *physical aspect* yang diberikan pada konsumen Bakpia Wong Jogja memiliki nilai rata-rata 3,30, yang artinya menunjukkan setuju. *Reliability* yang diberikan pada konsumen Bakpia Wong Jogja memiliki nilai rata-rata 3,36 yang artinya menunjukkan setuju. *Personal solving* yang diberikan pada konsumen Bakpia Wong Jogja memiliki nilai rata-rata 3,32 yang artinya menunjukkan setuju. *Personal interaction* yang diberikan pada konsumen Bakpia Wong Jogja memiliki nilai rata-rata 3,07 yang artinya menunjukkan setuju. *Policy* yang diberikan pada konsumen Bakpia Wong Jogja memiliki nilai rata-rata 3,25. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju. Namun terdapat beberapa perbaikan yang dapat dilakukan terutama dalam meningkatkan keramahan staff pada saat pelayanan

Kata Kunci : *Retail Service Quality*



Handwritten signature in blue ink, dated 20/6/23.

ANALYSIS OF RETAIL SERVICE QUALITY AT BAKPIA WONG JOGJA

Nurul Fitriainingsih

Abstract

This research was conducted on Bakpia Wong Jogja. This study aims to analyze the quality of retail service at Bakpia Wong Jogja, a well-known brand known for its bakpia products in Yogyakarta, Indonesia. This study focuses on 5 dimensions of retail service quality. The data collection method was carried out through a survey using a questionnaire distributed to customers who visited Bakpia Wong outlets. From the results of data analysis, it shows that the physical aspects given to Bakpia Wong Jogja consumers have an average value of 3.30, which means they agree. The reliability given to Bakpia Wong Jogja consumers has an average value of 3.36, which means they agree. The personal solving given to Bakpia Wong Jogja consumers has an average value of 3.32, which means they agree. The personal interaction given to Bakpia Wong Jogja consumers has an average value of 3.07, which means they agree. The policy given to Bakpia Wong Jogja consumers has an average value of 3.25. This value is included in the agreed category. However, there are some improvements that can be made, especially in increasing the friendliness of the staff during service.

Keywords: Retail Service Quality