

ANALISIS PELAYANAN JASA PADA PT RESTU MULIA SEJAHTERA YOGYAKARTA

Hani Wahyu Saputri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan jasa pada PT. Restu Mulia Sejahtera Yogyakarta menurut persepsi konsumen pada PT. Restu Mulia Sejahtera Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan menggunakan Teknik random sampling dengan menyebarkan kuisioner kepada konsumen dari PT. Restu Mulia Sejahtera yang tidak terhingga. Metode analisis yang digunakan adalah metode uji validitas, reliabilitas, dan uji mean aritmatik. Hasil dari uji validitas penelitian ini diperoleh nilai 0,202. Hasil uji reabilitas diperoleh Nilai Cronbach's Alpha dengan nominal 0,867 dari 14 item berdasarkan pada variable bukti fisik. Sedangkan pada hasil Uji Mean Aritmatik diperoleh nilai *mean* sebesar 0,75. Sehingga pada keseluruhan penelitian diperoleh nilai total sebesar 3,78 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari konsumen yang ditetapkan sebagai sample menyatakan setuju bahwa PT Restu Mulia Sejahtera telah memberikan pelayanan yang baik.

Kata Kunci : *Analisis, Pelayanan Jasa*



**ANALYSIS OF COSTUMER SERVICE AT PT RESTU MULIA SEJAHTERA
YOGYAKARTA**

Hani Wahyu Saputri

Abstract

This observation aimed to analyze the method of customer service from PT Restu Mulia Sejahtera Yogyakarta based on consumer point of view. This observation using analyzing method based on validity test, reliability test, mean aritmatik test. The results of validity test valued 0,202. The results of reability test get Cronbach's alpa valued 0,867 based 14 items based on physics variable. The Results of Mean aritmatik test valued 0,75. In conclusion that the result of this research valued 3,78. Thus, it can summarize that most of consumer of PT. Restu Mulia Sejahtera agree that this company given the best service.

Keywords : *Analysis of Customer Service.*