

ANALISIS *SERVICE QUALITY* PADA PT BNI SEKURITAS YOGYAKARTA

Hafiz Fahma Yulio

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service quality* pada PT. BNI Sekuritas Yogyakarta. Metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan variabel *service quality* dan lima indikator, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. Metode perolehan data sampel adalah metode *non probability sampling* Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Uji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas dengan metode analisis data menggunakan *arithmetic mean*. Hasil uji validasi dengan nilai r tabel 0,206, diperoleh r hasil lebih besar dari pada r tabel, artinya variabel *service quality* valid. Uji reliabilitas memperoleh hasil sebesar 0,777 menunjukkan variabel *service quality* reliabel. Hasil dari perhitungan *arithmetic mean* rata dari seluruh indikator yang mengukur kualitas pelayanan, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, tercatat sebesar 3,00, menunjukkan bahwa *service quality* pada PT. BNI Sekuritas Yogyakarta dinilai sebagai setuju oleh pelanggan. Artinya penilaian positif secara keseluruhan diberikan terhadap *service quality* dalam segala aspek yang diukur. Kesimpulannya hasil analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang mempengaruhi *service quality* menurut nasabah PT. BNI Sekuritas Yogyakarta maka diperoleh hasil skor rata - rata keseluruhan sebesar 3,00 yang artinya nasabah telah setuju dan menunjukkan bahwa *service quality* pada PT. BNI Sekuritas Yogyakarta telah memenuhi ekspektasi yang diharapkan nasabah. Dari hasil penelitian ini, terungkap bahwa terdapat tingkat rata - rata yang kurang memuaskan pada indikator keandalan (*reliability*). Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan dapat memahami aspek yang mendorong peningkatan keandalan karyawan tentang layanan perusahaan.

Kata Kunci: *Service Quality*

 13/10 '23

SERVICE QUALITY ANALYSIS AT PT BNI SECURITAS YOGYAKARTA

Hafiz Fahma Yulio

Abstract

This study aims to analyze service quality at PT. BNI Sekuritas Yogyakarta. The method used is descriptive quantitative approach with service quality variables and five indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. The method of obtaining sample data is the method non probability sampling With the sampling technique using the method purposive sampling. Test instruments in the form of validity and reliability tests using data analysis methods arithmetic mean. The results of the validation test with an r table value of 0.206, obtained r results greater than r table, meaning variable service quality valid. The reliability test obtained a result of 0.777 indicating a variable service quality reliable. The result of calculating the arithmetic mean is the average of all indicators that measure service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, recorded at 3.00, indicating that the service quality at PT. BNI Sekuritas Yogyakarta is rated as agreeable by the customer. This means that an overall positive assessment is given to service quality in all aspects measured. In conclusion, the results of the analysis of research conducted by influential researchers service quality according to customers PT. BNI Sekuritas Yogyakarta, the results obtained are an overall average score of 3.00, which means that the customer has agreed and shows that service quality at PT. BNI Sekuritas Yogyakarta has met the expectations of customers. From the results of this study, it was revealed that there was an unsatisfactory average level on the reliability indicator (reliability). Therefore, companies should be able to understand aspects that encourage increased employee reliability about company services.

Keywords: *Service Quality*