

## ANALISIS *SERVICE QUALITY* PADA ASTRA MOTOR CENTER YOGYAKARTA

Ilham Balya Fuadin

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *service quality* pada Astra Motor Center Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Magelang No. 7,2, Mlati, Beningan, Sendangadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55285. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan lima aspek *service quality* sebagai indikatornya, yaitu wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Pengambilan data dilakukan dengan metode kuantitatif melalui penggunaan kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Non probability sampling*, untuk teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah teknik *sampling* jenuh. Metode pengujian yang di gunakan dalam penelitian ini yakni uji validitas dan reliabilitas serta analisis dalam penelitian ini menggunakan *arithmetic mean*. Berdasarkan uji validitas diketahui nilai  $r$  hitung seluruh item pernyataan lebih besar dari nilai  $r$  tabel yakni 0,201. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas dapat dilihat *Cronbach Alpha* pada variabel dalam penelitian ini yakni 0,729 lebih besar dari 0,60 disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dikatakan reliabel. Hasil hitung menggunakan *arithmetic mean* yaitu indikator yang mempunyai peran sangat baik adalah Jaminan (*Assurance*) dengan hasil rata-rata 4,29 sedangkan indikator yang mempunyai peran kurang baik adalah Keandalan (*Reliability*) dengan hasil rata-rata 3,18. Bahwa dapat disimpulkan dari semua hasil uji diatas semua item pernyataan dan indikator *service quality* berkontribusi dengan baik seperti uji validitas yang semua itemnya teruji dengan valid, lalu uji reliabilitas yang teruji secara reliabel dan uji *arithmetic mean* yang memiliki nilai rata-rata 3,47 yang bisa disimpulkan semua responden setuju atas semua pernyataan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Service Quality*

30/1/24  


## **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT ASTRA MOTOR CENTER YOGYAKARTA**

***Ilham Balya Fuadin***

### ***Abstract***

*This research aims to determine service quality at Astra Motor Center Yogyakarta which is located on Jl. Magelang No. 7.2, Mlati, Beningan, Sendangadi, Mlati District, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta, 55285. This research uses a descriptive quantitative approach method with five aspects of service quality as indicators, namely physical form (tangibles), reliability (reliability), power responsiveness, empathy and assurance. Data collection was carried out using quantitative methods through the use of questionnaires. In this research, a non-probability sampling technique was used, the sampling technique used was a saturated sampling technique. The testing method used in this research is validity and reliability testing and the analysis in this research uses the arithmetic mean. Based on the validity test, it is known that the calculated  $r$  value for all statement items is greater than the table  $r$  value, namely 0.201. This shows that all statement items are declared valid. Based on the reliability test, it can be seen that the Cronbach Alpha for the variables in this research is 0.729, which is greater than 0.60. It can be concluded that the instrument used to measure the variables in this research is said to be reliable. The calculation results use the arithmetic mean, namely the indicator that has a very good role is Assurance with an average result of 4.29, while the indicator that has a less good role is Reliability with an average result of 3.18. That can be concluded from all the test results above, all statement items and service quality indicators contribute well, such as the validity test where all items were tested validly, then the reliability test which was tested reliably and the arithmetic mean test which had an average value of 3.47 which can be concluded that all respondents agree for all statements given.*

***Keywords:*** Service Quality