


# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PT GLOBAL SUKSES MANDIRI PEKANBARU

**Aulia Rizky Syafmedi**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dari PT Global Sukses Mandiri Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampling total yang berjumlah 46 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata hitung kualitas layanan yang masih rendah yaitu dari dimensi *responsiveness* rata-rata sebesar 1,4 yang artinya konsumen tidak setuju atas perusahaan memberikan pelayanan dengan prinsip membantu konsumen dan kualitas layanan paling tinggi yaitu pada dimensi *empaty* dengan nilai rata-rata sebesar 3,2 yang artinya konsumen setuju atas kepedulian karyawan kepada konsumen serta rata-rata seluruh dimensi kualitas layanan yaitu sebesar 2,41 yang artinya kualitas layanan belum terlaksanakan dengan baik dengan kualitas layanan yang masih rendah, demikian masih diperlukan dengan adanya upaya untuk memperbaiki kualitas layanan yang dilaksanakan oleh perusahaan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, PT Global Sukses Mandiri Pekanbaru*

08/ '24  
/08  


***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT PT GLOBAL SUKSES MANDIRI  
PEKANBARU***

***Aulia Rizky Syafmedi***

***Abstract***

*This research aims to determine the quality of service from PT Global Sukses Mandiri Pekanbaru. This research used quantitative descriptive methods. The method used in sampling was a total sampling of 46 respondents. Primary data collection was carried out by using a questionnaire method which has been tested for validity and reliability. The results of this research show that the calculated average value of service quality is still low, namely from the responsiveness dimension an average of 1.4, which means that consumers do not agree with the company providing services with the principle of helping consumers and the highest service quality, namely in the empathy dimension with an average of 3.2, which means that consumers agree with the employee's concern for consumers and the average of all dimensions of service quality is 2.41, which means that service quality has not been implemented well with service quality still low, so efforts are still needed to improve the quality of services provided by the company.*

***Keyword:*** *Service Quality, PT Global Sukses Mandiri Pekanbaru*

