


EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI SWISS-BELBOUTIQUE YOGYAKARTA

Reza Safira

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Swiss-Belboutique Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer bersumber dari 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Swiss-Belboutique Yogyakarta yang berjumlah 4.979, sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 100 pengunjung. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane. Pengujian yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas dan *arithmetic mean*. Nilai terendah terdapat pada indikator bukti fisik dengan hasil rata-rata 2,00 kategori tidak setuju. Nilai tertinggi terdapat pada indikator keandalan dengan jumlah rata-rata 3,96 dengan kategori sangat setuju. Berdasarkan nilai terendah saran yang dapat diberikan adalah dengan memperbaiki, memperlengkap fasilitas agar tamu dapat menikmati fasilitas yang memadai dan dapat menunjang kualitas pelayanan Swiss-Belboutique Yogyakarta

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Swiss-Belboutique Yogyakarta, Deskriptif Kuantitatif*

08/ '24
/08


EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN SWISS-BELBOUTIQUE YOGYAKARTA

Reza Safira

Abstract

This study aims to evaluate the quality of service at Swiss-Belboutique Yogyakarta. This study used a quantitative descriptive method. Primary data was taken from 100 respondents. The population in this study was 4,979 visitors to Swiss-Belboutique Yogyakarta, while the sample of this study was 100 visitors. The data collection technique was carried out using a questionnaire. Sampling used the Yamane formula. The tests used are validity, reliability and arithmetic mean tests. The lowest score was found in the physical evidence indicator with an average result of 2.00 in the disagreement category. The highest score was found in the reliability indicator with an average number of 3.96 with the category strongly agreeing. Based on the lowest score, the advice that can be given is to improve and equip the facilities so that guests can enjoy adequate facilities and can support the quality of Swiss-Belboutique Yogyakarta service.

Keywords: *Service Quality, Swiss-Belboutique Yogyakarta, Quantitative Descriptive*