

## **ANALISIS PENERAPAN RETAIL SERVICE QUALITY PADA BAKPIA JUWARA SATOE CABANG BERBAH YOGYAKARTA**

**Mahendra Difayana Raizart Noor**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *retail service quality* yang telah diberikan oleh Bakpia Juwara Satoe cabang Berbah kepada para konsumen Bakpia Juwara Satoe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Bakpia Juwara Satoe. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner (angket) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan uji instrument penelitian yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis *arithmetic mean*. Hasil analisis *arithmetic mean* menunjukkan bahwa *retail service quality* pada Bakpia Juwara Satoe cabang Berbah memperoleh nilai rata-rata total sebesar 4,16 dan berada dalam kategori setuju, yang berarti Bakpia Juwara Satoe cabang Berbah sudah memberikan *retail service quality* yang baik kepada konsumen Bakpia Juwara Satoe. Dimensi *Physical Aspects* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,21 dikategorikan sangat setuju. Dimensi *Reliability* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,08 dan dikategorikan setuju. Dimensi *Personal Interaction* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,20 dan dikategorikan setuju. Dimensi *Problem Solving* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,15 dan dikategorikan setuju. Sedangkan dimensi *Policy* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata, yaitu sebesar 4,16 dan masih dikategorikan setuju.

**Kata Kunci:** *Retail Service Quality*

28/02/25  


## **ANALYSIS OF RETAIL SERVICE QUALITY APPLICATION AT BAKPIA JUWARA SATOE BERBAH BRANCH**

***Mahendra Difayana Raizart Noor***

### ***Abstract***

*This research aims to identify and analyze the retail service quality provided by the Bakpia Juwara Satoe branch in Berbah to its consumers. The study employs a descriptive research method with a quantitative approach. The sampling technique utilized in this research is purposive sampling, with a sample size of 100 respondents who are consumers of Bakpia Juwara Satoe. Data collection was conducted by distributing questionnaires that had been tested for validity and reliability. The data analysis techniques applied in this study include descriptive statistical analysis and research instrument tests, which encompass validity tests, reliability tests, and arithmetic mean analysis. The results of the arithmetic mean analysis indicate that the retail service quality at the Bakpia Juwara Satoe branch in Berbah received an overall average score of 4.16, placing it in that the Bakpia Juwara Satoe branch in Berbah provides good retail service quality to its consumers. The Physical Aspects dimension achieved an average score of 4.21, which is categorized as strongly agreeable. The reliability dimension received an average score of 4.08 and was deemed agreeable. The Personal Interaction dimension scored an average of 4.20 and was also categorized as agree. Meanwhile, the Policy dimension has an average score of 4.16 and is still categorized as agree.*

***Keywords:*** Retail Service Quality.