

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PT BANK JATENG CABANG YOGYAKARTA

**Safira Putri Anggraeni**

## **Abstrak**

Penelitian dilakukan di PT Bank Jateng cabang Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di Bank Jateng cabang Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan berjumlah 96 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kegiatan observasi magang dan penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan bantuan *software* SPSS dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis rata-rata hitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas layanan di Bank Jateng cabang Yogyakarta terbentuk karena adanya indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible.*

2021/3/20  


## ***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT PT BANK JATENG YOGYAKARTA BRANCH***

***Safira Putri Anggraeni***

### ***Abstract***

*The research was conducted at the PT Bank Jateng Yogyakarta branch. The purpose of this study was to evaluate service quality at the Bank Jateng Yogyakarta branch. The sample used in this study consisted of 96 employees. The data collection technique used in this study was apprentice observation and questionnaire distribution. The analytical method used in this research is a descriptive analysis method, utilizing SPSS software, which includes validity tests, reliability tests, and arithmetic mean analysis. The results of the study indicate that the analysis of service quality at the Bank Jateng Yogyakarta branch is grounded on the indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.*

***Keywords:*** *Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible.*