

ANALISIS KUALITAS LAYANAN KANTOR CABANG AREA YOGYAKARTA

Adinda Mutiara Bintang

Abstrak

Analisis pada penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas layanan BSI Kantor Cabang Area Yogyakarta. Fokus penelitian ini memiliki lima indikator utama, yaitu jaminan, daya tanggap, bukti fisik, kendala, dan empati. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden, yang merupakan nasabah BSI Kantor Cabang Area Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sample random*. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean*. Berdasarkan hasil secara keseluruhan variabel Kualitas Layanan memiliki rata-rata hitung sebesar 3,66 yang termasuk kategori setuju terhadap pernyataan BSI Kantor Cabang (KC) Area Yogyakarta akan kualitas layanan. Hasil analisis data memiliki lima indikator, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, kendala, dan empati, kelima indikator tersebut berpengaruh terhadap kualitas layanan

Kata Kunci : *Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kendala, Empati*

2021/10/25
R

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF BSI BRANCH OFFICE OF YOGYAKARTA AREA

Adinda Mutiara Bintang

Abstract

The analysis presented in this study aims to evaluate the service quality of the BSI Yogyakarta Area Branch Office. This research focuses on five leading indicators: assurance, responsiveness, physical evidence, constraints, and empathy. A quantitative method was employed, with data collected through questionnaires distributed to 96 respondents, all of whom are customers of the BSI Yogyakarta Area Branch Office. The sampling technique utilized was purposive sampling. This study includes validity and reliability tests, as well as the calculation of the arithmetic mean. The results of the data analysis indicate that the five indicators—assurance, responsiveness, physical evidence, constraints, and empathy—significantly affect service quality.

Keywords: Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability, Empathy