


ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PT PUTRADUTA BUANASENTOSA INDOARSIP KLATEN

Andreas Tandenga

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada PT Putraduta Buanasentosa Indoarsip Klaten, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa manajemen kearsipan. Kualitas layanan menjadi aspek penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, serta memberikan gambaran umum mengenai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 108 responden yang merupakan pelanggan PT Indoarsip Klaten. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan perhitungan rata-rata aritmetika (arithmetic mean) untuk menilai tingkat kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berada pada kategori setuju, dengan rincian: reliability sebesar 3,69, responsiveness sebesar 3,73, assurance sebesar 3,75, empathy sebesar 3,78, dan tangibles sebesar 3,89. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,76 menunjukkan bahwa kualitas layanan PT Putraduta Buanasentosa Indoarsip Klaten berada dalam kategori baik. Hal ini membuktikan bahwa perusahaan telah memberikan pelayanan yang andal, tanggap, sopan, peduli, serta didukung oleh fasilitas dan peralatan yang modern.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, SERVQUAL, PT Indoarsip Klaten, Kepuasan Pelanggan, Jasa Kearsipan.*

12/11/25


ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT PT PUTRADUTA BUANASENTOSA INDOARSIP KLATEN

Andereas Tandenga

Abstract

This study aims to analyze the service quality of PT Putraduta Buanasentosa Indoarsip Klaten, a company engaged in archival management services. Service quality is a crucial aspect, as it directly impacts customer satisfaction and the company's competitiveness. This research focuses on measuring the level of service quality based on the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, and provides a general overview of customer perceptions toward the services provided by the company. The research employs a descriptive quantitative approach with a purposive sampling technique involving 108 respondents who are customers of PT Indoarsip Klaten. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed through validity testing, reliability testing, and calculation of the arithmetic mean to assess the level of service quality. The results indicate that all dimensions of service quality fall into the "agree" category, with reliability scoring 3.69, responsiveness scoring 3.73, assurance scoring 3.75, empathy scoring 3.78, and tangibles scoring 3.89. The overall mean score of 3.76 indicates that the service quality of PT Putraduta Buanasentosa Indoarsip Klaten falls within the good category. These findings confirm that the company has provided reliable, responsive, courteous, and caring services, supported by modern facilities and equipment that enhance customer satisfaction and trust.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, PT Indoarsip Klaten, Customer Satisfaction, Archival Services*