PERSEPSI PENGUNGJUNG TERHADAP PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN SLEMAN

Oleh:
Desy Nurvita
5150111026

Laporan Tugas Akhir ini menganalisis tentang persepsi pengunjung terhadap pelayanan *One Day Service* pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Variabel yang menjadi fokus analisisini adalah Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keputusan Pengunjung. Penulisan ini dilakukan dengan mengambil objek pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Dalam memperoleh data, penulis menggunakan metode survei. Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Metode Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan analisis data hal ini menunjukkan bahwa responden pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman memiliki Bukti Fisik sangat baik, Kehandalan yang baik, Daya Tanggap yang baik, Jaminan yang baik, Empati yang baik dan Keputusan Pengunjung yang baik.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Keputusan Pengunjung.

# VISITOR'S PERCEPTION OF ONE DAY SERVICE AT NATIONAL LAND AGENCY IN SLEMAN REGENCY

*Desy Nurvita*
*5150111026*

*This Final Report aims to analyze the visitor's perception of One Day Service at the Sleman Regency National Land Agency. The variables are Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Visitor Decision. The object of this research was the National Land Agency of Sleman Regency. In obtaining data, the researcher used the survey method. The survey was conducted by distributing questionnaires to respondents. The data analyzed using descriptive analysis. The data analysis showed that respondents at the Sleman Regency National Land Agency have excellent physical evidence, good reliability, proper responsiveness, reasonable assurance, good empathy, and right visitor decisions.*

*Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Visitor Decisions.*