

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PT. ABADI EXPRESS (TIKI) di KOTA YOGYAKARTA

Morryz Theo Karang Pethak

Abstrak

Tujuan laporan ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pada Gerai TIKI kota Yogyakarta. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan yakni dengan pengumpulan melalui observasi di Gerai TIKI yang berada di kota Yogyakarta, pembagian kuesioner observasi di Gerai TIKI yang berada di kota Yogyakarta dan studi pustaka. Sampel yang digunakan adalah nasabah dari Gerai TIKI di kota Yogyakarta sebanyak 90 konsumen. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengujian statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah *arithmetic mean*. Adapun beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan pada Gerai TIKI di kota Yogyakarta adalah aspek fisik, reabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Gerai TIKI di kota Yogyakarta sudah baik. Hal ini dilihat dari nilai *arithmetic mean* dari 5 indikator yang digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan pada Gerai TIKI di kota Yogyakarta. aspek fisik memiliki nilai rata-rata 2,89, reabilitas memiliki nilai rata-rata 3,37, interaksi personal memiliki nilai rata-rata 3,37, pemecahan masalah memiliki nilai rata-rata 3,13 dan kebijakan memiliki nilai rata-rata 2,92. Walaupun ada beberapa aspek yang harus dibenahi seperti tempat parkir pada Gerai TIKI di kota Yogyakarta yang dianggap oleh beberapa konsumen masih kurang nyaman, namun mayoritas konsumen menyetujui bahwa kualitas layanan Gerai TIKI di kota Yogyakarta sudah baik. Hal tersebut dapat juga dilihat dari nilai rata-rata per indikator yang menunjukkan bahwa mayoritas konsumen menyetujui bahwa kualitas layanan pada Gerai TIKI di kota Yogyakarta adalah baik.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan*

ANALYSIS OF SERVICES QUALITY IN PT. ABADI EXPRESS (TIKI) in CITY OF YOGYAKARTA

Morryz Theo Karang Pethak

Abstract

The purpose of this report is to find out the quality of service at TIKI outlets in Yogyakarta. Service quality is an expected quality level and control over the quality to meet customers' need. The data collection method used by collecting data through observations at the TIKI outlets, distributing observation questionnaires in the TIKI outlets in the city of Yogyakarta and literature studies. The sample used is customers of TIKI outlets in the city of Yogyakarta as many as 90 customers. The analysis used is descriptive quantitative and statistical testing used in this research is means arithmetic. Some indicators used to study service quality at TIKI outlets in Yogyakarta are physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving and policy. The results of this study indicate that the quality of services provided by TIKI outlets in the city of Yogyakarta is good. This is seen from the arithmetic mean value of the 5 indicators used as a measurement of service quality at TIKI outlets in the city of Yogyakarta. The average score is 2.89, reliability has an average value of 3.37, personal interaction has an average value of 3.37, problem solving has an average value of 3.13 and policies have an average value of 2,92. TIKI in the city of Yogyakarta which is considered by some consumers is still not comfortable, but the majority consumers agree that the service quality of TIKI outlets in the city of Yogyakarta is already good. It can be seen from the per indicator average value that shows that majority of customers agree that the quality of service at TIKI outlets in Yogyakarta city is good.

Keywords: Service Quality