


ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT PUTRADUTA BUANASENTOSA CABANG KLATEN

Aditya Bagus Febriyanto

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada bagian pemasaran PT Putraduta Buanasentosa cabang Klaten. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampling jenuh, yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan seluruh orang dalam populasi untuk dijadikan sampel. Data sekunder terdiri dari 45 sampel yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada seluruh konsumen PT Putraduta Buanasentosa cabang Klaten. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengujian statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Adapun indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Putraduta Buanasentosa cabang Klaten yaitu, dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Putraduta Buanasentosa cabang Klaten masih perlu ditingkatkan. Hal ini dilihat dari nilai gap pada analisis *Servqual* dari seluruh dimensi yang digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan PT Putraduta Buanasentosa cabang Klaten menunjukkan nilai negatif. Nilai gap terbesar berada pada atribut pernyataan nomor 14 dengan nilai gap -1.00. Pada matriks IPA menunjukkan atribut pernyataan yang berada pada kuadran 1 adalah atribut pernyataan nomor 14, 13, 10 dan 7. Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada atribut pernyataan yang ada pada kuadran 1 dalam matriks IPA.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

 23/6/21

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN PT PUTRADUTA BUANASENTOSA KLATEN BRANCH

Aditya Bagus Febriyanto

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at the marketing department of PT Putraduta Buanasentosa Klaten branch. Service quality is an effort to fulfill the needs and desires of consumers and the accuracy of the delivery in balancing consumer expectations. The method used in sampling is saturated sampling, which is a data collection technique that uses all people in the population to be used as samples. Secondary data consisted of 45 samples obtained from distributing questionnaires to all consumers of PT Putraduta Buanasentosa Klaten branch. The analysis used is descriptive quantitative with statistical testing of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). The indicators used to determine the quality of service at PT Putraduta Buanasentosa Klaten branch are the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The results of this study indicate that the quality of services provided by PT Putraduta Buanasentosa Klaten branch still needs to be improved. This can be seen from the gap value in the Servqual analysis of all dimensions used as a measuring tool for the service quality of PT Putraduta Buanasentosa Klaten branch showing a negative value. The biggest gap value is in the statement attribute number 14 with a gap value of -1.00. The IPA matrix shows that the statement attributes that are in quadrant 1 are statement attributes numbered 14, 13, 10 and 7. From the research that has been done, the authors suggest that companies improve their service quality, especially on the statement attributes in quadrant 1 in the IPA matrix.

Keywords: *Service Quality*