

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO *RITEL* BATIK DAN BAKPIA WONG YOGYAKARTA

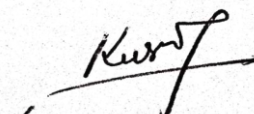
Ahmad Sofiyah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada toko *ritel* Batik Dan Bakpia Wong Yogyakarta. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sample adalah *simple random sampling* sejumlah 96 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*, Analisis deskriptif dan mean aritmatika. Berdasarkan dari hasil uji mean aritmatika menunjukkan nilai rata-rata hitung kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,67 artinya kualitas pelayanan dinilai sangat baik oleh konsumen. Nilai rata-rata hitung tertinggi indikator kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,78 yang terdapat pada indikator Bukti Fisik (*Tangible*), Sedangkan nilai rata-rata hitung terendah indikator kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,60 yang terdapat pada indikator Keyakinan (*Assurance*).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

8/9 '21



(KUSJAIYAH)

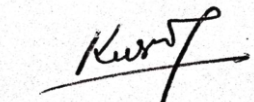
ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT RETAIL STORE BATIK AND BAKPIA WONG YOGYAKARTA

Ahmad Sofiyan

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at retail stores Batik and Bakpia Wong Yogyakarta. Service quality is the overall characteristics of a product or service that affect its ability to meet stated or unstated needs and desires of clients. The method used in taking the sample is simple random sampling of 96 respondents. Primary data collection is done by using a questionnaire method that has been tested for validity and reliability. The data testing techniques used in this study include validity tests, reliability tests with Cronbach's Alpha, descriptive analysis and arithmetic mean. consumer. The highest average value for service quality indicators is 3.78 which is found in the Tangible indicator, while the lowest arithmetic average value for service quality indicators is 3.60 which is found in the Assurance indicator.

Keywords: Service Quality



(KUSJANIYAH)