

ANALISIS EVALUASI SERVICE QUALITY PADA PT. WIRO SOBO SEJAHTERA

Arif You Kristyan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi *service quality* pada PT Wiro Sobo Sejahtera. *Sercice quality* memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan observasi, wawancara, serta kuesioner yang disebarluaskan ke konsumen PT Wiro Sobo Sejahtera. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan *mean aritmatik*. Dari hasil analisis *mean aritmatik*, variabel *service quality* memiliki rata-rata hitung sebesar 2,58 dalam kategori tidak setuju. Rata-rata hitung tertinggi sebesar 3,66 dalam kategori setuju terdapat pada faktor *emphaty*, sedangkan rata-rata hitung terendah sebesar 2,23 dalam kategori tidak setuju terdapat pada faktor *responsiveness*.

Kata Kunci: *Service Quality*



8/9 '21

ANALYSIS EVALUATION SERVICE QUALITY IN PT. WIRO SOBO SEJAHTERA

Arif You Kristyan

Abstract

This study aims to determine the evaluation of service quality at PT Wiro Sobo Sejahtera. Service quality has five dimensions which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study uses primary data obtained by observation, interviews, and questionnaires distributed to consumers of PT Wiro Sobo Sejahtera. The sample used in this study amounted to 30 respondents obtained by using purposive sampling method. Data analysis was performed using validity test, reliability test, and arithmetic mean. From the results of the arithmetic mean analysis, the service quality variable has an average count of 2.58 in the disagree category. The highest arithmetic average of 3.66 in the agree category is found in the empathy factor, while the lowest arithmetic average of 2.23 in the disagree category is in the responsiveness factor.

Keyword: *Service Quality*

**ANALISIS EVALUASI SERVICE QUALITY PADA
PT. WIRO SOBO SEJAHTERA**

Arif You Kristyan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi *service quality* pada PT Wiro Sobo Sejahtera. *Service quality* memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan observasi, wawancara, serta kuesioner yang disebarluaskan ke konsumen PT Wiro Sobo Sejahtera. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan *mean aritmatik*. Dari hasil analisis *mean aritmatik*, variabel *service quality* memiliki rata-rata hitung sebesar 2,58 dalam kategori tidak setuju. Rata-rata hitung tertinggi sebesar 3,66 dalam kategori setuju terdapat pada faktor *emphaty*, sedangkan rata-rata hitung terendah sebesar 2,23 dalam kategori tidak setuju terdapat pada faktor *responsiveness*.

Kata Kunci: *Service Quality*



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Arif You Kristyan". To the right of the signature, the letters "ACC" are written vertically. Below the signature, the numbers "w171w21" are written.

**ANALYSIS EVALUATION SERVICE QUALITY IN
PT. WIRO SOBO SEJAHTERA**

Arif You Kristyan

Abstract

This study aims to determine the evaluation of service quality at PT Wiro Sobo Sejahtera. Service quality has five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study uses primary data obtained by observation, interviews, and questionnaires distributed to consumers of PT Wiro Sobo Sejahtera. The sample used in this study amounted to 30 respondents using the method purposive sampling. Data analysis was performed using validity test, reliability test, and mean arithmetic. From the results of the analysis mean arithmetic, the variable Service Quality has an average count of 2.58 in the disagree category. The highest arithmetic mean of 3.66 in the agree category is found on the factor Empathy, while the lowest arithmetic average of 2.23 in the disagree category is on the factor Responsiveness.

Keyword: *Service Quality*



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Arif You Kristyan". To the right of the signature, there is a handwritten note that appears to read "REC" and "w/pd. WI"