


ANALISIS EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA CV MANGROVE PRINTING DI YOGYAKARTA

Angger Wisnugroho

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan pada CV Mangrove Printing. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu reliabiliti, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan observasi, wawancara, serta kuesioner yang disebarakan ke konsumen CV Mangrove Printing. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan *mean* aritmatik. Dari hasil analisis *mean* aritmatik, variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata hitung sebesar 2,50 dalam kategori tidak setuju. Rata-rata hitung tertinggi sebesar 2,63 dalam kategori netral terdapat pada faktor bukti fisik, sedangkan rata-rata hitung terendah sebesar 2,44 dalam kategori tidak setuju terdapat pada faktor empati.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan*

 8/9 '21



ANALYSIS OF SERVICE QUALITY EVALUATION AT CV MANGROVE PRINTING YOGYAKARTA

Angger Wisnugroho

Abstract

This study aims to evaluate the quality of service at CV Mangrove Printing. Service quality has five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. This study used primary data obtained by observation, interviews, and questionnaires distributed to consumers of CV Mangrove Printing. The sample used in this study amounted to 50 respondents. 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 2.50 in the disagree category. The highest arithmetic mean of 2.63 in the neutral category was found in the physical evidence factor, while the lowest arithmetic average of 2.44 in the disagree category was found in the empathy factor.

Keyword: *Service Quality*