

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT RAIHAN BINTANG UTARA INDRAMAYU

Maskholiq Al'Fahadz

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada PT. Raihan Bintang Utara. Kualitaas pelayanan jasa memiliki lima dimensi yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan kuisisioner yang disebarakan ke klien PT. Raihan Bintang Utara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 responden dari populasi pekerja di PT. PJB UBJOM Indramayu yang telah mendapat pelayanan jasa *cleaning services*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean*. Dalam uji tersebut mendapat hasil berupa indikator bukti fisik (3,18), reliabilitas (3,11), dan jaminan (3,13) memiliki nilai di atas rata-rata variabel kualitas pelayanan jasa sebesar 3,11. Sedangkan indikator daya tanggap (3,06) dan empati (3,09) memiliki nilai di bawah rata-rata variabel kualitas pelayanan jasa sebesar 3,11.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Jasa*

22/11/21


ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN PT RAIHAN BINTANG UTARA INDRAMAYU

Maskholiq Al'Fahadz

Abstract

This study aims to determine the quality of services at PT. Raihan Bintang Utara. Service quality has five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses primary data obtained by questionnaires distributed to clients of PT. Raihan Bintang Utara. The sample used in this study amounted to 90 respondents from the working population at PT. PJB UBJOM Indramayu which has received cleaning services. Data analysis was performed using validity test, reliability test, and arithmetic mean. In the test, the results in the form of indicators of tangible (3.18), reliability (3.11), and assurance (3.13) have a value above the average service quality variable of 3.11. While the indicators of responsiveness (3.06) and empathy (3.09) have a value below the average service quality variable of 3.11.

Keywords: *Service Quality*