**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PARKSON *DEPARTMENT STORE* HARTONO *MALL* YOGYAKARTA**

**Widiana Winarsih**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Parkson *Department Store* Hartono *Mall* Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 pelanggan dengan teknik pengambilan sampel *Simple Random Sampling.* Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online kepada masyarakat umum. Metode analisis menggunakan uji instrumen penelitian dan analisis *mean aritmatik*. Persepsi pelanggan terhahap kualitas pelayan pada Parkson diperoleh nilai rata-rata keseluruhan 3,27 artinya pelanggan Sangat Setuju terhahap seluruh indikator kualitas pelayanan Parkson yg terdiri dari Bukti Fisik, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, dan Empati*.*Indikator kualitas pelayanan yang memiliiki nilai tertinggi adalah indikator Bukti Fisik dengan nilai 3,31 yang artinya pelanggan sangat setuju dengan Bukti Fisik yang dimiliki oleh Parkson. Indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator Daya Tanggap dengan nilai 3,23. Artinya pelanggan setuju dengan Daya Tanggap yang dimiliki oleh karyawan Parkson.

**Kata Kunci**: *Kualitas Pelayanan*



***SERVICE QUALITY ANALYSIS AT PARKSON DEPARTMENT STORE HARTONO MALL YOGYAKARTA***

***Widiana Winarsih***

***Abstract***

*This research aims to find out the level of service quality at Parkson Department Store Hartono Mall Yogyakarta. The sample in this study amounted to 97 customers with a Simple Random Sampling technique. Data collection is done by distributing questionnaires online to the public. The analysis method uses research instrument tests and arithmetic mean analysis. Customer perception of the quality of service at Parkson obtained an overall average value of 3.27 means that customers strongly agree to all indicators of Parkson's service quality consisting of Physical Evidence, Assurance, Reliability, Responsiveness, and Empathy. The service quality indicator that has the highest value is the Physical Proof indicator with a value of 3.31 which means that customers strongly agree with the Physical Evidence owned by Parkson. The indicator that has the lowest value is the Responsiveness indicator with a value of 3.23. This means that customers agree with the Responsiveness owned by Parkson employees.*

***Keyword****: Service Quality*