**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA CV MITRA KARYA UTAMA KENDAL**

**Muhamad Victorio Priyanto**

**Abstrak**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada CV Mitra Karya Utama. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling kuota* sejumlah 70 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas yang didasarkan pada nilai *Cronbach’s Alpha,* analisis statistik deskriptif, dan uji mean aritmatik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji mean aritmatik menunjukkan nilai rata-rata hitung variabel kepuasan pelanggan sebesar 3,16 yang artinya pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Mitra Karya Utama. Nilai rata-rata hitung tertinggi dari variabel kualitas pelayanan terdapat pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 3,20. Sedangkan nilai rata-rata hitung terendah dari variabel kepuasan pelanggan terdapat pada indikator keyakinan (*assurance*) yaitu sebesar 3,14.

**Kata Kunci*:*** *Kualitas, Pelayanan*



***SERVICE QUALITY ANALYSIS ON CV MITRA KARYA UTAMA KENDAL***

***Muhamad Victorio Priyanto***

***Abstract***

*Service quality is a measure of how well the level of service provided can match customer expectations. This study aims to analyze the quality of service at CV Mitra Karya Utama. The sampling technique used in this study used a quota sampling technique of 70 respondents. The data used in this study is primary data collected through questionnaires. Data analysis methods used in this research include validity test, reliability test based on Cronbach's Alpha value, descriptive statistical analysis, and arithmetic mean test. The results of this study indicate that all of the instruments used are valid and reliable. Based on the results of the arithmetic mean test, the average value of the customer satisfaction variable is 3, 16 which means that customers are satisfied with the quality of service provided by CV Mitra Karya Utama. The highest arithmetic average value of the service quality variable is found in the responsiveness indicator (responsiveness) which is equal to 3.20. While the lowest calculated average value of the customer satisfaction variable is found in the confidence indicator (assurance) which is equal to 3.14.*

***Keywords:*** *Service, Quality*