

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MENSTIMULASI KONSUMEN MELAKUKAN PEMBELIAN DI TOKO GRAMEDIA

**Oleh
Rika Chintia**

Toko Buku Gramedia Bandar Lampung adalah perusahaan retail buku dan alat tulis yang tersebar di Indonesia, yang memiliki pelayanan baik, kecepatan karyawan dalam menangani konsumen, sehingga lebih di kenal oleh masyarakat luas.

Masalah yang dihadapi Toko Buku Gramedia adalah kurang berperan dalam memicu konsumen untuk melakukan pembelian.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti merumuskan masalah “Faktor-faktor apakah yang memicu konsumen melakukan pembelian di Toko Buku Gramedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang menstimulasi konsumen yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* pada Toko Buku Gramedia Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini menggunakan konsep TERRA. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa *Tangible* tentang keramahan, penampilan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah baik, *Emphaty* tentang perhatian karyawan dan fasilitas bagi pelanggan sudah baik, *Reability* tentang ketanggapan dan kesiapan karyawan membantu kebutuhan pelanggan, *Responsiveness* tentang pemahaman karyawan dan ketepatan waktu pelayanan sudah baik, dan *Assurance* tentang pengetahuan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah baik.