

## **ABSTRAK**

### **PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TOKO BUKU GRAMEDIA DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**Imelda Sary**

Toko Buku Gramedia sebagai salah satu Toko Buku yang bergerak di bidang ritel pendistribusian produk buku yang mengutamakan jasa pelayanan dengan visi dan misi mencerdaskan kehidupan bangsa serta menjadi pimpinan usaha dalam bidang ritel. Toko Buku Gramedia merupakan salah satu perusahaan bisnis eceran yang sudah terbukti pengelolaan manajemen perusahaannya, Toko Buku Gramedia dimana didalamnya terdapat pengolahan data buku dan jasa pelayanan yang memiliki sistem pelayanan kualitas Toko Buku Gramedia dan mempermudah pekerjaan yang mereka lakukan.

Adapun rumusan masalah PT.Gramedia Asri Media Bandar Lampung yang diambil oleh peneliti adalah Apakah kualitas pelayanan Toko Buku Gramedia sudah baik pada PT Gramedia Asri Media?

Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Toko Buku Gramedia Asri Media di Bandar Lampung.

Hasil pembahasan terhadap analisis persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT Gramedia Asri Media dapat ditarik kesimpulan terhadap pelayanan PT Gramedia Asri Media. kualitas pelayanan pada Toko Buku Gramedia sangat baik empati (*emphaty*) dan keyakinan

Imelda Sary

(*assurance*), sedangkan baik yaitu keandalan (*reliability*) dan tanggapan (*responsiveness*), dan cukup baik yaitu bukti fisik (*tangible*)

Saran yang dapat diberikan kepada PT Gramedia Asri Media Bandar Lampung menunjang pelayanan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) sebaiknya dapat menambahkan tempat duduk atau kursi, dan area parkir diperluas supaya konsumen lebih nyaman untuk bertransaksi belanja di Toko Buku Gramedia Bandar Lampung, Keandalan (*reliability*), perusahaan harus dapat terus ditingkatkan dengan kualitas pelayanannya, dan pengecekan barang baru untuk cepat bisa didisplay atau langsung masuk ke Toko Buku Gramedia supaya konsumen tidak lama-lama menunggu barang baru masuk ke Toko Buku Gramedia.