

ABSTRAK

Prinsip yang paling utama dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen adalah terciptanya *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Seluruh upaya dilakukan dengan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan / keinginan konsumen atas harapannya.

Masalah dalam penelitian ini pada intinya adalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Penerbit Erlangga, dari sudut pandang harapan yang diinginkan (ekspektasi) dan kenyataan yang dialami (performance) oleh konsumen. Dalam penelitian ini juga membahas mengenai analisa hubungan dan juga pengaruh antara Kualitas Pelayanan, melalui dimensi: Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance dan Empathy (Parasuraman), dengan Kepuasan Pelanggan.

Dari 2.006 populasi, diambil sample sebanyak 381 responden (siswa EA dan CV, Term III/2006). Data untuk penelitian ini diambil melalui kuesioner dan juga studi kepustakaan yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan topik penelitian.

Dari hasil penelitian yang didapat kemudian menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT. Penerbit Erlangga. sangat tinggi, sedangkan kenyataan yang dialami oleh konsumen atas kualitas pelayanan masih kurang. Hal tersebut menggambarkan bahwa konsumen merasa kurang puas atas kualitas pelayanan dari PT. Penerbit Erlangga.

Dari analisa korelasi yang dilakukan Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen pun akan semakin meningkat. Selain itu dari analisa regresi didapatkan kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen di PT. Penerbit Erlangga.

Dengan menggunakan matriks ekspektasi dan performance terlihat ada beberapa hal yang harus dibenahi, antara lain : Proses Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kesigapan dalam melakukan Pelayanan, Penyampaian Informasi kepada Konsumen, Keramahan dan Kesopanan dalam melayani Konsumen, Perhatian dan Kesabaran pada Konsumen, dan Problem Solving. Hal-hal tersebut diatas merupakan prioritas utama yang harus dibenahi dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Penerbit Erlangga.