

INTISARI

Usaha pada toko bangunan merupakan usaha di bidang retail yang menyediakan berbagai macam peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam pembuatan bangunan. Usaha ini muncul akibat kebutuhan pokok manusia akan adanya tempat tinggal. Guna mendapatkan memuaskan konsumen dan meraih laba maksimum setiap toko bangunan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Namun dalam usahanya memaksimalkan pelayanan, tidak semua toko bangunan mampu memberikan pelayanan yang prima, Usaha ini juga dilakukan oleh Toko Bangunan Gemah Ripah .

Guna mengetahui pelayanan di Toko Bangunan Gemah Ripah maka dilakukan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menganalisa kualitas layanan pada toko tersebut dengan menggunakan 5 dimensi pelayanan *yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari pelanggan toko dengan metode focus group discussion.