

ABSTRAK

Kualitas layanan (*service quality*) dianggap sebagai salah satu alat untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Graha Pena untuk memperhatikan kepuasan pelanggan dengan menciptakan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *service office* di Graha Pena Jawa Pos Surabaya dengan menggunakan *gap analysis* pada dimensi SERVQUAL. Metode SERVQUAL mencakup lima dimensi utama yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden untuk mengukur persepsi dan ekspektasi terhadap layanan yang diberikan. *Gap analysis* dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Hasil dari penelitian ini diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan atau *gap* dari keseluruhan indikator dimensi SERVQUAL, maka dari itu manajemen Graha Pena perlu melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan pada beberapa dimensi tersebut.

Kata kunci : *Service Quality, Service Office, Gap Analysis.*