

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan diperlukan bagi setiap industri jasa, tidak menutup kemungkinan pada industri properti. Perkembangan dan persaingan industri properti yang akhir-akhir ini semakin ketat menuntut pelayanan yang memadai demi melayani para pelanggan. Menggeliatnya industri properti ini tidak lepas dari peran para agen properti yang telah banyak membantu dalam mempermudah pelanggan menemukan kebutuhan tempat tinggal serta investasi. Layanan atau jasa yang diberikan perusahaan merupakan produk yang tidak berwujud, karena dihasilkan dari pemberian sarana dan prasarana yang harus ditunjang dengan ketrampilan dan pengetahuan dari pemberi layanan sehingga layanan atau jasa yang diberikan dapat berkualitas.

Studi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah bertujuan mengetahui serta mengevaluasi kualitas layanan yang terdapat pada perusahaan penyedia jasa agen properti, ERA Ekspres. Menggunakan model GAP dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dengan apa sebenarnya yang dirasakan oleh konsumen. Analisis berikutnya menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan yang ada terhadap kepuasan dari pelanggan ERA Ekspres. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan, diharapkan terjadinya peningkatan transaksi penjualan perusahaan.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, GAP Model, *service quality*, properti