

Bab 12



MANAJEMEN KUALITAS JASA

Bab 12

Siapakah Pelanggan (Customer)

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Pengertian Kualitas (*Quality*)

1. **Kinerja (*Performance*).**
2. **Keragaman produk (*Features*).**
3. **Keterandalan (*Reliability*).**
4. **Kesesuaian (*Conformance*).**
5. **Daya tahan/Ketahanan (*Durability*).**
6. **Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*).**
7. **Estetika (*Aesthetics*).**
8. **Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived quality*).**

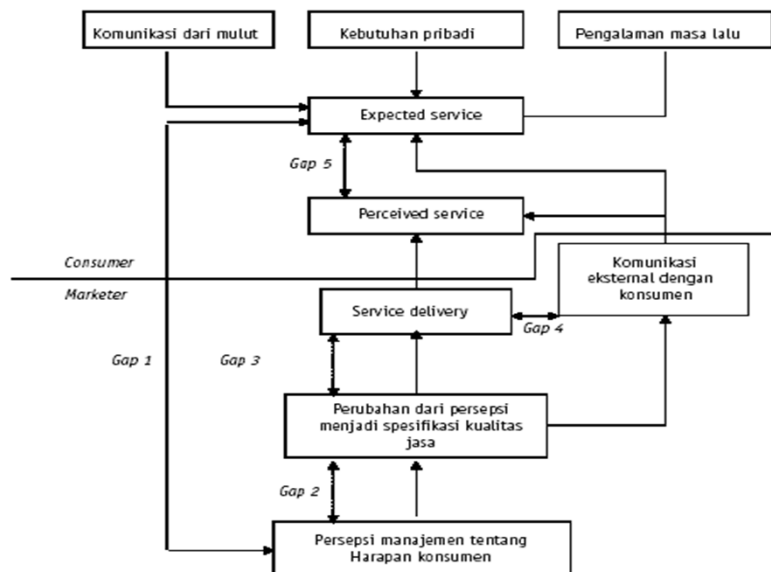
Memahami Kualitas Jasa (*Service Quality*)

- **Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)**
 - *Tangibles, atau berwujud*
 - *Reliability, atau kehandalan*
 - *Responsiveness, atau ketanggapan*
 - *Assurance, atau jaminan dan kepastian*
 - *Empathy*
- **Skala Pengukuran dan Dimensi *SERVQUAL***
- ***Kepuasan***

Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

1. Gap Persepsi Manajemen.
2. Gap Spesifikasi Kualitas.
3. Gap Penyampaian Pelayanan.
4. Gap Komunikasi Pemasaran.
5. Gap dalam Pelayanan yang Dirasakan.

Gambar 12.6: Analisis Lima Kesenjangan



End