

Bab 15



SISTEM INFORMASI KUALITAS JASA (SERVICE QUALITY)

Bab 15 **Peningkatan Kualitas Jasa Melalui Sistim Informasi**

- 1. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan.**
- 2. Menentukan di mana titik berat kualitas informasi.**
- 3. Mengerti akan pendapat yang dikeluarkan oleh pelanggan.**
- 4. Menghubungkan kinerja pelayanan dan output yang dihasilkan oleh perusahaan.**
- 5. Menjangkau seluruh pegawai.**

Integrasi Sistem Informasi Kualitas Jasa dalam Perusahaan

- **Sistem Pencatatan Internal**
- **Sistem Intelijen Pemasaran**
- **Sistem Riset Pemasaran**
- **Sistem Pendukung Keputusan Pemasaran**

Mendengarkan Konsumen – Sebuah Konsep dari Sistem Informasi Kualitas Jasa

3 tipe konsumen

- **Konsumen eksternal**
- **Konsumen dari kompetitor**
- **Konsumen internal (pegawai)**

Pendekatan-pendekatan untuk Riset Jasa

1. Survei transaksi (*Transactional Survey*)
2. Menampung keluhan, komentar, dan pertanyaan konsumen (*Customer complaint, comment, and inquiry capture*)
3. Survei pasar total (*Total Market Survey*)
4. Survei pegawai (*Employee surveys*)

Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa yang Efektif

- Pengukuran harapan pelayanan
- Penekanan pada kualitas informasi
 - Saling berhubungan (*Relevant*)
 - Tepat dan berguna (*Precise and Useful*)
 - Terstruktur (*In Context*)
 - Dapat dipercaya (*Credible*)
 - Dapat dimengerti (*Understandable*)
 - Tepat waktu (*Timely*)

Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa yang Efektif 2

- **Menghimpun suara konsumen**
- **Menyelaraskan kinerja pelayanan dengan kinerja bisnis**
- **Menjangkau setiap pegawai**

End