

DMH2E3 – PEMASARAN JASA

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN

POKOK BAHASAN 11 : SERVICE QUALITY

Widya Sastika, ST., MM.

D3 Manajemen Pemasaran- Fakultas Ilmu Terapan



LEARNING OBJECTIVE

1. Mahasiswa mampu memahami mengenai dimensi service quality
2. Mahasiswa mampu memahami mengenai tangible
3. Mahasiswa mampu memahami mengenai reliability
4. Mahasiswa mampu memahami mengenai responsiveness
5. Mahasiswa mampu memahami mengenai emphaty
6. Mahasiswa mampu memahami mengenai assurance



SERVICE QUALITY



DIMENSI SERVICE QUALITY

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.



DIMENSI SERVICE QUALITY



2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

DIMENSI SERVICE QUALITY

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.



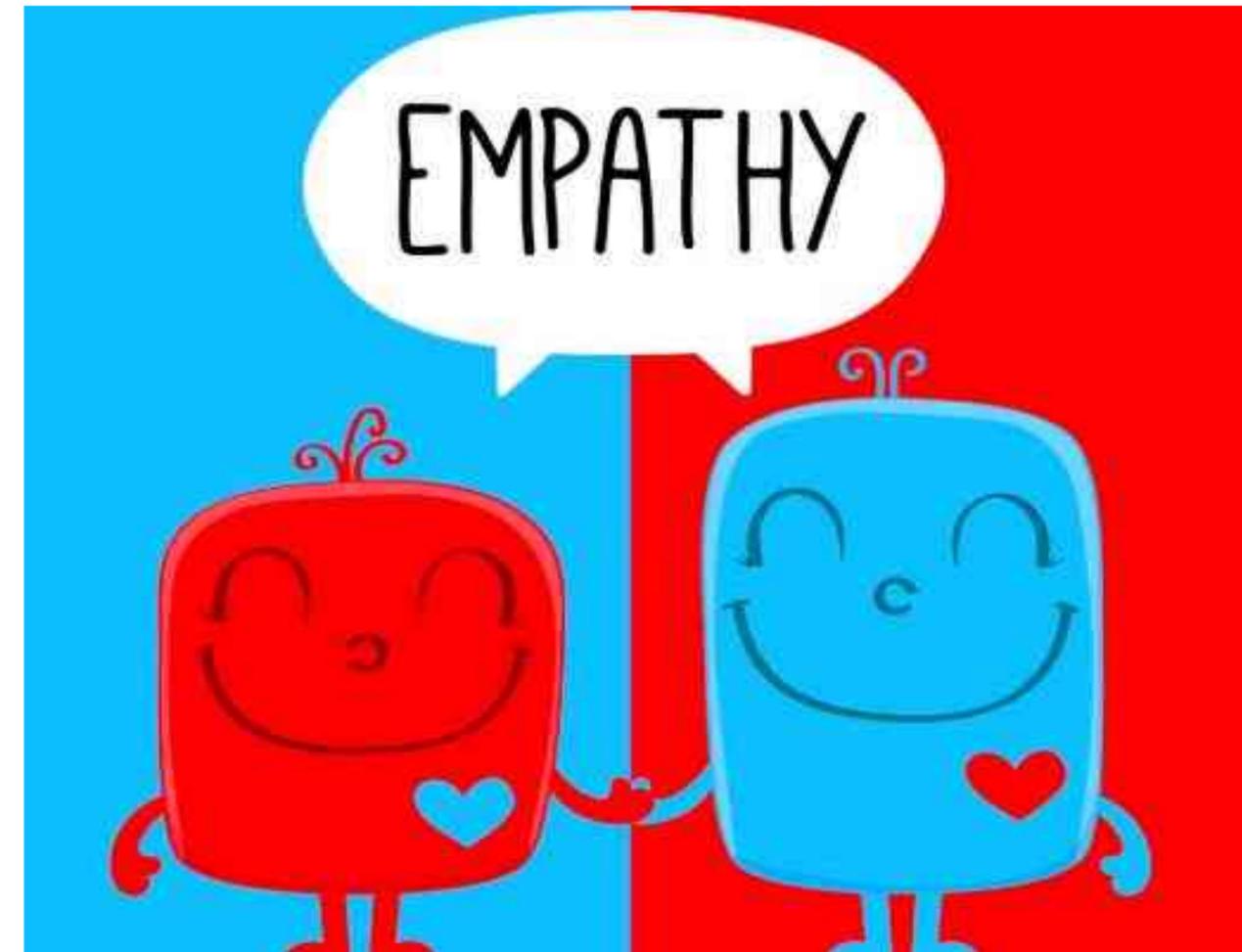
DIMENSI SERVICE QUALITY



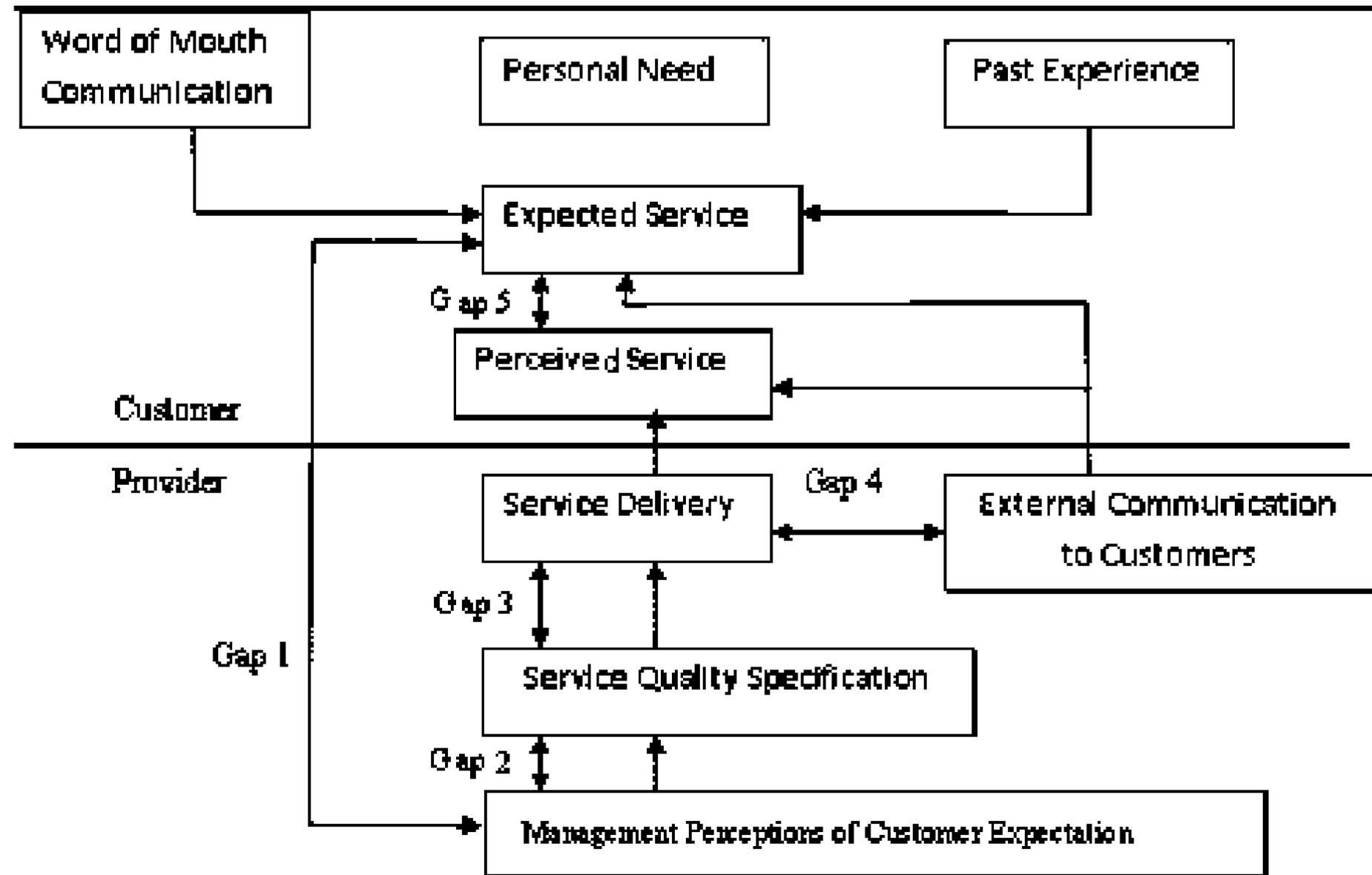
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

DIMENSI SERVICE QUALITY

5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.



MODEL KONSEPTUAL SERVQUAL



Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York, hal. 46. Farida Jafar, 2005 ; hal. 59



감사합니다 Natick
Grazie Danke Ευχαριστίες Dalu
Thank You Köszönöm
Спасибо Dank Gracias
谢谢 Merci Seé
ありがとう

Obrigado

