**TUGAS 9 FLOWCHART & SERVICESCAPE**

1. Buatlah Flowcharting Proses Jasa yang pernah kalian alami!
2. Mengapa berbagai pelanggan dan pegawai staf merespon secara berbeda terhadap lingkungan layanan yang sama?
3. Sarana-sarana apa yang tersedia untuk membantu kita dalam memahami respon pelanggan dan untuk memberikan petunjuk dalam mendesain dan memperbaiki lingkungan layanan?

|  |  |
| --- | --- |
| **TUGAS 9** | |
| **Tanggal Periksa** | **Paraf Dosen** |
|  |  |