**TUGAS 11 SERVICE QUALITY**

1. Buatlah contoh konsumen menilai lima dimensi kualitas jasa pada beberapa jenis usaha jasa (min 1 jenis usaha)!

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Usaha** | **Dimensi Kualitas Jasa** | **Penilaian** |
| **Jasa Kesehatan** | 1. **Kehandalan**
2. **Daya tanggap**
3. **Jaminan**
4. **Empati**
5. **Tangible**
 | * **Janji ditepati sesuai jadwal, diagnosis tepat**
* **Tidak lama menunggu, bersedia mendengar keluh kesah pasien**
* **Pengetahuan, keterampilan, reputasi dokter dan tenaga medis lainnya**
* **Mengenal pasien, pendengar yang baik**
* **Ruang tunggu, ruang operasi, peralatan**
 |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Desain kuesioner untuk mengukur kualitas layanan sebuah perusahaan jasa, di sekitar kalian!

|  |
| --- |
| **TUGAS 11** |
| **Tanggal Periksa** | **Paraf Dosen** |
|  |  |