**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** |
|  |  |