

LATIHAN

Latihan Soal PTS

Nama: _____

1

Klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa disebut ...

- Low contact service
- High kontak service
- Pelayan konsumen
- Pelayanan terpadu
- Rencana pemasaran

☐

2

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Merupakan pengertian menurut...

- Kasmir
- Liona
- Groonros
- Suparlan
- Kotler

☐☐☐

3

Dimensi yang mengukur kemampuan perusahaan untuk menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan kepada pelanggannya disebut...

- Tangibility
- Reliability
- Responsiveness
- Assurance
- Empathy

4

Groonros menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat...

- Kasat mata
- Tidak kasat mata
- Terlihat
- Tidak terlihat
- Dapat diraba

Latihan Soal PTS

- 5 Kualitas pelayanan juga dapat disebut...
- Perceived service
 - Customer service
 - Service quality
 - Quality control
 - High quality
- 6 Menurut Kotler klasifikasi pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu...
- High contact service dan low contact service
 - Quality service dan perceived service
 - Tangibility dan reability
 - High service dan quality service
 - Semua salah
- 7 Manajemen yang dilakukan untuk menghadapi situasi yang tak terduga yang bisa mengancam operasional perusahaan dan bisnis disebut manajemen...
- Kevangan
 - Pemasaran
 - Operasional dan produksi
 - Acara
 - Krisis
- 8 Suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan disebut...
- Operasional
 - Pelayanan
 - Kepuasan
 - Aktivitas
 - Produksi
- 9 Dibawah ini yang bukan termasuk dalam faktor penentuan kualitas/kearakteristik pelayanan jasa, kecuali...
- Wujud
 - Keadaan
 - Keyakinan
 - Empati
 - Pelayanan
- 10 Wirausahawan perlu merencanakan penetapan aturan tugas dan tanggung jawab untuk tiap jabatan. Hal ini bertujuan agar...
- Tenaga kerja mengetahui bentuk pekerjaan serta hak dan kewajibannya
 - Birokrasi dalam perusahaan berjalan dengan tertib dan rapi
 - Wirausahawan tidak harus mengawasi tenaga kerja setiap saat
 - Memudahkan penetapan upah untuk tiap-tiap jabatan
 - Menunjukkan standar operasi usaha yang baik