

# 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