



# 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...

- Keuangan
- 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