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 membrikan 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
   - Terlihan
   - Tidak terlihat
   - Dapat diraba

LIVEWORKSHEETS

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 kulitas/kearakteristik pelayanan jasa, kecuali...
Wujud
Keadaan
Keyakinan
Emapati
Pelayanan

10 Wirausahawan perlu merencanakan penetapan aturan tugas dan tanggung jawab untuk tiap jabatan. Hal ini bertujuan agar...
Tenaga kerja mengetahui bentuk pekerjaan serta hakdan kewajibannya
Birokrasi dalam perusahaan berjalan dengan tertib dan rapi
Wirausahawan tidak harus mengawasi tenaga kerja setiap saat
Memudahkan penetapan upah untuk tiap-tiap jabatan
Menunjukan standar operasi usaha yang baik

LIVEWORKSHEETS