

DISAIN PROSES JASA

Oleh :

Aulia Ishak, ST, MT

Outline

- Mendefinisikan Jasa
- Bundle Jasa-Produk
- Service Guarantees
- Siklus Jasa
- Kontrak Pelanggan
- Matriks Jasa
- Employees and Service

Mendefinisikan Jasa

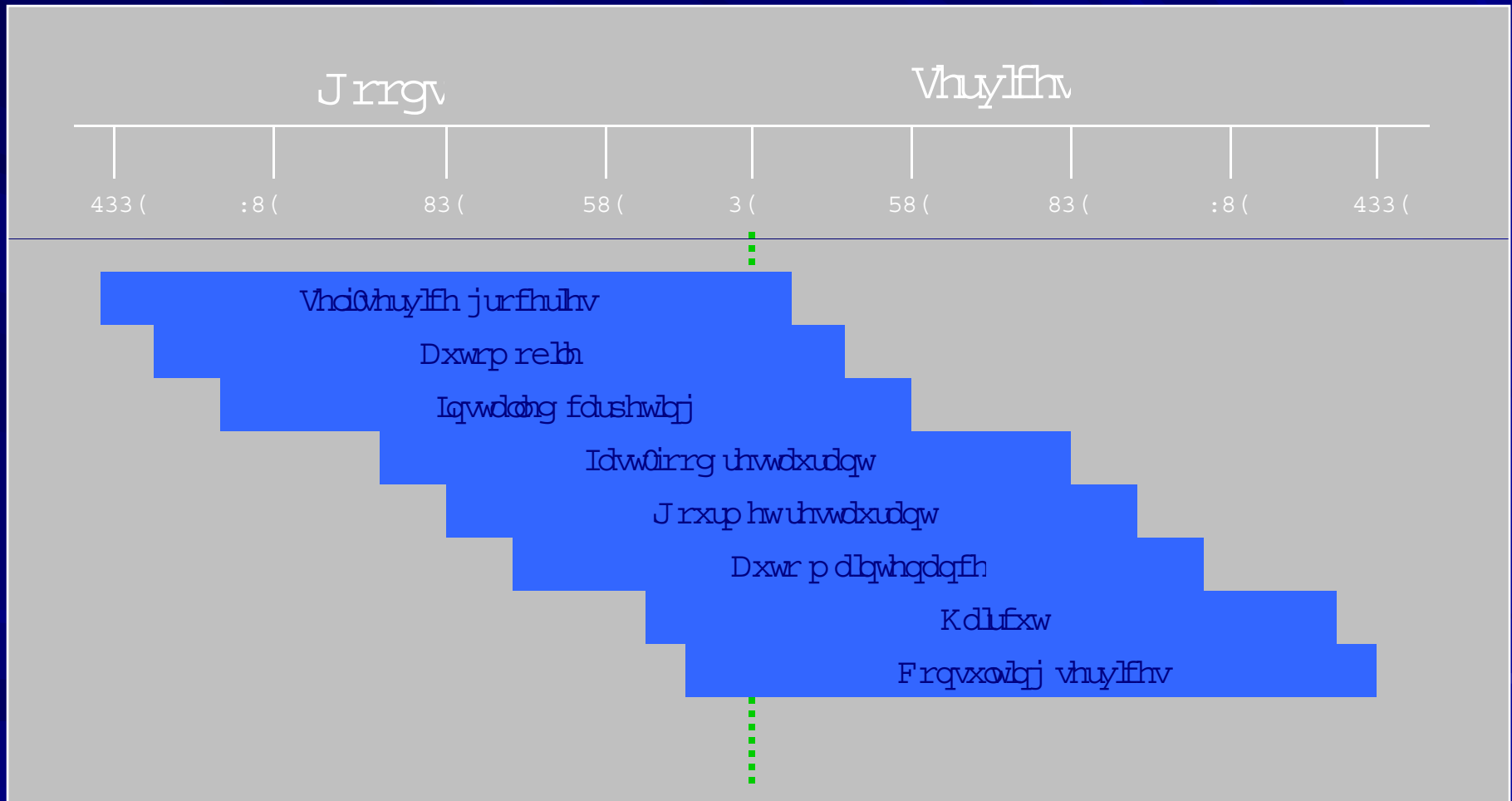
Konsep kunci

- Ketidakmampuan jasa untuk diraba (intangibility)
- Sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan
- Sulit dalam mendefinisikan dan pengukuran kualitas dan produktifitas
- Perbedaan lain diantara Manufaktur dan jasa

Siklus Jasa Perusahaan Penerbangan



Perbandingan Barang dan Jasa



Kontak Pelanggan

- Mendefinikan “kontak”
- Ketidakefisienan potensial sebagai suatu fungsi kontak pelanggan
- Karakteristik tinggi- dan rendah-kontak jasa

Tipologi Jasa

- Pabrik Jasa
- Jasa Massal
- Toko Jasa
- Jasa Professional

Matriks Jasa

G hudnaw Iqwhudnvl gdq Shøl | dgdq

		Uhggdk	Wbjjl
G hudnaw Iqwhudnvl gdq Shøl dgdq	Uhggdk	<u>Vhuylfh idfwru </u> D lcbhv Wudfnbj Krwhø Uhvruwdgg	<u>Vhuylfh vkrs</u> Krvsldø Frp sxwhugdwbj Uhsdlu vhuylfh
	Wbjjl	<u>P d w vhuylfhv</u> Uhwdbbj Z krðvdbbj Vfkrrø Uhwdbdvshfw ri frp p hufbbodqnbj	<u>SurihvlnqdoVhuylfhv</u> Odz hu G rfwrw D ffrxqwdqw Dufkwhfw

Hubungan dalam Jasa-Janrangan keuntungan

- Kualitas jasa internal
- Kepuasan pekerja
- Retention pekerja
- Produktifitas pekerja
- Nilai jasa external
- Kepuasan pelanggan
- Loyalti pelanggan
- Pertumbuhan penerimaan
- Profitabilitas