

# **SISTEM INFORMASI KUALITAS JASA**

# OUTLINE

1. Peningkatan kualitas jasa melalui sistem informasi
2. Integrasi sistem informasi jasa
3. Pendekatan riset jasa
4. Pengembangan sistem informasi

# Peningkatan kualitas jasa melalui sistem informasi

Memperhatikan dan mendengarkan pendapat :

1. Pelanggan diluar perusahaan
2. Pelanggan perusahaan kompetitor
3. Pelanggan dalam perusahaan

# Peningkatan kualitas jasa melalui sistem informasi

## Pentunjuk pengembangan kualitas jasa :

1. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas layanan
2. Menentukan letak titik berat kualitas informasi
3. Memahami pendapat pelanggan
4. Menghubungkan kinerja pelayanan dengan hasil perusahaan
5. Menjangkau seluruh karyawan

# Integrasi Sistem Informasi Jasa

## 1. Sistem pencatatan internal

- Laporan pesanan, penjualan, harga, tingkat persediaan, piutang, utang

## 2. Sistem riset pemasaran

- Desain, pengumpulan data, analisis dan pelaporan

# Integrasi Sistem Informasi Jasa

## 3. Sistem pendukung keputusan

- Pengumpulan data, sistem, peralatan, perangkat lunak dan keras

## 4. Sistem intelijen pemasaran

- Sistematis, legal dan etis
- Mengumpulkan, menganalisis, mengelola informasi
- Data , informasi dan inteligen

# Pendekatan Riset Jasa

## 1. Survey transaksi

- Belanja misteri
- Survei pelanggan baru
- Wawancara kelompok
- Panel saran konsumen
- Tinjauan jasa

## 2. Menampung keluhan, komentar dan pertanyaan pelanggan

# Pendekatan Riset Jasa

## 3. Survey pasar total

- Laporan kerja lapangan karyawan

## 4. Survei karyawan

- Menampung data operasi jasa

# Pengembangan Sistem Informasi

## 1. Mengukur harapan pelanggan

- Pelayanan yang diinginkan konsumen
- Tingkat minimum pelayanan

## 2. Menentukan titik berat kualitas informasi

- Saling berhubungan
- Tepat dan berguna
- Terstruktur
- Dapat dipercaya
- Dapat dimengerti
- Tepat waktu

# Pengembangan Sistem Informasi

3. Menghimpun suara konsumen

4. Menyelaraskan kinerja pelayanan dan perusahaan

5. Menjangkau setiap layanan