ABSTRAK

Restu Eriswaty (D73213062), 2017, Manajemen Layanan Jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Dosen Pembimbing Prof. Dr. H. Abd. Haris, M. Ag, dan Pembimbing II, Dra. Hj. Liliek Channa AW, M. Ag

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dan Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam mengimplementasikan manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam proses pencarian data, Peneliti ini menggunakan metode observasi, wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan dokumentasi. Dalam analisis dan intepretasi data, Peneliti menggunakan model Miles and Huberman yaitu reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Sedang kandalamu di keabsahan data Peneliti menggunakan triangulasi, yaitu triangulasi data, metode dan sumber.

Dalam manajemen layanan jasa dilakukan melalui proses: a) Perencanaan dengan menganalisi 7 P yakni ditawarkan (produk), tempat (place), harga (price), promosi (promotion), orang (people), bukti fisik (physical evidence) dan proses (process), b) pelaksanaan layana jasa dengan menganalisis dari lima dimensi Tangibles merupakan bukti nyata, Reliability atau keandalan, Responsiveness atau daya tanggap, Assurance atau jaminan dan Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen. c) evaluasi layanan jasa dengan menganalisis faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dilihat dari mutu pelayanan produk, mutu pelayanan jasa, harga, waktu penyerahan dan keamanan. Serta mengevaluasi mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan sistem keluhan dan saran dan survei kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Manajemen layanan Jasa*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id