**PERTANYAAN:**

1. Apa saja ciri-ciri dari Jasa?

2. Apa yang dimaksud dengan Owned goods service dalam karakteristik jasa?

3. Sebutkan 10 standar kualitas jasa menurut para ahli di lihat dari dimensi atau kriteria?

4. Apa saja pelayanan terhadap jasa yang telah ditawarkan agar loyalitas konsumen semakin melekat erat?

5. Sebutkan 5 faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas jasa?

**JAWABAN:**

1. Intangibility, Variability, Inseparability, Perishability.

2. Retail yang menawarkan pelayanan berupa modifikasi atau perbaikan barang milik konsumen. Seperti reparasi barang elektronik dan bengkel kendaraan.

3. Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles.

4. Meningkatkan cara pelayanan dengan 10 standar kualitas jasa seperti: Understanding, dan lain-lain.

5. Mengindetifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, menciptakan automating quality, mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.