

langsung mengurangi kesalahan yang berdampak pada berkurangnya komplain pelanggan. Rancangan proses layanan yang dapat dievaluasi secara berkesinambungan, harus berdasarkan apa yang dibutuhkan pelanggan untuk itu diperlukan alat-alat yang dapat mendapatkan suara pelanggan sehingga fokus perbaikan akan lebih tepat. Organisasi jasa yang mampu mendengar apa yang diinginkan pelanggan dan mampu menyediakan layanan yang sesuai akan menjadi pemenang dalam persaingan bisnis layanan yang semakin ketat karena mampu memberikan *excellent service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Brady, Michael K. & J. Joseph Cronin Jr., (2001), **Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service quality: A Hierarchical Approach**, Journal of Marketing, Volume 65.
- Fandy Tjiptono, (1997), **Prinsip-prinsip Total Quality Service**, ANDI Yogyakarta.
- Fitzsimmons, James A. & Mona J. Fitzsimmons, (1994), **Service Management For Competitive Advantage**, McGraw-Hill, Inc.
- Goetsch, D.L. and S. Davis, (1994), **Introduction To Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness**, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc.
- Haksever, Cengiz, et all, (2000), **Service Management and Operations**, Second Edition, Prentice Hall, Inc.
- Hayes, Bob E., (1997), **Measuring Customer Satisfaction : Survey Design, Use, And Statistical Analysis Methods**, Second Edition, ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Johnston, Robert & Graham Clark, (2001), **Service Operation Management**, Pearson Education Limited.
- Mitra, Amitava, (1993), **Fundamentals of Quality Control and Improvement**, Macmillan, Inc.
- Rohit, Ramaswamy, (1996), **Design And Management Of Service Processes: Keeping Customer For Life**, Addison Wesley Publishing Company Reading.