Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pengaruh kualitas pelayanan satuan lalu lintas terhadap tingkat kepuasan pemohon STNK di Polres Metro

Bevan Raga Utama

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=48864&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh keandalan, tanggapan, jaminan, perhatian, dan tampilan fisik terhadap kepuasan pemohon STNK.
Pengertian kualitas menurut Jeffrey M Ferguson (1993:8) dalam terjemahan Hendra Teguh adalah suatu produk dan jasa yang dapat memberikan kepada pelanggan sesuatu yang dibutuhkan serta sesuai untuk digunakan sedemikian rupa sehingga setiap tugas hanya perlu dikerjakan satu kali saja tanpa perbaikan yang berulang-ulang.