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

Pengaruh kualitas pelayanan Sim dengan sistem Avis terhadap tingkat kepuasan peserta uji Sim di Polres Semarang

Chairul Ridha

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=48868&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan Sim dengan sistem avis terhadap tingkat kepuasan peserta uji Sim di Polres Semarang. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori dari parasuraman dalam lupiyoadi yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu bukti fisik (Tangibles), keandalan (realiability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (Empathy), sedangkan kepuasan konsumen menurut kolter dalam sasana.