Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Service, quality satisfaction

Fandy Tjiptono

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=49176&lokasi=lokal

---

Abstrak

Buku ini mengulas secara rinci tiga elemen krusial yang paling terkait dalam penciptaan keunggulan bersaing berkesinambungan setiap organisasi: service, quality dan satisfaction. Isu-isu yang dikupas meliputi paradigma IHP (Intangibility, heterogenity, inseparability & Perishability), Perspektif jasa.