

MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA

Dr. Angki Wibisono, M.M
Dr. A. Rohendi, M.M, M.H
Dr. Dasrun Hidayat, M.I.Kom

Editor:
Dr. Rian Andriani, M.M



 Edukasi Riset
Digital, PT
Bandung, Indonesia

MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA

Dr. Angki Wibisono.,M.M
Dr. A. Rohendi., M.M., M.H
Dr. Dasrun Hidayat., M.I.Kom



Penerbit: Edukasi Riset Digital PT

MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA

ISBN

Hak Cipta 2024, Pada **Dr. Angki Wibisono.,M.M**
Isi di luar tanggung jawab penerbit

Pasal 2

- (1) Hak cipta merupakan hak eksklusif bagi pencipta atau pemegang Hak cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan

Pasal 72

- (1) Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana di maksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (Lima Milyar Rupiah)
 - (2) Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
-

Cetakan Kesatu, Juli 2024

Penulis:

Dr. Angki Wibisono.,M.M
Dr. A. Rohendi., M.M., M.H
Dr. Dasrun Hidayat., M.Ikom

Editor: **Dr. Rian Andriani.,M.M**

Desain Sampul: Tresna Budiarti

Setting & Layout isi: Nanda Dwi Rizkia

Penerbit:

EDUKASI RISET DIGITAL, PT

Jl. Panorama Raya No. 5, Komp. Puri Cipageran Indah 2, Blok E1

Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, Indonesia.

Telp. 022-86600582

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, buku berjudul "Manajemen Pelayanan Prima" ini dapat disusun dan diterbitkan. Buku ini dirancang untuk mahasiswa dan masyarakat, dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya pelayanan prima dalam mencapai keunggulan kompetitif dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan sebuah organisasi. Dengan pelayanan yang unggul, perusahaan dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Buku ini menyajikan berbagai konsep, teori, dan praktik terbaik dalam manajemen pelayanan prima, yang diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk mengembangkan strategi dan taktik yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan.

Buku ini terdiri dari beberapa bab yang disusun secara sistematis, mulai dari pengenalan konsep dasar pelayanan prima, strategi peningkatan kualitas layanan, manajemen kepuasan pelanggan, hingga implementasi dan evaluasi program pelayanan. Setiap bab dilengkapi dengan contoh kasus, studi kasus, dan latihan soal untuk memperdalam pemahaman dan keterampilan analitis pembaca.

Untuk perbaikan di masa datang kami sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari para pembaca. Akhir kata, semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dalam mengembangkan wawasan dan kemampuan mereka di bidang manajemen pelayanan prima, serta memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu manajemen di Indonesia.

Salam dari tim penulis,
Dr. Angki Wibisono.,M.M

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I KONSEP DASAR MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA	1
1.1 Definisi Pelayanan Prima	1
1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	10
1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli.....	20
BAB II PENTINGNYA MANAJEMEN PELAYANAN PRIMAH	21
2.1 Dampak Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan ..	21
2.2 Hubungan antara Pelayanan Prima dan Loyalitas Pelanggan	27
2.3 Pelayanan Prima sebagai Keunggulan Kompetitif.....	30
2.4 Studi Kasus: Keberhasilan dan Kegagalan Pelayanan Prima	39
BAB III MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN.....	40
3.1 Pengembangan Standar Pelayanan	40
3.2 Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	43
3.3 Implementasi Teknologi dalam Pelayanan.....	52
3.4 Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Pelayanan	54
BAB IV MANAJEMEN KELUHAN DAN MASUKAN PELANGGAN.....	55
4.1 Sistem Pengelolaan Keluhan Pelanggan	55
4.2 Teknik Menangani Keluhan dengan Efektif.....	66
4.3 Masukan Pelanggan untuk Perbaikan Pelayanan	70
4.4 Studi Kasus: Penanganan Keluhan Pelanggan	86

BAB V KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN	
PELAYANAN PRIMA.....	87
5.1 Peran Pemimpin dalam Mendorong Pelayanan Prima.....	87
5.2 Kepemimpinan Transformasional dalam Pelayanan.....	90
5.3 Memotivasi Karyawan untuk Memberikan Pelayanan Terbaik.....	98
BAB VI INOVASI DALAM PELAYANAN.....	99
6.1 Konsep Inovasi dalam Pelayanan.....	99
6.2 Mengidentifikasi Peluang untuk Inovasi.....	120
6.3 Implementasi Inovasi dalam Pelayanan	131
BAB VII PENGUKURAN DAN EVALUASI KINERJA	
PELAYANAN	132
7.1 Indikator Kinerja Pelayanan.....	132
7.2 Metode Pengukuran Kinerja	160
7.3 Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Pengukuran.....	169
BAB VIII MANAJEMEN PELAYANAN DALAM SEKTOR	
PUBLIK DAN SWASTA	170
8.1 Perbedaan Pelayanan di Sektor Publik dan Swasta.....	170
8.2 Tantangan dan Peluang dalam Pelayanan Publik.....	188
BAB IX BUDAYA PELAYANAN PRIMA DALAM	
ORGANISASI	189
9.1 Membangun Budaya Pelayanan dalam Organisasi.....	189
9.2 Peran Karyawan dalam Menciptakan Budaya Pelayanan..	200
9.3 Mengukur dan Meningkatkan Budaya Pelayanan.....	235
BAB X TREN DAN MASA DEPAN MANAJEMEN	
PELAYANAN	236
10.1 Teknologi Baru dalam Pelayanan	236

10.2 Perkembangan Tren Pelayanan.....	239
10.3. Masa Depan Manajemen Pelayanan Prima	240
DAFTAR PUSTAKA	242