



Institut Manajemen Telkom (<http://www.imtelkom.ac.id>)

---

## **SERVICE MANAGEMENT, MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA**

Tema sentral buku ini adalah membangun layanan prima dalam sebuah organisasi. Layanan (service) bukan saja bermanfaat sebagai pelengkap produk yang ditawarkan, namun juga merupakan kunci diferensiasi setiap perusahaan. meminjam konsep The Flower of Services rumusan Christopher Lovelock, layanan bisa dianalogikan sebagai delapan daun bunga yang melekat pada setiap penawaran produk: informasi, konsultasi, order taking, hospitality, caretaking, exceptions, billing dan pembayaran. Dengan demikian, isu-isu berkenaan dengan layanan, seperti kualitas layanan (service quality), merupakan faktor krusial bagi setiap perusahaan, apa pun bentuk produk yang dihasilkan.

Secara spesifik, buku ini mengulas topik-topik seperti "Memahami dimensi dan dinamika layanan", "Mengukur dan mengelola kualitas layanan", "Menyelaraskan permintaan dan penawaran layanan" dan "Mengelola dan mengukur kepuasan pelanggan". Oleh karena itu, buku ini relevan dan bermanfaat sebagai acuan bagi para praktisi dan akademisi yang menyadari pentingnya upaya membangun layanan prima dalam setiap organisasi, baik bisnis maupun non-bisnis.



**Institut Manajemen Telkom**

<http://www.imtelkom.ac.id>