



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMUASKAN EKSPEKTASI KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI DI YAMAHA MATARAM SAKTI PONOROGO

Hadi Susanto; Adi Santoso, SE., MM; Sri Hartono, SE., MM



Hasil

Ketika melakukan interaksi maupun transaksi, pelanggan memiliki sebuah ekspektasi atas respon dari interaksi maupun transaksi tersebut. Jika respon yang didapatkan diatas ekspektasi mereka , biasanya pelanggan merasa puas dan menyampaikan complimentnya. Namun sebaliknya jika respon yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, maka hal ini berpotensi menimbulkan komplain. titik interaksi pertama pelanggan saat berinteraksi di Banking yaitu ruang tunggu. Ekspektasi customer saat menunggu tentunya ruangan yang bersih,wangi, dan suhu yang sejuk. Membuat customer nyaman untuk menunggu. Contoh titik kritis yang harus diwaspadai pada titik interaksi pertama ini adalah tidak tercukupinya kursi tunggu. Ekspektasi lain saat pelanggan menunggu adalah dapat segera dilayani. Jika Anda belum dapat langsung memberikan layanan, penting untuk menginformasikannya kepada customer atau menginformasikan kepada atasan Anda untuk dapat membantu menemui customer terlebih dahulu.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp. (0352) 481124; Fax: (0352) 481796; e-mail: akademik@umpo.ac.id; Website: www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi Boleh BAN-PT
(SK Nomor: 77/SK-BAN-PT/Ak-PP/PT/IX/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

- | | | |
|---|----------------------------|--|
| 1 | Nama Mahasiswa | HADI SUSANTO |
| 2 | NIM | 15413664 |
| 3 | Jurusan | Managemen |
| 4 | Bidang | Pemasaran |
| 5 | Alamat | Jl Po-Pctn Dkh Bangil RT 02 RW 01 Ds Karangn Kec Balong Kab Ponorogo |
| 6 | Judul Skripsi | Startegi Peningkatan Kuwalitas Pelayanan Dalam Memuaskan Ekspetasi Dalam Melakukan Transaksi Di Yamaha Mataram Sakti Ponorogo |
| 7 | Masa Pembimbingan | September 2021 s/d Agustus 2022 |
| 8 | Tanggal Mengajukan Skripsi | 29 November 2021 |
| 9 | Konsultasi | |

[illegible]

REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202208185, 3 Februari 2022

Pencipta

Nama : **Hadi Susanto, Adi Santoso, S.E., M.M. dkk**

Alamat : Dukuh Bangil RT 2 / RW 1 Desa Karangin Kec. Balong Kab. Ponorogo Prov. Jawa Timur 63461, Ponorogo, JAWA TIMUR, 63461

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Alamat : Jalan Budi Utomo 10 Ronowijayan Kec. Siman Kab. Ponorogo Prov. Jawa Timur 63471 Gedung D Rektorat Lantai 3, Ponorogo, JAWA TIMUR, 63471

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Poster**

Judul Ciptaan : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memuaskan Ekspektasi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di Yamaha Mataram Sakti Ponorogo**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali : 12 Januari 2022, di Ponorogo
di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000323488

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
u.b.

Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Dr. Syarifuddin, S.T., M.H.
NIP.197112182002121001

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	Hadi Susanto	Dukuh Bangil RT 2 / RW 1 Desa Karang Kec. Balong Kab. Ponorogo Prov. Jawa Timur 63461
2	Adi Santoso, S.E., M.M.	Jalan Pramuka Nomor 102B RT 4 RW 3 Mangunsuman Siman Ponorogo Jawa Timur 63471
3	Sri Hartono, S.E., M.M.	Desa Panggung Kec. Barat Kab. Magetan Jawa Timur 63395





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN

Jalan Budi Utomo 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia Telp (0352) 481124,

487662 Fax (0352) 461796, Website: library.umpo.ac.id

TERAKREDITASI A

(SK Nomor 00137ILAP.PT/III.2020)

PM-UPTP-05/F2

SURAT PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hadi Susanto

NIM : 15413664

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Jurusan : S1-Manajemen

Jenis Karya ilmiah : Rekognisi (Artikel(Jurnal), HKI, Poster, Patents)

Judul Karya ilmiah : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMUASKAN
EKSPEKTASI DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI DI YAMAHA MATARAM SAKTI PONOROGO

Menyerahkan sepenuhnya kepada Lembaga Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk dipublikasikan pada *Repository* UMPO. Seluruh isi dan konten yang ada di dalam karya menjadi tanggungjawab saya pribadi sebagai penulis.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo,12/01/2022



(Hadi Susanto)

NIM:15413664



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
SENTRA KEKAYAAN INTELEKTUAL

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telepon (0352) 481124, Faksimile (0352) 461796
website : www.sentraki.umpo.ac.id, email : sentraki@umpo.ac.id
Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/TV/2020)

SURAT KETERANGAN
Nomor : 007/VI.4/HKI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusuf Adam Hilman, S.IP., M.Si.
NIK : 19881108 201603 13
Jabatan : Ketua Sentra Kekayaan Intelektual
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menerangkan bahwa :

Nama Pencipta : 1. Hadi Susanto 3. Sri Hartono, S.E., M.M.
2. Adi Santoso, S.E., M.M.
Jenis Ciptaan : Poster
Judul Ciptaan : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Memuaskan Ekspektasi
Konsumen dalam Melakukan Transaksi di Yamaha Mataram Sakti
Ponorogo

Sedang dalam proses **PERMOHONAN PENDAFTARAN** dalam skema **HAK CIPTA** di
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
Republik Indonesia melalui Pusat Studi dan Sentra HKI Universitas Muhammadiyah Demikian
keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, 9 Jumadil Awal 1443 H
13 Januari 2022 M



Yusuf Adam Hilman, S.IP., M.Si.
NIK. 19881108 201603 13