

menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Boree, Houston dan Thill, 1995) yaitu kerja sama dan partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

d. Perishability (keadaan tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Menurut Stanton, Etzel dan Walker (1991), ada pengecualian dalam karakteristik perishability dan penyimpanan jasa. Penyimpanan jasa dan penundaan penyampaian jasa (misalnya asuransi).

Salah satu cara utama yang dipakai oleh perusahaan jasa dalam membedakan dirinya sendiri adalah dengan menyampaikan kualitas yang lebih tinggi secara konsisten ketimbang yang dilakukan Pesaing. Seperti yang dilakukan perusahaan manufaktur yang sudah lebih dulu, banyak industri jasa sekarang telah bertahan mungkin merupakan ukuran terbaik untuk kualitas kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan pelanggannya tergantung pada seberapa konsisten perusahaan menyampaikan nilai kepada mereka.

Seperti pemasok produk, penyedia jasa, perlu mengidentifikasi harapan pelanggan sasaran tentang kualitas pelayanan. Sayangnya kualitas pelayanan itu lebih sukar didefinisikan dan dinilai ketimbang kualitas pengering rambut. Lagi pula meskipun kualitas pelayanan yang lebih tinggi memberikan kepuasan pelanggan yang lebih besar, tetapi biaya yang

- a. Peserta datang ke loket informasi untuk menanyakan persyaratan, mengambil dan mengisi formulir
- 
- b. Peserta mengajukan surat pensiun ke loket I oleh petugas loket dicek keabsahannya jika memenuhi syarat peserta diberi tanda terima Surat Permohonan Pembayaran (SPP).
  - c. Oleh Customer Service Surat Permohonan Pembayaran (SPP) Dana Pensiun dilakukan registrasi lalu diserahkan ke seksi perhitungan dan penelitian.
  - d. Setelah selesai melakukan penelitian dan perhitungam, serta melakukan penetapan, berkas tersebut diserahkan ke seksi keuangan. Oleh seksi keuangan dilakukan :
    1. Pencetakan voucer
    2. Melakukan verifikasi (pencocokan) terhadap voucher dan lembar penelitian, serta KTP Pemohon.
    3. Melakukan Posting
    4. Melakukan pembayaran kepada Pemohon sesuai KTPnya.