

TRANSFORMASI LAYANAN: Jaminan Kualitas, Kepuasan, dan Kesesuaian Nilai

Ahmad Gozali
liligozalialiahmad@yahoo.com

Abstrak

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia menyebabkan banyak perusahaan yang gulung tikar, sehingga menimbulkan efisiensi biaya dengan berbagai kebijakan perusahaan, salah satunya yaitu mengurangi tenaga kerja. Banyak yang berdampak langsung terhadap daya beli masyarakat yang kemudian berdampak pada kemunduran ekonomi Indonesia. Pemerintah melalui berbagai kebijakan, salah satunya yaitu promosi kelompok yang cacahipun, yaitu UMKM, salah satunya yaitu Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang mungkin akan berdampak pada gerakan ekonomi Indonesia menuju arah yang positif.

Kata Kunci: Transformasi layanan, jaminan kualitas, jaminan kepuasan, nilai, keuntungan

DAFTAR PUSTAKA

- Satu, B. (2020). Pemkot Depok Siapkan Strategi Bangkitkan UMKM. Berita Satu. <https://www.beritasatu.com/feri-awan-hidayat/megapolitan/659427/pemkot-depok-siapkan-strategi-bangkitkan-umkm>
- Setyowati, E., & Wiyadi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemoderasi. Jurnal Manajemen Daya Saing, 18(2), 102. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Siregar Sofyan. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif (Suwito (Ed.); 2nd ed.). Kencana Prenadamedia Group.
- Febrianti, FD, Sugiyanto, S., & Fitria, JR (2020). Manajemen Laba Konservatisme Intelektual Ijo, Kanggo Return Saham Masa Depan Minangka Return Saham Moderating (Studi Perusahaan Pertambangan di Indonesia Tahun 2014-2019). Jurnal Akuntansi Binaniaga, 5(2), 141-154.