

BAB VIII

KEPUASAN PELANGGAN



PENDAHULUAN



- Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah 'tergoda' untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah, dan berpotensi menyebarkan pengalaman positifnya kepada orang lain.

BALANCE SCORE CARD

(Kaplan & Norton)



1. Perspektif Finansial

- Ukuran kinerja finansial memungkinkan para manajer jasa untuk memantau kontribusi implementasi strategi perusahaan terhadap peningkatan profitabilitas.

2. Perspektif Pelanggan

- Menekankan pentingnya proses identifikasi segmen pasar yang ingin dijadikan pasar sasaran dan *proposisi nilai (value proposition)* yang ditawarkan kepada mereka.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

- proses internal kritis harus disusun dan diperbaiki secara berkesinambungan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- Tiga faktor kunci dalam pembelajaran dan pertumbuhan organisasional meliputi kapabilitas karyawan, kapabilitas sistem informasi, dan budaya organisasi.

Tiga komponen utama dalam definisi kepuasan pelanggan

1. Tipe respons (baik respons emosional, afektif maupun kognitif) dan intensitas respons (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti "sangat puas", "netral", "sangat senang", "frustrasi", dan sebagainya).
2. Fokus respons, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko, dan sebagainya.
3. *Timing* respons, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembelian, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan seterusnya

MANFAAT PROGRAM KEPUASAN PELANGGAN

- Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah
- Manfaat ekonomis retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*
- Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan
- Daya persuasif *gethok tular (word of mouth)*
- Reduksi sensitivitas harga
- Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

ELEMEN PROGRAM KEPUASAN PELANGGAN

1. Barang dan jasa berkualitas
2. *Relationship marketing*
3. Program promosi loyalitas
4. Fokus pada pelanggan terbaik (*best customers*)
5. Sistem penanganan komplain secara efektif
6. Unconditional guarantees
7. Program *pay-for-performance*



SEKIAN

TERIMA KASIH