

Mengetahui kebutuhan pelanggan

- Pengertian kebutuhan pelanggan
 - a. Kebutuhan adalah keinginan manusia akan barang dan jasa yang harus dipenuhi.
 - b. Pelanggan adalah orang/perusahaan yang menggunakan barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual.

Kebutuhan pelanggan adalah keinginan seseorang/lembaga akan barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual secara berkesinambungan.

KEBUTUHAN PELANGGAN

- Ada tiga tingkatan kebutuhan/harapan pelanggan:
 1. Asumsi
 2. Spesifikasi, kepuasan yang dicerminkan oleh pemenuhan standar pelayanan prima.
 3. Kesenangan

Kepuasan pelanggan

- Adalah tanggapan emosional pelanggan setelah membeli suatu produk barang atau jasa (Wikie, 1990)
- Adalah evaluasi purnabeli terhadap alternatif produk barang/jasa yang dipilih dan memenuhi harapan pelanggan, ketidakpuasan timbul jika hasil (out come) tidak sesuai dengan harapan (Engel, 1990)

Kepuasan pelanggan

- Adalah tingkat perasaan pembeli setelah membandingkan produk atau kinerja dengan kebutuhan dan harapannya (Kotler, 1994).

Mengelola keluhan pelanggan

- Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa
- Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan
- Kewajaran dalam menangani keluhan pelanggan
- Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
- Menerapkan konsep total quality service (TQS)