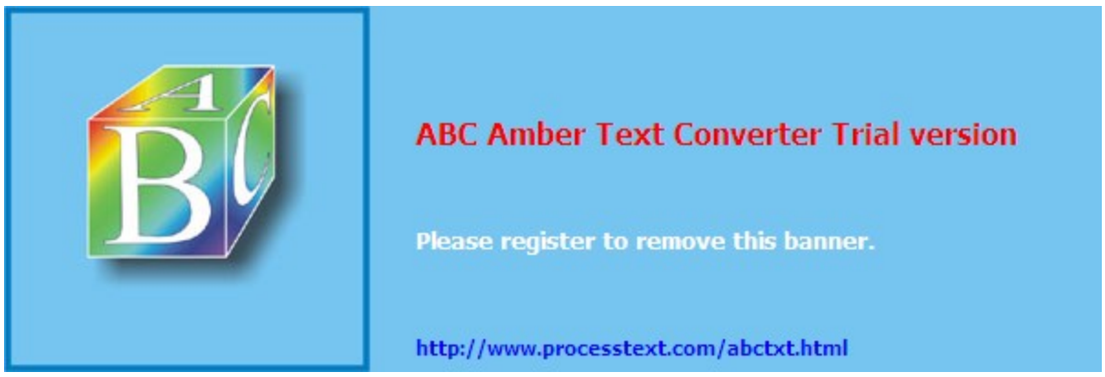
ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html



CUSTOMER NEEDS

Kemampuan bersaing: sejauh mana suatu perusahaan mampu mengetahui dan memenuhi kebutuhan konsumen. Konsumen yang puas akan mempengaruhi temannya.

Tingkat kepuasan konsumen (*degree of satisfaction*) :

angry *dissatisfied* *satisfied* *delighted* *ecstatic*

***Angry*:**

- dianggap gagal
- Konsumen ingin membalas
- Tidak mungkin kembali

***Dissatisfied* :**

- Tidak dapat memenuhi kebutuhan.
- Tidak seperti produk lain.
- Mencari alternatif pengganti.

Satisfied

Produk memenuhi kebutuhan minimal, konsumen bisa kembali & mempengaruhi teman, bisa pula tidak.

Delighted

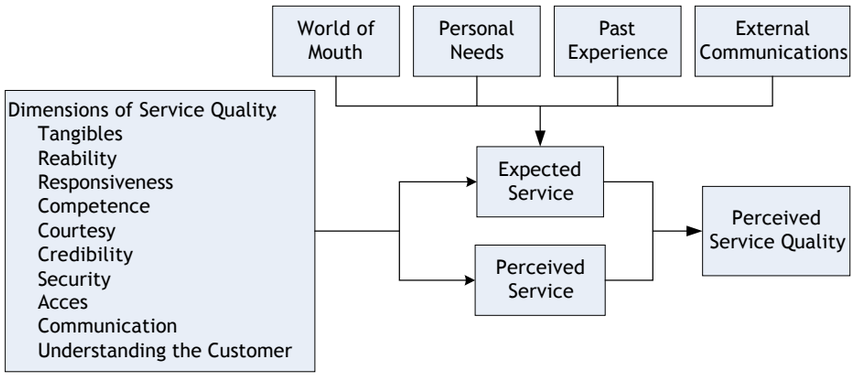
- Puas sekali
- Melebihi harapan
- Bercerita kepada teman dengan senyum

Ecstatic

- Sangat puas & bahagia sekali
- Mendorong teman untuk merasakan
- Mendorong teman untuk melakukan bisnis

THE CUSTOMERS VIEW OF SERVICE QUALITY

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html



Berdasarkan tabel *Customer View of Service Quality* dapat dibuat pertanyaan untuk mengetahui beda *Customer expectation* dengan *Customer perception*.

Contoh pertanyaan untuk:

- *Customer expectation*: bila perusahaan menjanjikan sesuatu, maka perusahaan harus melaksanakannya.
- *Customer perception*: bila perusahaan menjanjikan akan melakukan sesuatu dan perusahaan melakukannya.

Customer Expectation kadang-kadang sulit didefinisikan secara identik oleh konsumen.

Customer Satisfaction tercapai bila *customer expectation* telah terpenuhi.

Customer satisfaction menempati bagian terbesar. Penelitian ini berguna untuk :

- Mengetahui *customer requirement*
- Pengembangan standar-standar
- Mengukur kepuasan konsumen
- Mengetahui kecenderungan-kecenderungan
- Melakukan perbandingan dengan perusahaan lain

Tujuan penelitian *customer satisfaction* :

- Menentukan *critical performance*
- Menilai *performance* perusahaan vs pesaing
- Sebagai dasar tindakan koreksi
- *Monitoring progress*

Tugas Kecil 1:

Buat materi tentang dimensi produk dan dimensi jasa beserta contoh produk dan jasa dari masing2 dimensi.

