

BAB 15

Layanan Pelanggan

Layanan Pelanggan

- ▣ **Layanan pelanggan** adalah serangkaian kegiatan dan program yang dilakukan oleh peritel untuk membuat pengalaman berbelanja yang lebih bermanfaat bagi para pelanggan mereka.
- ▣ Kegiatan Layanan Pelanggan ini berguna untuk **meningkatkan nilai pelanggan** yang diterima dari barang dan jasa yang mereka beli.
- ▣ Banyak toko membedakan penawaran ritel mereka, membangun loyalitas pelanggan, dan mengembangkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dengan menyediakan **layanan pelanggan yang sangat baik**

Layanan yang Biasanya Ditawarkan Oleh Peritel

Acceptance of credit cards

Alterations of merchandise

Assembly of merchandise

ATM terminals

Blogs

Bridal registry

Check cashing

Child care facilities

Coat checks

Credit

Customer reviews

Delivery to home or work

Demonstrations of merchandise

Display of merchandise

Dressing rooms

**Easy returns to bricks-and-mortar location
or online**

Extended store hours

**Facilities for shoppers with special needs
(physically handicapped)**

Free shipping

Gift wrapping and notes

**Information on product availability in a
specific store**

Layaway plans

Online chat

Online customization

Parking

Personal assistance in selecting merchandise

Personal shoppers

Repair services

Restrooms

Return privileges

Shipping to store or home address

Shopping carts

Signage to locate and identify merchandise

Special orders

Valet parking

Warranties

Pendekatan Layanan Pelanggan

▣ Layanan Personal

Layanan pribadi mengharuskan penyedia layanan menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan pribadi setiap pelanggan.



Personalisasi
Kios Online

▣ Layanan Terstandarisasi

Didasarkan pada pembangunan seperangkat aturan dan prosedur untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan memastikan bahwa mereka dapat diimplementasikan secara konsisten oleh penyedia layanan



Pelayanan Standar

SERVQUAL (Service Quality)

TABEL 13.2 | Atribut SERVQUAL

Keandalan

- Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan
- Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama
- Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan
- Mempertahankan catatan bebas kesalahan
- Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan

Responsivitas

- Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
- Layanan tepat waktu bagi pelanggan
- Kesiapan untuk membantu pelanggan
- Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan

Jaminan

- Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan
- Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka
- Karyawan yang selalu sopan

Empati

- Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan
- Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian
- Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan
- Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka
- Jam bisnis yang nyaman

Wujud

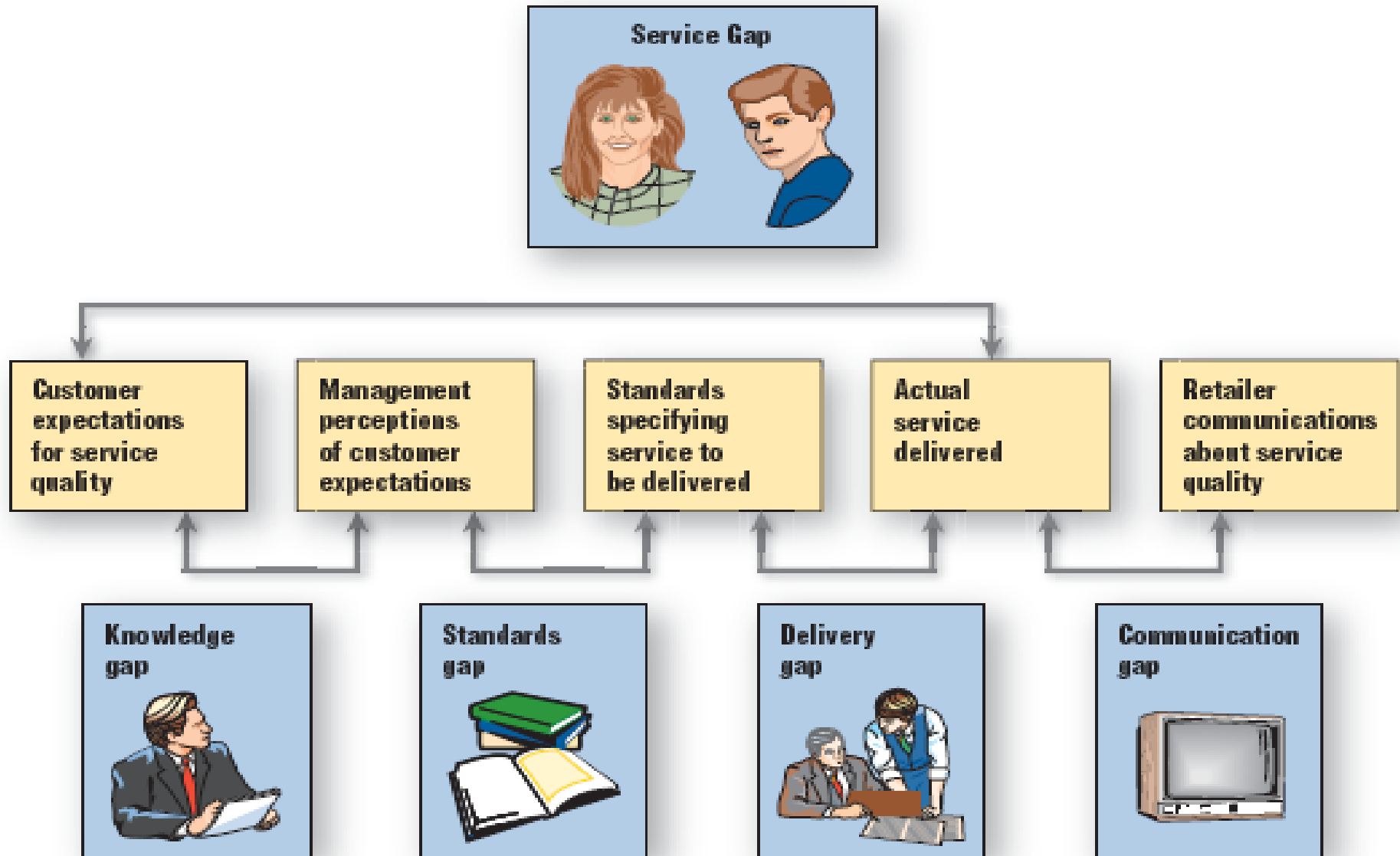
- Peralatan modern
- Fasilitas yang tampak menarik secara visual
- Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional
- Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual

Sumber: A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* (Musim Gugur 1985): 41-50. Dicitak ulang dengan izin dari American Marketing Association.

Mengelola Kualitas Jasa: Model Kualitas Jasa

IT 18-2

Gaps Model for Improving Retail Service Quality



Knowledge Gap

- ▣ Mengatasinya adalah Mengetahui Apa Yang Diinginkan Oleh Pelanggan
- 1. Mengukur Kepuasan Pelanggan dengan Transaksi Individual (Online Survey, call Phone etc)
- 2. Wawancara & Panel Pelanggan
- 3. Berinteraksi dengan Pelanggan
- 4. Sosial Media: Facebook, Twitter, Instagram
- 5. Keluhan Pelanggan
- 6. Umpan balik dari Karyawan Toko
- 7. Menggunakan Riset Pelanggan

Standard Knowledge

- ▣ Setelah pengecer mengumpulkan informasi tentang persepsi & harapan layanan pelanggan, langkah berikutnya adalah untuk menggunakan informasi tersebut untuk menetapkan standar dan mengembangkan sistem untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

1. Komitmen untuk Kualitas Layanan
2. Mendefinisikan Peran Penyedia Layanan
3. Setting tujuan Layanan
4. Mengukur Kinerja Layanan



Mystery Shoppers



Waiting Games: Analisis Antrian

Delivery Gap

- Peritel harus memberikan anggota penyedia layanan jasa pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam bentuk:
 1. Memberikan Informasi Lengkap dan Pelatihan
 2. Memberikan dukungan emosional,
 3. Meningkatkan komunikasi internal,
 4. Mengurangi konflik, dan
 5. Memberdayakan karyawan untuk bertindak demi kepentingan pelanggan dan perusahaan
 6. Menyediakan Insentif
 7. Mengembangkan Solusi untuk Setiap Masalah Layanan



Digital Store Assistant utk Informasi Pelanggan

Communication Gap

- ▣ Janji layanan yang berlebihan apabila ditawarkan akan menimbulkan harapan pelanggan yang tinggi. Tapi jika pengecer gagal memenuhi maka pelanggan akan kecewa
 1. Membuat Komitmen/Janji yang realistis
 2. Mengelola Harapan Pelanggan

Mengelola Keluhan Pelanggan

- ▣ Pada saat ada keluhan/complaint, Peritel harus fokus pada peluang-peluang positif yang diberikan apabila bisa menyelesaikan masalah untuk **merubah ketidakpuasan menjadi kepuasan:**
 1. Mendengarkan Keluhan Pelanggan
 2. Memberikan Solusi yang Adil
 3. Menyelesaikan Masalah Dengan Cepat



When resolving customers' problems, service representatives should listen to customers, provide a fair solution, and resolve the problems quickly.