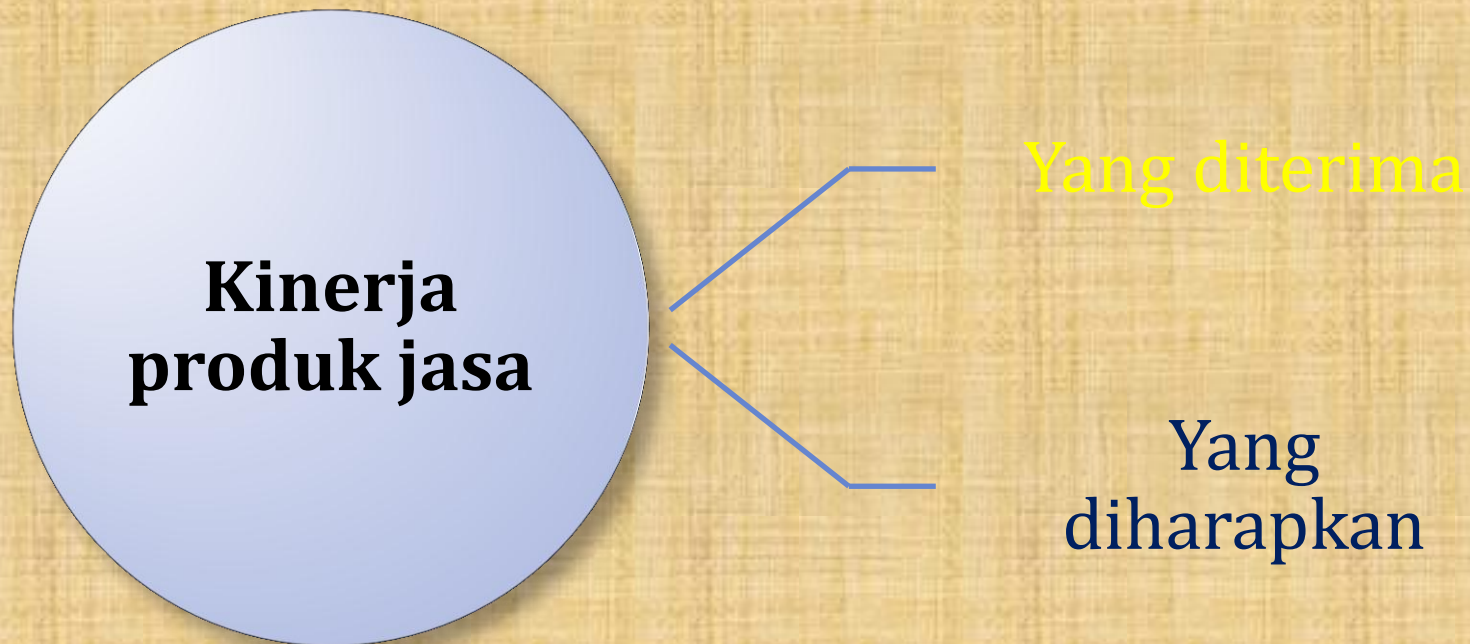


KEPUASAN, LOYALITAS DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

OUTLINE

1. Pengertian kepuasan pelanggan
2. Manfaat kepuasan pelanggan
3. Pengaruh kepuasan pelanggan
4. Kajian loyalitas pelanggan
5. Program loyalitas pelanggan
6. Dimensi perilaku pelanggan purnapembelian
7. Penganan keluhan pelanggan

Pengertian Kepuasan Pelanggan



Manfaat Kepuasan Pelanggan

1. Meningkatkan loyalitas pelanggan
2. Mencegah perputaran
3. Mengurangi sensitivitas terhadap harga
4. Mengurangi biaya kegagalan pemasaran
5. Mengurangi biaya operasi
6. Meningkatkan efektivitas iklan
7. Meningkatkan reputasi bisnis

Pengaruh Kepuasan Pelanggan

1. Level kinerja/hasil dan kepuasan pelanggan
2. Kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan
3. Mempertahankan pelanggan dan profitabilitas

Lanjutan.....

Hubungan kepuasan pelanggan-profit



Kajian Loyalitas Pelanggan

Pendekatan perilaku

Purnabeli,
Tingkat pembelian,
Frekuensi,
Pembelian ulang

Pendekatan sikap

Psikologis,
Favoritisme,
sense of goodwill

Pendekatan terintegrasi

Kombinasi dua variabel

Program Loyalitas Pelanggan

Penghargaan Pelanggan

- Meningkatkan tingkat pertahanan perusahaan
- Meningkatkan kepuasan dan nilai pelanggan
- Ikatan emosi pelanggan lebih kuat
- Mekanisme perilaku yang sama
- Kurang memperhatikan kinerja kompetitor

Dimensi Perilaku Pelanggan Purnapembelian

1. Informasi dari mulut kemulut (*WoM*)
2. Keinginan membeli (*purchase intentions*)
3. Sensitivitas terhadap harga (*price sensitivity*)
4. Perilaku pengaduan (*complaining behavior*)

Penganganan Keluhan Pelanggan

Pemulihan layanan yang efektif :

1. Proaktif-lakukan ditempat sebelum kosumen mengeluh
2. Rencanakan prosedur pemulihan layanan
3. Ajari kecakapan pemuihan layayan kepada karyawan
4. Berdayakan karyawan untuk mengambil inisiatif solusi

Penganganan Keluhan Pelanggan

Langkah-langkah penanganan masalah

1. Simak dengan cermat
2. Ucapkan terimakasih
3. Jangan terbawa emosi
4. Arahkan pelanggan keposisi merasa dimengerti
5. Ucapkan kata maaf
6. Tetapkan batas waktu penyelesaian keluhan
7. Memberdayakan karyawan
8. Informasikan perkembangan penagnan masalah