



Elemen Kunci Kesuksesan Pemasaran



Apa itu
kepuasan
pelanggan?

KEPUASAN PELANGGAN

- Menurut Kotler, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara manfaat produk yang konsumen rasakan dengan harapannya.
- Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.
- Kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen.

KONSEPTUALISASI KEPUASAN PELANGGAN

- Kepuasan pelanggan merupakan respon
- Respon tersebut menyangkut fokus tertentu
- Respon terjadi pada waktu tertentu

Manfaat Kepuasan Pelanggan



FAKTOR FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN

- Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk
- Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan
- Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian

STRATEGI MEMUASKAN PELANGGAN

- Relationship marketing (RM)
- Strategi Retensi
- Strategi superior customer service
- Strategi penanganan complain
- Strategi pemulihan layanan

DIMENSI KUALITAS PRODUK

- Performance (Kinerja)
- Features (Fitur)
- Reliability (Kehandalan)
- Conformance (Kesesuaian)
- Durability (Ketahanan)
- Serviceability (ketersediaan pelayanan)
- Aesthetics (Estetika/keindahan)
- Perceived Quality (Kesan Kualitas)

Dimensi Kualitas Jasa / Layanan

1. Tangibles (lingkungan fisik)
2. Empathy (empati)
3. Reliability (kehandalan)
4. Responsiveness (responsif)
5. Assurance (jaminan)

😊 END 😊