Favian Hakim Perwira

10 TKJ

Pertanyaan :

1. Menurut pendapat kalian apa yang dimaksud prosuder kepuasan pelanggan?
2. Setelah mengetahui basic tentang prosedur kepuasaan pelanggan indicator apa saja yang menunjang dalam kepuasan pelanggan untuk bisnis yang dijalankan?
3. Bagaimana cara mengetahui kepuasan pelanggan?
4. Untuk apakah Perusahaan mendengar kritik dan saran dari pelanggan?
5. Untuk apasih Perusahaan melakukan survey terhadap pelanggan?

Jawaban :

1. Menurut saya kepuasan pelanggan adalah Langkah-langkah dalam menentukan tingkat kepuasaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa
2. Faktor penunjang :

* Harga
* Kualitas produk
* Kualitas pelayanan
* Faktor emosional
* Kemudahan dalam mendapat produk atau jasa

1. Ada beberapa cara :

* Memeriksa raut muka setelah menerima produk atau jasa
* Survey produk atau jasa
* Review produk atau jasa
* Word of mouth

1. Tujuan menerima kritik atau saran :

* Memenuhi harapan pelanggan
* Memperbaiki kualitas produk
* Meningkatkan produktivitas akan suatu produk atau jasa
* Membangun reputasi yang baik
* Dapat lebih mudah memahami kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa

1. Tujuan melakukan survey

* Untuk mudah dalam mengindentifikasi peluang produk atau jasa
* Merancang suatu produk atau jasa yang baru
* Mengukur kepuasan pelanggan
* Membangun data pelanggan yang lebih baik