



CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Semua orang menyadari pentingnya memuaskan pelanggan. Namun, seberapa baik kita memuaskan pelanggan hanya dapat diketahui jika kita melakukan pengukuran tingkat kepuasan mereka. Hal yang paling penting bagi keberhasilan pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan adalah memahami apa yang diukur, kapan mengukurnya, bagaimana melakukannya, bagaimana menganalisa data dan bagaimana memanfaatkan hasilnya. Pengukuran harus selalu dilakukan untuk menetapkan di mana posisi kita, apakah yang kita lakukan sudah cukup baik, sudah memuaskan di mata dan pikiran pelanggan, dan apa yang harus dilakukan selanjutnya.

Materi bahasan:

1. Pengertian kepuasan konsumen
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen
3. Implikasi keterlibatan produsen
4. Urgensi memelihara kepuasan konsumen
5. Berbagai cara mengukur kepuasan konsumen:
 - a. Aspek data:
 - i. Kualitatif: In depth interview, FGD, observasi, studi dokumen, gabungan berbagai metode kualitatif
 - ii. Kuantitatif: Survey, eksperimen, sensus, gabungan berbagai metode kuantitatif
 - iii. Triangulasi: Kualitatif + kuantitatif + studi dokumen
 - b. Aspek produk yang dikonsumsi:
 - i. Barang: Brand equity, perceived quality
 - ii. Jasa: Model SERVQUAL
6. Penyampaian laporan

Metode pelatihan: pembahasan konsep, diskusi kasus, latihan.

Target peserta: staff hingga manajer bagian pelayanan pelanggan.