Universitas Indonesia Library >> Artikel Jurnal

Customer service yang baik landasan pencapaian customer satisfaction

Sofjan Assauri, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=113993&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pemberian customer service yang baik dapat diharapkan tercapainya kepuasaan para pelanggannya. Kepuasaan pelanggan membentuk persepsi pelanggan terhadap produk yang dipasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan produk tersebut di mata pelanggan. Oleh karena itu customer service dapat memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis perusahaan dalam jangka panjang. Hanya saja perlu diperhatikan bahwa keberhasilan perusahaan dalam melayani pelangannya sehingga pelanggan mendapatkan kepuasaan apabila misi perusahaan tersebut menekannka npada pelanggan atua customer orientation, dengan mengembangkan berbagai upaya bagi pemenuhan kebutuhan dan keinganan para pelanggannya.