

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 kepuasan para pelanggannya. Kepuasan 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 pelanggannya sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan apabila misi perusahaan tersebut menekankan kepada pelanggan atau customer orientation, dengan mengembangkan berbagai upaya bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya.