

Analisis efektivitas Sales Promotion Girl atau Salesperson di Toko Ritel Modern dalam menciptakan customer value dan customer satisfaction

Hasianna Lamira Rachel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341615&lokasi=lokal>

Abstrak

Pertumbuhan toko ritel modern terus bertambah dan berkembang seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin membaik, sehingga pertumbuhan jasa pendukungnya juga berkembang. Diyakini bahwa salah satu strategi yang dibutuhkan adalah strategi komunikasi pemasaran dengan menggunakan alat yang berhubungan langsung dengan para konsumen untuk mengkomunikasikan pesan daripada produk yang akan dijual. Salah satu alat yang digunakan adalah dengan personal selling. Perwujudan dari hal tersebut adalah adanya SPG/Salesperson yang mewakili sebuah produk di sebuah toko ritel. Pada penelitian ini peneliti ingin melihat apakah mereka dapat menjadi pencipta nilai bagi konsumen. Dikarenakan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga memberikan sesuatu yang terbaik adalah sasaran utama bagi setiap perusahaan. Menciptakan suatu nilai pada produk, kemasan, pelayanan adalah beberapa hal yang biasanya dilakukan. Setelah menjadi pencipta nilai dapat menghasilkan pencipta kepuasan.

.....The growth of modern retail market is following also the growth of economics that is getting better. The growth is also following the supporting service. It is believed that one of the strategy that has to be used the marketing communication strategy using personal selling because they are connected directly to the customers. Fast moving consumer goods should use the marketing communication strategy that will put them into face to face communication with the customers and the end user consumer. Building a relationship with end-user consumer through personal selling with the help of SPG/Salesperson. In this research we would like to see whether personal selling could create customer value and eventually customer satisfaction. Our consumer is very important for the company because of that we want to give the best output for them. To create something valuable through a product by its service, and the product are only somethings we want to give, and to satisfy their needs.