

MEMBANGUN LAYANAN PRIMA MELALUI SIKAP, PENAMPILAN DAN KOMUNIKASI YANG BERORIENTASI PELANGGAN

Jenu Widjaja Tandjung, S.E.,M.M
Noviaty Kresna D, S.Psi., MSi.
Laboratorium Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya

Abstrak

Pada umumnya, yang menjadi latar belakang layanan prima merupakan isu fenomenal adalah kenyataan bahwa dunia sedang berubah. Munculnya era perdagangan bebas AFTA (*Asian Free Trade Area*) berdampak secara langsung terhadap meningkatnya persaingan. Perkembangan teknologi yang sangat pesat seperti computer dan internet menyebabkan pelanggan lebih banyak memperoleh informasi tentang produk/jasa. Selain itu pelanggan semakin kritis.

Untuk menyalasi perkembangan tersebut, diperlukan pembaharuan cara berpikir, yaitu lebih berorientasi kepada pelanggan. Pimpinan dan karyawan perusahaan harus berpikir positif kepada pelanggan. Penampilan juga perlu diperhatikan agar mampu menarik perhatian pelanggan. Selain itu komunikasi yang meliputi komunikasi verbal dan non verbal dengan pelanggan perlu dijaga agar tidak menimbulkan salah pengertian.

Layanan prima dimulai dengan menjelaskan tentang pengertian *pelanggan, kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi harapan, moments of truth*, dan *siklus layanan*. Selain itu perlu diperhatikan pula *elemen-elemen layanan* yang berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sikap, penampilan dan komunikasi merupakan hal-hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh setiap karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Demikian pula dengan *siklus layanan pelanggan* yang meliputi semua sub-sistem di dalam perusahaan juga perlu mendapat perhatian perusahaan sehingga mampu menciptakan *moments of truth* yang positif.

Pada akhirnya, perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan menyeimbangkan elemen harapan dan elemen kenyataan. Pelanggan yang puas diharapkan akan melakukan pembelian ulang sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan.

Kata kunci: layanan prima, sikap, penampilan, komunikasi, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Membangun Layanan Prima Melalui Sikap, Penampilan dan Komunikasi yang Berorientasi Pelanggan

Layanan prima merupakan suatu dasar bagi sebuah perusahaan yang ingin membina pelanggan menjadi lebih setia. Dengan layanan prima diharapkan pelanggan akan merasa puas sehingga mau melakukan pembelian ulang.