



SERVICE MARKETING OVERVIEW

Dr. Adil Fadillah, SE., MM.

**Apapun pekerjaan kita...
sesungguhnya yang kita lakukan adalah untuk melayani**

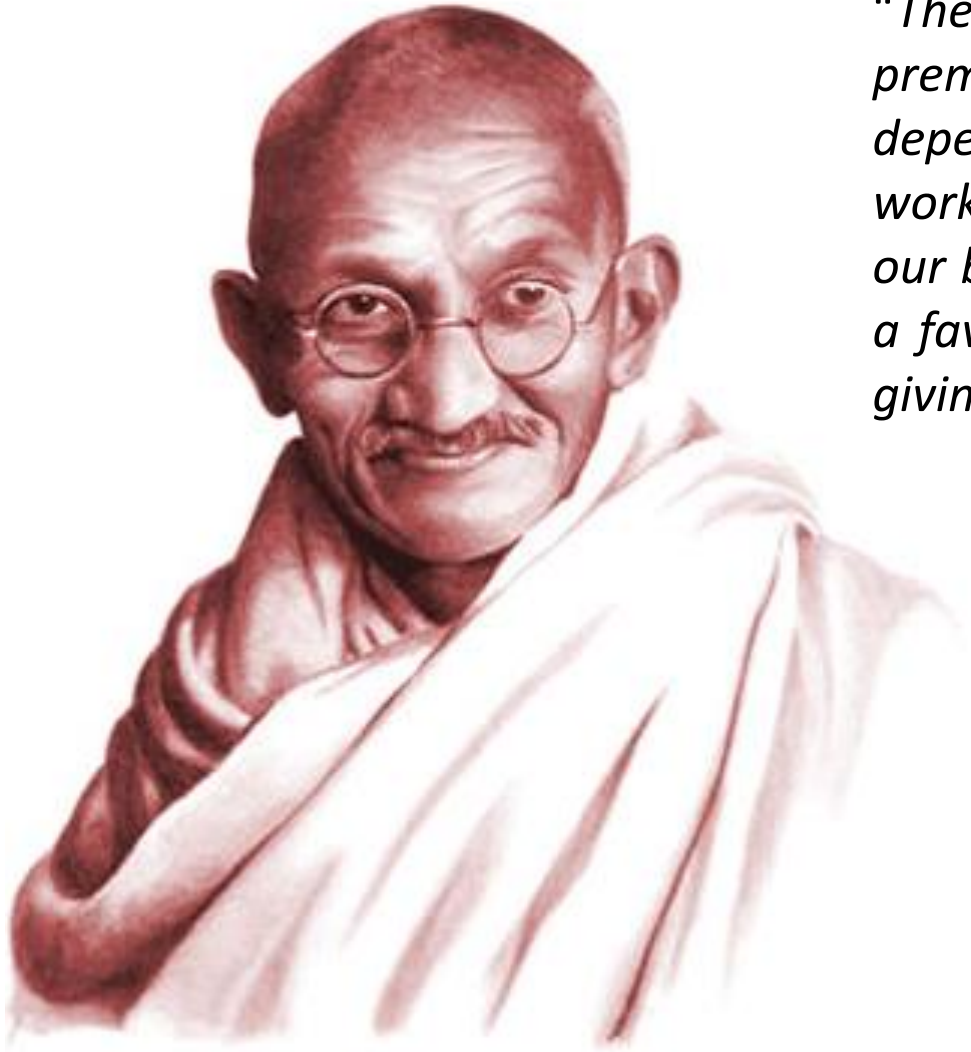
Changing Mindset

“YOU NEED US”



“WE NEED YOU”

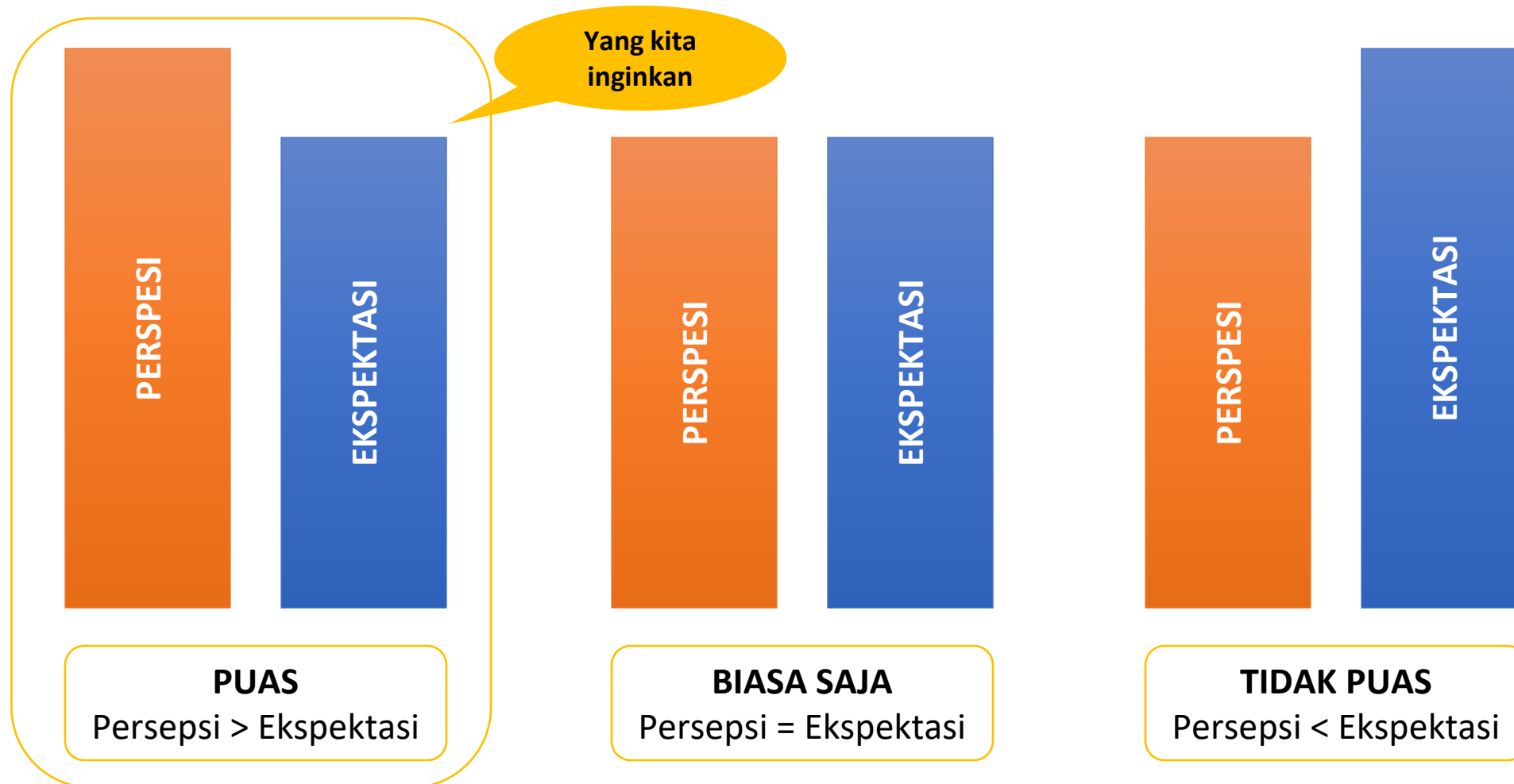
for customers who make our company grow and prosper.



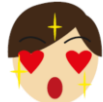
“The Customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us. We are dependent on him. He is not interruption of our work. He is the purpose of it. He is not outsider of our business. He is part of it. We are not doing him a favour by serving him. He is doing us a favor by giving us the opportunity to do so.”

Mahatma Gandhi

PERCEPTION - EXPECTATION



Level Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan

WOW	 WOW!	Pelayanan yang diberikan sangat spesial dan tidak terduga oleh Customer
AHA	 AHA	Pelayanan yang diberikan membuat Customer merasa puas
OK	 OK	Pelayanan yang diberikan biasa saja, namun masih sesuai dengan harapan customer
ARGH	 ARRGH	Pelayanan yang diberikan mengecewakan
BOO	 BOO!!	Pelayanan yang diberikan sangat buruk dan tidak menyenangkan

Apa Itu Service?



“Servis adalah **paradigma** perusahaan
untuk **menciptakan** sebuah ***value***
abadi bagi pelanggan melalui produk
(“p” kecil) dan servis (“s” kecil)”

FACT: Good service leads customer to return for another transaction.

FIRST IMPRESSIONS LAST FOREVER

Surveyed respondents indicated they were more likely to recall bad experiences than good ones, and those experiences directed their future behavior.



continue to seek out vendors for **2 or more years** after good experiences.



continue to avoid vendors for **2 or more years** after bad experiences.

**Apakah yang harus saya
lakukan untuk memberikan
layanan yang sempurna
kepada pelanggan ?**



Service Excellence

Menggali kebutuhan pelanggan

Menerapkan dimensi *Service Quality*



Service Excellence

Menggali kebutuhan pelanggan

Menerapkan dimensi *Service Quality*



Tahapan Dalam Menggali Kebutuhan Pelanggan

1

Identifikasi kebutuhan dasar dari pelanggan

2

Konfirmasi ulang kebutuhan kebutuhan tersebut

3

Tawarkan layanan yang sesuai

4

Tambahkan kejutan yang membuat WOW

Contoh Kasus

Latihan

Anda kedatangan tamu dari Cina dan ini adalah kunjungan pertamanya ke Indonesia. Wisatawan ini ingin memberikan kejutan kepada anaknya yang akan merayakan ulang tahun ke 17. Tamu ini ingin menyewa 10 kamar terbaik di hotel anda dengan fasilitas lengkap dan butler di setiap kamarnya dan bersedia membayar berapapun biayanya untuk menginap selama satu minggu penuh. Namun sayang sekali, kamar terbaik yang beliau inginkan sudah di booking oleh seorang pelanggan lama anda, dan anda tidak mungkin membatalkan reservasi pelanggan lama anda ini. Setelah menggali kebutuhan dari pelanggan anda ini, ternyata niatannya menyewa kamar terbaik adalah agar anaknya mendapatkan fasilitas yang mewah dan pengalaman yang tidak terlupakan bagi anaknya yang menyukai tantangan dan sangat tertarik dengan budaya masyarakat Bali .

Buatlah alternatif solusi bagi pelanggan ini dengan keterangan tambahan sebagai berikut !

- Anda sebenarnya bisa melakukan upgrade kamar biasa ke kamar istimewa karena ada 5 kamar yang sedang direnovasi dan akan selesai sebelum turis ini menginap
- Anda mempunyai jaringan yang sangat luas dengan tempat – tempat wisata di Bali dan mengenal “orang dalam” yang dapat memberikan fasilitas tambahan dan spesial jika memang dibutuhkan

Menggali Kebutuhan Pelanggan

Latihan

No	Tahapan	Solusi dan Analisis anda
1	Identifikasi kebutuhan dasar dari pelanggan	
2	Konfirmasi ulang kebutuhan kebutuhan tersebut	
3	Tawarkan layanan yang sesuai	
4	Tambahkan surprise yang membuat WOW	

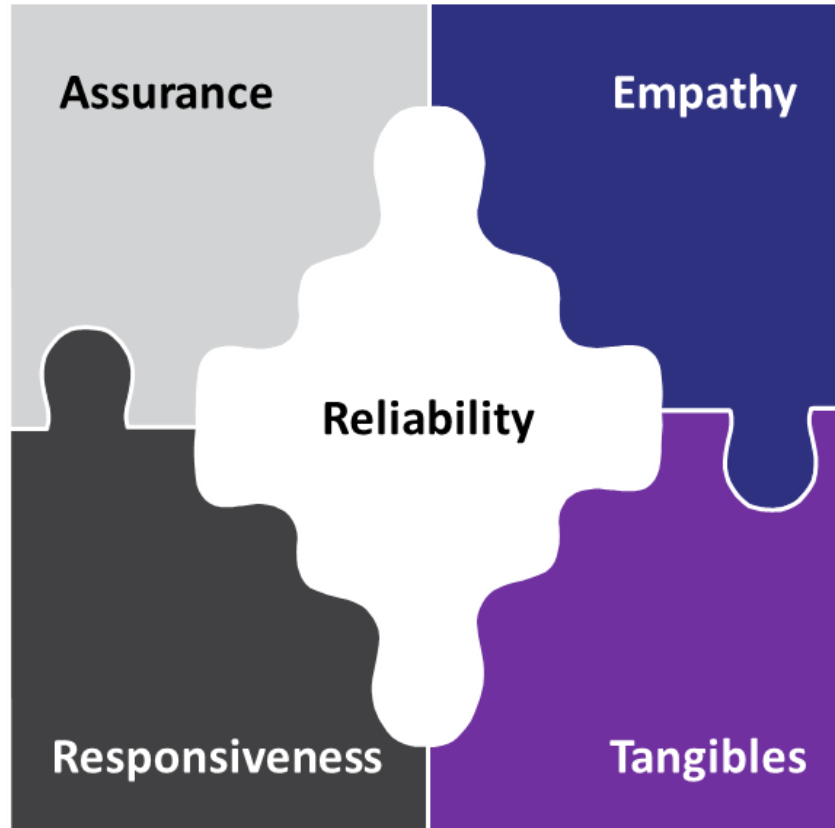
Service Excellence

Menggali kebutuhan pelanggan

Menerapkan dimensi *Service Quality*



Service Quality Dimension



1. Reliability

Kemampuan untuk memberikan jasa yang sudah dijanjikan secara konsisten secara akurat dan tanpa ada kesalahan

2. Assurance

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan perusahaan dalam memupuk dan menjaga kepercayaan pelanggan

3. Tangibles

Fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan juga penampilan dari staff perusahaan

4. Empathy

Sejauh mana tingkat pemahaman atau simpati dan perhatian secara individu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan

5. Responsiveness

Kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu

Service Quality Dimension

Dimension	Service Quality
<i>Reliability</i>	• Ketika anda berjanji, anda harus melaksanakannya • Ketika pelanggan mempunyai masalah, anda akan secara serius berusaha membantu pelanggan • Anda memberikan pelayanan yang adil • Anda akan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan • Anda akan berusaha keras untuk menghindari berbuat salah

Service Quality Dimension

Dimension	Service Quality
Assurance	• Perilaku karyawan akan menimbulkan rasa percaya dari pelanggan • Pelanggan merasa aman dalam melakukan interaksi/ transaksi dengan Anda dan tidak merasa ditipu • Anda selalu menghargai pelanggan • Anda dan para karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan

Service Quality Dimension

Dimension	Service Quality
Tangible	• Memiliki fasilitas dan peralatan yang tampak dapat diandalkan • Fasilitas fisik terlihat menarik • Karyawan Anda berpakaian dengan menarik, sopan dan layak • Alat promosi terlihat sangat menarik dan mudah dipahami oleh pelanggan

Service Quality Dimension

Dimension	Service Quality
Empathy	• Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. • Anda selalu memberikan perhatian kepada hal-hal yang dianggap paling penting untuk pelanggan • Anda dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan • Anda mendahulukan kepentingan pelanggan diatas kepentingan anda

Service Quality Dimension

Dimension	Service Quality
Responsiveness	• Anda merespon dengan cepat dan tepat kebutuhan ataupun pertanyaan pelanggan • Anda tahu kesulitan apa yang dihadapi pelanggan • Anda selalu bersedia untuk membantu pelanggan • Anda tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk melayani permintaan pelanggan.

Buatlah Aplikasi dari Service Quality di hotel Anda

Latihan

Dimension	Application Examples in Employment	
	Internal Customer	External Customer
Reliability		
Assurance		
Tangible		
Empathy		
Responsiveness		