

Pendahuluan

Pemasaran produk saat ini semakin kompetitif, baik produk konsumen maupun produk industri. Pasar pembeli merupakan pasar di mana pembeli memiliki peran utama. Dalam situasi ini, pembeli dianggap sebagai raja yang harus dilayani dan dipenuhi atas barang atau jasa yang mereka beli. Fokus pemasaran produk kini beralih dari penjualan ke pemasaran dengan menekankan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa senang pelanggan terhadap suatu produk atau layanan.

Itulah sebabnya, saat ini bukan waktunya untuk menerima layanan yang biasa-biasa saja, terutama ketika kita menginginkan para pelanggan akan setia dengan produk kita dan mempertahankan mereka agar tidak berpaling pada pesaing. Dengan meluangkan waktu untuk memahami arti layanan pelanggan yang baik, Anda dapat membuat perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada hambatan dalam menjalankan bisnis Anda.

Mengapa kepuasan pelanggan itu penting? Kepuasan pelanggan penting karena menggambarkan apakah basis pelanggan menyukai apa yang Anda lakukan atau tidak. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi menghasilkan pelanggan setia yang lebih besar dan reputasi merek yang lebih