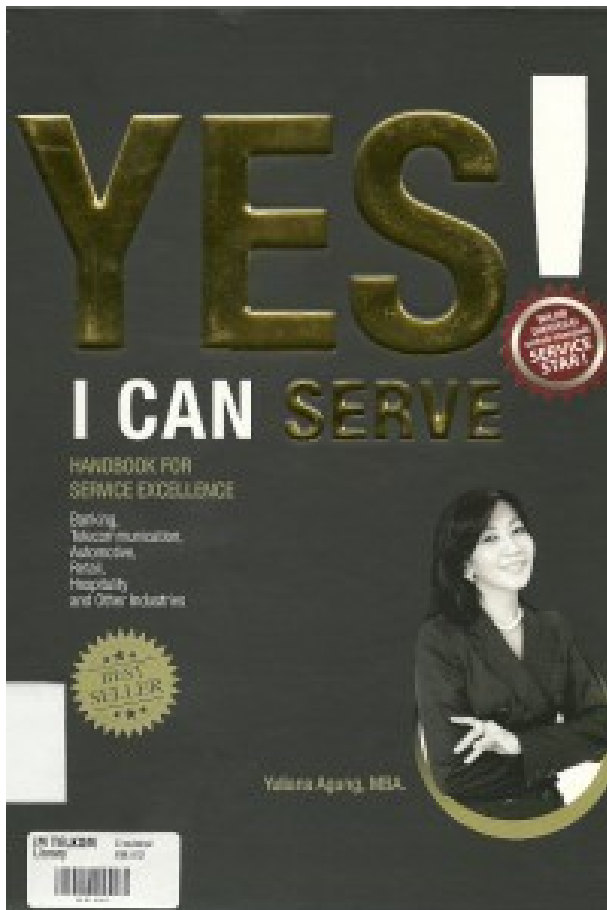


Yes! I Can Serve: Handbook for Service Excellence



Author:	Yuliana Agung
Language	Indonesian
Genre:	Uncategorized
Published:	2012 by Publishing One
Goodreads Rating:	3.40
Pages:	266

[Yes! I Can Serve: Handbook for Service Excellence.pdf](#)

[Yes! I Can Serve: Handbook for Service Excellence.epub](#)

Kepuasan Pelanggan adalah hasil dari bah prestasi kerja perusahaan dalam menyajikan produk dan layanan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangatlah dinamis. Pelanggan yang diberi produk dan pelayanan yang sama belum tentu sama tingkat kepuasannya. Demikian pula, pelanggan yang sama diberi produk dan pelayanan yang sama pada waktu kemudian belum tentu menikmati kepuasan yang sama. Memuaskan pelanggan bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan, ibaratnya sama seperti menghadapi tantangan setiap saat. Peluang mendapatkan kedinamisan tingkat kepuasan pelanggan akan lebih tinggi terjadi pada perusahaan yang menawarkan jasa yang makin murni atau yang mempunyai kadar intangible yang makin tinggi dibanding dengan jasa yang masih mempunyai unsur tangible. Kuncinya ada di People atau petugas frontliner yang berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini disebabkan karena frontliner kinerjanya sangat situasional, sangat bervariasi, sangat labil.