

# MAKALAH

## “ANALISA PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN PERUSAHAAN”

Dosen Pembimbing: Supangat, S.Kom., M.Kom.



Disusun Oleh:

Halimatus Sakdiyah (1211800081)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

PRODI MANAJEMEN

2021

## **BAB 1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar belakang**

Salah satu manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi informasi adalah peningkatan akurasi dan kecepatan informasi yang sangat membantu kegiatan operasional lembaga atau organisasi (Hermanto, et al., 2016). Di era yang semakin canggih tentu saja perusahaan akan memanfaatkan kelebihan ini dengan menggunakan teknologi informasi sebaik mungkin. Perusahaan mulai menggunakan eBusiness sebagai alternatif melakukan strategi pemasaran. Dengan adanya eBusiness, perusahaan dapat melihat peluang dan celah bisnis baru yang belum diketahui masyarakat (Supangat, 2020).

Masyarakat semakin dimudahkan dalam melakukan suatu kegiatan, termasuk kegiatan penjualan dan pembelian. Keuntungan yang diberikan dalam era dunia maya ini ialah suatu produk dapat disebar atau dipromosikan hanya dengan menggunakan media sosial saja, begitu pula dengan konsumen, konsumen pada saat ini dapat membeli suatu produk dimana saja dan kapan saja melalui suatu alat elektronik tertentu.

Dengan adanya dunia maya yang bisa menghubungkan kita kepada keluarga, teman, dan seluruh kalangan masyarakat.

Memudahkan suatu perusahaan dalam mempromosikan bisnisnya. Jika suatu konsumen merasa puas terhadap produk tersebut mereka terkadang akan memberikan penilaian & feedback positif dimana juga menimbulkan ketertarikan pada konsumen lainnya.

Suatu konsumen yang merasa puas akan sebuah produk juga akan mempromosikan produk tersebut melalui mulut ke mulut ataupun melalui sosial media yang digunakan konsumen tersebut. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan akan sebuah produk akan mempengaruhi suatu perilaku pada konsumen.

Suatu perusahaan harus benar-benar mempelajari perilaku tentang konsumen, tentang bagaimana suatu pelayan yang akan diberikan maupun produk apa yang sesuai dan diinginkan pelanggan. Suatu penjualan perusahaan dapat meningkat jika konsumen memberikan feedback positif begitu pula sebaliknya. oleh sebab itu perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor penting apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan dan pembelian konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan serta apa saja indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan?
- 2) Apa saja manfaat yang dihasilkan dari adanya kepuasan pelanggan?

## **1.3 Tujuan**

- 1) Untuk memberi pemahaman tentang faktor dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan bagaimana indikator pengukurannya.
- 2) Untuk memberi pemahaman tentang apa saja manfaat yang didapat dari adanya kepuasan pelanggan.

## **BAB 2. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan berupa metode penelitian kualitatif, penelitian ini memanfaatkan data deskriptif dengan mendeskripsikan suatu objek yang diteliti atau dianalisis menggunakan kata-kata tertulis atau berupa kata-kata lisan.

Penelitian ini merupakan hasil dari proses memahami suatu fenomena seperti perilaku atau tindakan, motivasi, persepsi dan lainnya yang kemudian dideskripsikan melalui suatu kata-kata.

Tujuan metode kualitatif adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan suatu fenomena dengan sejelas-jelasnya dengan

menggunakan data yang benar, terpercaya dan juga jelas.

## **BAB 3. Pembahasan**

### **3.1 Pengertian Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen merupakan suatu tindakan mengkonsumsi termasuk menghabiskan suatu produk dan jasa yang juga dipengaruhi perasaan, psikologis, persepsi, penilaian, terhadap suatu proses pembelian pada perusahaan. Perilaku konsumen berhubungan dengan tindakan pemasaran maupun pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dimana dapat mempengaruhi proses keputusan pembelian suatu konsumen.

### **3.2 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah respon positif dari hasil proses jual beli antara perusahaan dengan pelanggan dimana barang yang diterima konsumen sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan bahkan terkadang jauh lebih baik.

Kepuasan pelanggan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan membuat perusahaan memperoleh keuntungan dan dapat meningkatkan penjualannya serta dapat terus mengembangkan usahanya. Jadi perusahaan harus tau bagaimana cara membuat pelanggan puas dengan

memberikan produk, pelayanan, atau fasilitas yang dapat memberikan kesenangan dan kepuasan terhadap pelanggan.

Perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang dibutuhkan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen dan harus memperhatikan produk dan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

### **3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan**

#### **1) Meningkatnya loyalitas pelanggan terhadap produk**

Jika suatu pelanggan merasa puas akan produk yang dijual suatu perusahaan, maka kemungkinan besar pelanggan akan terus kembali membeli produk dari perusahaan yang sama, tidak hanya itu pelanggan juga terkadang enggan mengkonsumsi produk dari merk lainnya dan tetap bertahan pada satu merk saja.

#### **2) Meningkatnya citra perusahaan**

Pelanggan yang merasa puas akan satu produk bisa memberikan keuntungan lebih terhadap perusahaan, seorang pelanggan akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain dan memberikan feedback positif sehingga masyarakat lain akan

tertarik untuk mengkonsumsi produk pada perusahaan itu.

#### **3) Meningkatnya pendapatan perusahaan**

Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi citra perusahaan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Dengan kedua elemen tersebut maka akan menarik masyarakat lain untuk membeli produk dari perusahaan tersebut yang juga menimbulkan peningkatan terhadap pendapatan perusahaan.

### **3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

#### **1) Kualitas Produk**

Jika perusahaan melihat dari sudut pandang konsumen, tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas suatu produk menjadi salah satu elemen utama yang akan dicari oleh konsumen. Suatu produk yang memiliki kualitas tinggi seperti bahan apa yang dipakai, seberapa lama waktu pakai produk tersebut, atau apakah produk tersebut sudah berfungsi dengan baik harus diperhatikan dengan sebaik mungkin. Tentunya sebagai seorang konsumen akan mencari produk yang bagus dan berfungsi dengan baik.

Jika suatu produk tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan tercipta ketidakpuasan pada pelanggan dan dapat menyebabkan menurunnya penjualan perusahaan dikarenakan isu ketidakpuasan atau kepercayaan.

## **2) Pelayanan Perusahaan**

Kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan, pasalnya persepsi pelanggan sangat penting terhadap keputusan pembelian yang akan dilakukan. Pelanggan akan menilai bagaimana perusahaan memperlakukan pelanggan tersebut. Oleh sebab itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan benar.

## **3) Strategi Pemasaran perusahaan**

Perusahaan perlu menggunakan strategi pemasaran yang tepat demi tetap menjaga hubungan & komunikasi yang baik dengan pelanggan. Seperti memberi promosi atau reward agar pelanggan tetap tertarik terhadap produk perusahaan tersebut. Perusahaan juga perlu tetap melakukan promosi melalui sosial media agar tetap terhubung dengan pelanggan. Perusahaan juga tidak boleh mengabaikan kualitas produk

serta layanan agar tidak mengecewakan.

## **4) Pengalaman mengkonsumsi produk**

Pengalaman belanja konsumen juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan cenderung membandingkan pengalaman yang dirasakannya saat berbelanja di tempat lain. Dikarenanya, perusahaan harus selalu bisa memberikan pelayanan ekstra terhadap setiap pelanggan seperti kecepatan pengiriman, metode pembayaran, fasilitas pelayanan, dan lain-lain.

## **5) Penetapan harga**

Perusahaan harus memberikan harga yang sesuai terhadap produknya, jika terlalu murah kepercayaan pelanggan akan berkurang, begitu pula bila terlalu mahal pelanggan akan enggan membelinya. Jadi perusahaan harus selalu melakukan riset pasar untuk mengetahui update harga yang benar-benar sesuai untuk produk yang akan dijual.

## **6) Emosional**

Suatu produk juga dapat memiliki nilai lebih di kalangan sosial, produk yang bermerk dapat menciptakan kepercayaan diri pada

pelanggan dan menimbulkan kepuasan pada pelanggan.

### **3.5 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan**

#### **1) Melakukan Survei**

Melakukan survei terhadap pelanggan merupakan cara yang paling umum untuk mengetahui apakah pelanggan sudah puas dengan produk yang perusahaan yang tawarkan tersebut. Dengan meningkatnya era digital perusahaan dapat melakukan survei secara online melalui berbagai sosial media atau dengan mewawancarai pelanggan secara langsung.

#### **2) Menerima Kritik Dan Saran**

Memberikan fasilitas agar pelanggan dapat memberikan kritik dan saran terhadap suatu produk, kritik serta saran dapat dilakukan pelanggan secara langsung, melalui telepon, atau menggunakan email. Pelanggan juga dapat memberikan kritik serta saran pada website perusahaan atau berbagai akun sosial media yang perusahaan gunakan, sehingga perusahaan dapat membaca komentar pelanggan yang berisi kritik serta saran tersebut. Perusahaan juga perlu memperhatikan bahwa

konsumen akan senang bila perusahaan menjawab apa yang dikeluhkan seorang pelanggan sehingga dapat mengurangi ketidakpuasan pada pelanggan tersebut.

#### **3) Menyewa Ghost Shopping**

Perusahaan dapat menyewa seseorang untuk berpura-pura dan berperilaku sebagai seorang pelanggan. Kemudian meminta orang tersebut untuk mereview dan mengevaluasi peroduk perusahaan tersebut. Dengan begitu, perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan dari produk tersebut.

Ghost shopper juga berperan mengamati perusahaan serta pesaingnya dalam memberikan pelayanan, menangani keluhan pelanggan, serta menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pelanggan. Dengan begitu ghost shopper tersebut dapat memberikan laporannya dan membantu perusahaan dalam memperbaiki apa yang dirasa perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas perusahaan dari segi kualitas rodruk maupun kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

#### 4) Analisis Mantan Pelanggan

Perusahaan dapat menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan atau beralih ke produk lainnya melalui telepon, wawancara secara langsung, atau melakukan survei terhadap mantan pelanggan tersebut. dengan begitu perusahaan dapat mengetahui hal apa yang menyebabkan pelanggan itu tidak mau membeli atau berhenti membeli produk dari perusahaan tersebut.

Penting bagi perusahaan untuk meninjau seberapa banyak pelanggan yang telah beralih ke produk lainnya, jika pelanggan yang beralih meningkat maka ada suatu kesalahan yang perlu diperbaiki perusahaan yang dapat menyebabkan gagalnya usaha dari perusahaan itu.

## BAB 4. Penutup

### 4.1 Kesimpulan




Pelanggan adalah elemen penting untuk perkembangan suatu perusahaan, perusahaan harus berusaha sebaik-baiknya agar dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka sebagai konsumen. Perusahaan harus bisa memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan bisa mengukur kepuasan pelanggan dengan melalui berbagai indikator. Hal ini penting demi perkembangan perusahaan kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Supangat, S. (2020). *Dan Daftar Isi*.
- Hermanto, A., Mandita, F., & Supangat. (2016). *Perencanaan Peningkatan Kematangan Teknologi Informasi Menggunakan Acmm Dan Togaf Pada Politeknik Xyz*. 28–29.

## — Hasil —

 **Diperiksa** 100%  **Plagiat** 0%  **Unik** 100%

 Hasil Kalimat Bijaksana	 Sumber yang Cocok	 Tampilan Dokumen
---	---	--

Unique	Salah satu manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi informasi adalah peningkatan akurasi dan k...
Unique	Di era yang semakin canggih tentu saja perusahaan akan memanfaatkan kelebihan ini dengan mengguna...
Unique	Perusahaan mulai menggunakan eBusiness sebagai alternatif melakukan strategi pemasaran.
Unique	Dengan adanya eBusiness, perusahaan dapat melihat peluang dan celah bisnis baru yang belum diketahui ...