

# MATERI KULIAH

## PERILAKU KONSUMEN



betandwin



# Kepuasan Konsumen

**Kepuasan konsumen** adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.



# Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.



3. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.
4. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.



## 2 Jenis Kepuasan Konsumen

- Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan.
- Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.





# Metode Pengukuran Kepuasan

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*
3. *Lost Customer Analysis*
4. Survei Kepuasan Konsumen



# Manfaat Kepuasan Konsumen

- Menciptakan keuntungan yang berkelanjutan
- Mengurangi biaya kegagalan
- Meningkatkan loyalitas
- Meningkatkan *word of mouth* yang positif ditengah masyarakat
- Biaya yang lebih rendah untuk menarik konsumen baru

