

Diferensiasi pelayanan purnajual sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan

Yuli Nurjanati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184463&lokasi=lokal>

Abstrak

Seberapa jauh pelayanan purnajual memberikan kontribusinya dalam pemilihan produk. Tindak lanjut untuk menjaga loyalitas pelanggan. Strategi diferensiasi mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tinjauan langsung ke perusahaan penyedia jasa pelayanan purna jual dan perusahaan lain yang berkaitan dengan pengumpulan data, kuesioner dan wawancara, pengumpulan data dan informasi dari buku, majalah, dan literatur lainnya. Metode Analytic Hierarchy Process. Dalam memilih produk televisi, konsumen melihat teknologi sebagai faktor pertimbangan terpenting utama. Berturut-turut diikuti dengan faktor jasa pelayanan purna jual yang tersedia, merk televisi, harga televisi, dan ukuran televisi. Kualitas teknologi ditentukan oleh aplikasi sistem pada televisi sebagai faktor terpenting utama. Selanjutnya faktor kualitas gambar, diikuti dengan kualitas suara, dan kemampuan menangkap jumlah channel siaran. Kualitas reparasi merupakan faktor terpenting utama dalam menentukan keunggulan jasa pelayanan purnajual yang diikuti dengan garansi. Konsumen lebih memilih ukuran televisi 21 inch. Pelanggan memilih jasa pelayanan purna jual yang diberikan PT."UEM" cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Perbandingan unsur jasa pelayanan purnajual tiga merk televisi menunjukkan Polytron menempati urutan pertama. Konsumen memandang jasa pelayanan purnajual sebagai faktor yang tidak terpisahkan dari produk televisi yang mereka beli. Produsen melakukan diferensiasi pada aspek ini untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya secara total. Diferensiasi untuk mencapai kepuasan pelanggan sehingga loyalitas konsumen terjaga. Produsen dan penyedia jasa pelayanan purnajual harus selalu bekerja sama hingga mampu menghasilkan kinerja total yang optimal. Variabel yang berpotensi menjadi kelemahan hendaknya dapat diantisipasi.