

Intervensi program pelatihan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada salon ABC = Training program intervention to improve customer satisfaction at ABC salon

Tengku Syarifah Mariana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350585&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan program intervensi untuk mengatasi menurunnya pendapatan salon ABC. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan tidak menggunakan jasa salon ABC karena kualitas layanan dinilai kurang baik. Berdasarkan hal tersebut, maka dirancang sejumlah program intervensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan laba salon. Program intervensi ini terdiri dari beberapa program pelatihan, coaching dan mentoring. Program-program intervensi ini dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan nilai kompetensi karyawan.

.....The purpose of this study was to develop an intervention programs to solve the problem of declining income at ABC Salon. This study used a quantitative method by using questionnaires. The results showed that a significant number of decreased customer satisfaction due to lack of perceived service quality. Based on this, then an intervention program was designed in order to increase customer satisfaction. This intervention program consists of some training, coaching and mentoring programs to improve employee's competency value.