

Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP

Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya di tengah persaingan dan untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. *Measuring Customer Satisfaction* menjelaskan secara mendetail teknik mengukur sekaligus mengimplementasikan kepuasan pelanggan dalam bentuk program peningkatan kinerja produk dan jasa anda. Topic-topik yang diulas disini antara lain:

- Analisis kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif
- Konsep kepuasan pelanggan di bidang jasa
- Cara mengukur sikap dan perilaku konsumen
- Teknik mengukur kepuasan pelanggan, dan
- *Marketing Relationship Strategy*

Agar anda memperoleh gambaran yang lebih jelas, mengenai cara menerapkan konsep kepuasan pelanggan ke dalam strategi peningkatan kepuasan pelanggan, buku ini dilengkapi dengan contoh analisis komprehensif kasus kepuasan pelanggan PT PLN Unit Bisnis Jasa dan Produksi.

