

Bab 13



KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA

Bab 13

Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa

- **Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Profit* (Keuntungan) Perusahaan**



- **Link 1 : *Attribute Level Performance dan Customer Satisfaction***
- **Link 2 : *Customer Satisfaction dan Customer Retention***
- **Link 3 : *Customer Retention and Profitability***

- **Ketidakpuasan Pelanggan dan Perilaku Mereka**

Gambar 13.1. Berbagai Alternatif Tindakan Konsumen Akibat Ketidakpuasan



Kepuasan Pelanggan dan Perilakunya

- **Loyalitas Pelanggan (*Customer loyalty*)**
- ***Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan***
- ***Program Loyalitas Pelanggan sebagai Upaya Mempertahankan pelanggan***
- ***Switching Barrier (Hambatan pindah)***

Implikasi Kepuasan terhadap Perilaku Purna Pembelian (*Post Purchase Behaviour*)

- **Dimensi Perilaku Pelanggan Purna
Penggunaan Jasa**

End