



STRATEGI BISNIS dan INVESTASI

Loyalitas Konsumen Jasa

SUDAH tidak banyak menjadi perdebatan lagi bagi para pebisnis atau pemasar dan para akademisi di bidang pemasaran terhadap arti pentingnya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan memiliki peran dan manfaat bagi perusahaan, baik sebagai penyebab dan pembentuk eksistensi maupun kinerja perusahaan. Loyalitas konsumen merupakan salah satu faktor sukses utama bagi perusahaan untuk memperoleh daya saing yang berkesinambungan.

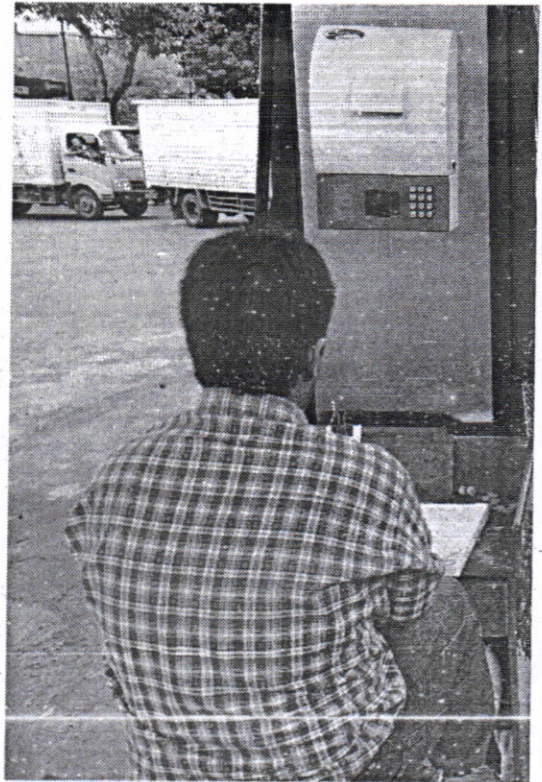
Loyalitas konsumen merupakan suatu komitmen untuk membeli kembali suatu produk secara konsisten dimasa yang akan datang. Loyalitas adalah kesediaan pelanggan untuk melanjutkan pembelian pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang panjang dan mempergunakan produk atau pelayanan secara berulang, serta memberi rekomendasi kepada teman-teman dan perusahaan lain secara sukarela. Terdapat 2 jenis loyalitas, yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*). Loyalitas merek, ukuran dari kesetiaan konsumen terhadap merek, sedangkan loyalitas toko, kesetiaan konsumen terhadap toko dan tidak memperlakukan lagi terhadap merek-merek produk yang dijual di toko tersebut.

Menjadikan para pelanggan loyal terhadap perusahaan bukan pekerjaan mudah dan perlu usaha, waktu, kesabaran serta ketekunan. Merek-merek produk dan toko yang sekarang memiliki image yang baik, jumlah pelanggan yang besar dengan kesetiaan yang tidak dapat diragukan, mengalami proses perjuangan secara terus-menerus dan kesabaran. Salah satu faktor yang perlu dalam membangun loyalitas ini adalah pondasi dasar pembangun loyalitas. Terdapat 4 faktor yang perlu dilakukan dalam membangun pondasi loyalitas, terutama pada bisnis jasa, yaitu penentuan segmen pasar, pilihan yang tepat terhadap konsumen yang dilayani, pengelolaan data base pelanggan dan kualitas penyampaian jasa.

Penentuan dan pemilihan segmen pasar yang dilayani yang tepat adalah langkah awal yang penting. Pada tahap inilah perusahaan bisa mengenali dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan sampai tingkat mana perusahaan memiliki kemampuan untuk menyediakan dan memberikan produk yang sesuai harapan mereka. Faktor berikut yang merupakan pondasi dasar adalah pilihan pelanggan yang tepat. Mereka adalah yang benar-benar mempunyai kepentingan terhadap nilai produk yang ditawarkan dan perusahaan akan berusaha memberikan apa yang terbaik yang dapat diberikan dengan tingkattingkat kualitas dan variasi produk yang ada. Semua berdasarkan data base pelanggan yang dimiliki dan dikelola perusahaan, sehingga produk yang disampaikan memang yang paling sesuai dengan apa yang menjadi harapan mereka.

Faktor dasar pondasi berikutnya adalah kualitas penyampaian jasa. Hal ini perlu dikerjakan secara cerdas dengan menggunakan dan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia, baik manusia maupun peralatan, sehingga jaminan kualitas, ketepatan, keandalan, cepat tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan tercapai. Kerja sama yang saling memberikan manfaat sesuai porsi masing-masing pihak bisa terpenuhi. Bilamana pondasi dasar ini dapat dilakukan, kemungkinan besar loyalitas pelanggan dapat tercapai. □ - s

(Drs Sumadi MSi, Dosen Pasca Sarjana FE UIN Yogyakarta)



PENG

Solar Langka

YOGYA (KR) - Para pengelola jasa per dengan beralih menggunakan kendaraan (BBM) premium, khusus untuk angkutan kelangkaan solar subsidi akhir-akhir ini. S kota terpaksa bergerilya mencari Stasiun yang masih mempunyai pasokan solar bahkan mengakibatkan pengiriman barang

Ketua Asosiasi Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) DIY Marsudi kepada KR, Kamis (4/4) mengatakan, beban operasional jasa pengiriman barang diperkirakan membengkak, padahal Mei 2013 pihaknya akan menaikkan ongkos pengiriman barang 20%.

"Sejauh ini beban operasional akibat sulitnya solar subsidi belum dibebankan pada tarif pengiriman barang. Para pelaku bisnis jasa pengiriman barang masih berupaya men-

di," tuturnya.

Marsudi men sopir-sopir angk luar kota harus b cari solar subsidi ngirim barang. Ji dapatkan pasoka di, kemungkinan babbkan penund man barang atz dari jadwal dan d justru akan mena

"Kami berharap segera normal da di semua SPBU Terus terang k