

ABSTRAK

LI MEI YANTI, Kiat-kiat CV Kusuma Agung Mandiri dalam Menciptakan dan Memelihara Pelanggan. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Markoni, MBA dan Bapak Drs. Andreas Sarjono, MM.

Seiring dengan berkembangnya corak persaingan baru dunia, perusahaan di tuntut untuk mengantisipasi perubahan melalui penerapan strategi pemasaran yang tepat. Banyak produk dengan berbagai macam kelebihan di pasar, membuat persaingan semakin tajam khususnya perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan yang sama. Strategi pemasaran yang di jalankan oleh CV Kusuma Agung Mandiri beroreintasi pada pelayanan konsumen setelah terjadi penjualan untuk menjaga kepuasan pelanggan seperti; ketepatan waktu pengiriman barang.

Perusahaan-perusahaan masa sekarang pada level apapun memiliki satu persamaan yang terfokus pada pelanggan dan mempunyai komitmen sangat tinggi pada pemasaran. Kunci pemasaran profesional adalah memahami kebutuhan riil pelanggan dan memenuhinya dengan lebih baik daripada yang di lakukan para pesaing.

Perusahaan sukses memberikan pengabdian penuh untuk memahami dan memuaskan konsumennya agar dapat memberikan nilai yang superior dan memberikan kepuasan maksimal bagi pelanggan. Strategi pemasaran bukan hanya disesuaikan dengan konsumen, tetapi juga mengubah apa yang dipikirkan dan dirasakan konsumen tentang diri sendiri, tentang berbagai macam tawaran pasar, serta tentang situasi yang tepat untuk pembelian dan penggunaan produk.

CV. Kusuma Agung Mandiri merupakan perusahaan pribadi yang didirikan oleh Bapak Arifin Kusuma. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan keramik, glass blok, kawat las dan closet. Dalam menjalankan usahanya perusahaan ini selalu berusaha mengutamakan pelayanan dan kualitas produk.

Untuk memperoleh data penelitian dan pembahasan, dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman barang (di lihat tabel hasil kuesioner).

Faktor-faktor menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman barang, kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan kecepatan pembagian contoh barang baru kepada pelanggan.

Dari hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan bahwa handaknya perusahaan lebih memperhatikan masalah pengiriman barang, lebih memperhatikan dan lebih cepat mengambil keputusan dalam pemecahan masalah yang disampaikan pelanggan dan lebih memperhatikan kecepatan pembagian contoh kepada pelanggan agar pelanggan merasa diperhatikan.