















































### **2.3.5 Untuk Perusahaan Jasa**

Pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada bengkel lain.

Oleh karena itu penjual atau produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut :

#### **1. Kecepatan**

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar yang disepakati dengan konsumen atau lebih cepat dari batas waktu standar akan menjadikan konsumen puas dan lebih memilih bengkel kita daripada bengkel yang lain.

#### **2. Ketetapan**

Kecepatan tanpa ketetapan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketetapan sangatlah penting dalam pelayanan. Jika produk yang dibuat tidak sesuai dengan pesanan konsumen, maka akan memunculkan pemikiran negatif dari konsumen.

### 3. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan memberikan perasaan aman untuk menggunakan jasanya.

### 4. Keramahtamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan dituntut untuk mempunyai sikap sopan santun dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

### 5. Kenyaman

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus memberikan rasa nyaman pada konsumen.

Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini bertujuan agar pelanggan semakin erat dan tidak berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur tersebut, yaitu cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman.