

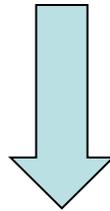
Modul 11
ANALISA KEBUTUHAN &
KEPUASAN KONSUMEN

Oleh:
Irfanny Afif

KONSUMEN YANG PUAS AKAN MENGATAKAN
KEPUASANNYA PADA SEMUA TEMANNYA
SEPANJANG WAKTU

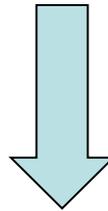
KONSUMEN YANG TIDAK PUAS AKAN
MENGATAKAN KETIDAK KEPUASANNYA PADA
SEMUA TEMANNYA SEPANJANG WAKTU

INSTITUSI PMB



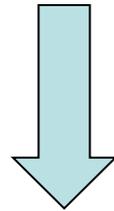
KEPUASAN KONSUMEN

KONSUMEN PMB RUMAH SAKIT



- PASIEN**
- KARYAWAN RS (SHIFT 24 JAM)**

HARAPAN KONSUMEN



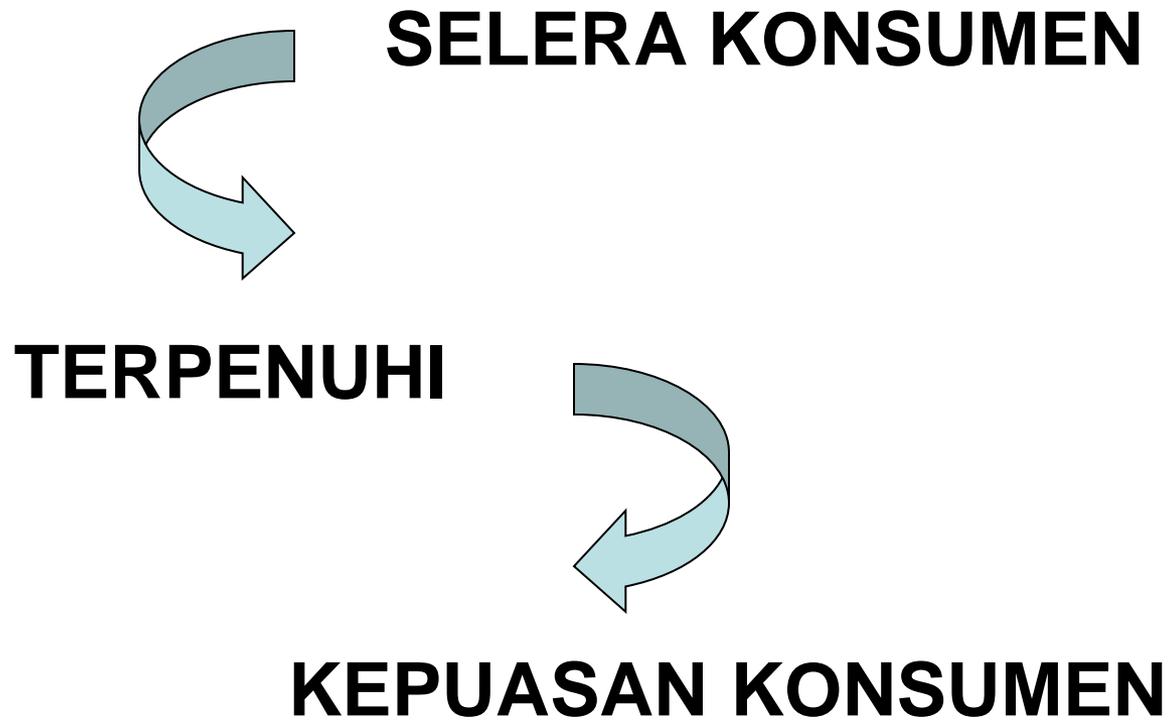
- MAKANAN BERKUALITAS**
- PELAYANAN YANG BAIK**
- HARGA YANG SESUAI**

KEPUASAN KONSUMEN

- SELAIN KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN JUGA DIPENGARUHI OLEH (SUBJEKTIVITAS):
 - KERAPIHAN MENYIMPAN ALAT
 - MENINGKATKAN ALAT & PENGGUNAAN TEKNOLOGI
 - KEBERSIHAN DAN DEKORASI

PETUNJUK UNTUK MEMASTIKAN KUALITAS MAKANAN DAN PENAMPILAN HIDANGAN

- KESEGARAN HIDANGAN
- JUMLAH
- SUHU
- GARNISH & PENAMPILAN
- WARNA
- VARIASI
- ALAT PENGHIDANG
- KESERASIAN



MENGANTISIPASI SELERA KONSUMEN

- SEMUA ASPEK PELAYANAN HARUS TERUKUR
- KUMPULKAN INFO TENTANG KONSUMEN
- SEMANGAT UNTUK PERBAIKAN
- PARTISIPASI KARYAWAN

TERIMA KASIH

Irfanny Afif. MIPM 2 - UIEU

PERTANYAAN

- Mengapa kebiasaan dan karakteristik konsumen harus diobservasi sebelumnya?
- Jelaskan perbedaan antara kebutuhan konsumen & kepuasan konsumen
- Jelaskan mengapa kualitas pmb berhubungan dengan kepuasan konsumen
- Bagaimana caranya seorang pemasak dapat memenuhi selera konsumen

PERTANYAAN

- KENAPA KEBIASAAN DAN KARAKTERISTIK KONSUMEN PERLU DIOBSERVASI
- BUAT BATASAN ANTARA KEBUTUHAN KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN
- JELASKAN BAGAIMANA KUALITAS BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
- BAGAIMANA SEORANG TUKANG MASAK MEMUASKAN KEBUTUHAN MAKANAN SEORANG KONSUMEN

PERTANYAAN...

- Apa yang dimaksud dengan selera konsumen?
- Langkah-langkah apa yang perlu dilakukan untuk mencapai “selera konsumen”?