



WARUNG BUBAHA

No : 1/WBB/VII/2024

Perihal : Permohonan Menjadi Narasumber

Kepada Yth.

Ibu Dra. Lukia Zuraida, MM

Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan YME, yang telah memberikan rahmat-Nya kepada kita semua sehingga masih diberi kesehatan dan keselamatan dalam bekerja.

Sehubungan dengan upaya peningkatan kapasitas sumberdaya manusia di Warung Bubaha, maka akan diadakan kegiatan "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan" bagi karyawan Warung Bubaha. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kami mohon kesediaan Ibu untuk menjadi narasumber pada kegiatan tersebut, yang rencananya akan diselenggarakan pada:

Hari : Minggu
Tanggal : 14 Juli 2024
Waktu : 09.30 – 12.00
Tempat : Warung Bubaha

Demikian surat permohonan kami. Atas perhatian dan kesediaan Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 1 Juli 2024

Hormat kami,

Adnan Buyung Maulana



STIE WIDYA WIWAHA
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN
PADA MASYARAKAT

SURAT TUGAS

No: 05/ST/LP2M/VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Ary Sutrichastini, M.Si.
NIP/NIDN : 0503126701
Jabatan : Kepala LP2M STIE Widya Wiwaha

Dengan ini memberikan tugas kepada:

Nama : Dra. Lukia Zuraida, MM
Jabatan : Dosen STIE Widya Wiwaha

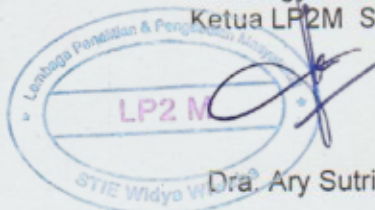
Sebagai pemateri Meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang diselenggarakan oleh Bu Baha pada:

Tanggal : 14 Juli 2024
Tempat : Warung Bu Baha

Demikian Surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana semestinya.

Yogyakarta, 5 Juli 2024

Ketua LP2M STIE Widya Wiwaha



Dra. Ary Sutrichastini, M.Si.

MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Oleh : Dra. Lukia Zuraida, M.M.

14 JULI 2024



APA ITU KEPUASAN PELANGGAN?

- KEPUASAN PELANGGAN ADALAH SUATU KONDISI KETIKA PELANGGAN MERASA BAHWA PRODUK ATAU LAYANAN YANG MEREKA DAPATKAN SESUAI DENGAN HARAPAN MEREKA.**
- JUGA DAPAT DIARTIKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI TINGKAT KEBAHAGIAAN TERHADAP PRODUK ATAU LAYANAN YANG DITERIMA.**
- KEPUASAN PELANGGAN DAPAT DIUKUR MENGGUNAKAN SKALA KEPUASAN PELANGGAN.**



MENGAPA HARUS MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN?



- 1. PEMBELI ADALAH RAJA**
- 2. MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN**
- 3. PROMOSI KE TEMAN/SAUDARA**
- 4. DOMINO EFFECT**



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN



I. KUALITAS MAKANAN DAN MINUMAN



2. PELAYANAN PELANGGAN



3. HARGA



4. KETERSEDIAAN MAKANAN ATAU MINUMAN



5. KENYAMANAN LOKASI RESTORAN



6. PENANGANAN KOMPLAIN



CARA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN



I. MEMPERHATIKAN KUALITAS MAKANAN



2. MEMAHAMI KEBUTUHAN PELANGGAN



3. MENYEDIAKAN FASILITAS YANG BAIK



4. MENGEMBANGKAN PROGRAM LOYALITAS



5. MEMBUAT INOVASI DI RESTORAN



6. MENJAGA KUALITAS DAN KEBERSIHAN RESTORAN



7. MENYEDIAKAN PELAYANAN YANG BAIK



TERIMA KASIH





WARUNG BUBAHA

No : 15/WBB/VII/2024

Perihal : Ucapan Terima Kasih

Kepada Yth.

Ibu Dra. Lukia Zuraida, MM

Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan YME, yang telah memberikan rahmat-Nya kepada kita semua sehingga masih diberi kesehatan dan keselamatan dalam bekerja.

Sehubungan dengan telah diadakanya kegiatan “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” bagi karyawan Warung Bubaha, pada Hari/Tanggal : Minggu, 14 Juli 2024 yang lalu, maka kami haturkan terima kasih atas kesediaan Ibu untuk menjadi narasumber. Semoga materi yang disampaikan dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah untuk Ibu. Aamiin3x YRA.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Hormat kami,

Adnan Buyung Maulana