

ANALISIS PELAYANAN USP SWAMITRA MARGA MULYA II NGADIROJO WONOGIRI MENGGUNAKAN KONSEP *THE FLOWER OF SERVICE*

Furi Nur Cahyani

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pihak koperasi Swamitra MM Marga Mulya II Ngadirojo Wonogiri dapat menarik dan mempertahankan nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik melalui layanan tambahan. Layanan tambahan di bagi kedalam dua kategori yaitu, layanan yang mempermudah dan layanan yang memperkuat. Layanan yang mempermudah merupakan layanan tambahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan atau nasabah yang berhubungan dengan produk inti yang diterapkan dalam koperasi seperti pemberian informasi, penerimaan pesanan, penagihan dan pembayaran. Sementara layanan yang memperkuat adalah layanan tambahan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan nilai tambah atau yang menjadi diferensiasi perusahaan konsultasi, keramahan, penyimpanan, pengecualian. Dengan menerapkan layanan tambahan akan mampu mempermudah calon nasabah maupun nasabah lama dalam menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Kata Kunci: *Produk Inti , Layanan Tambahan yang Mempermudah, Layanan Tambahan yang Memperkuat*

Abstract

This study aims to determine how the cooperative Swamitra MM Marga Mulya II Ngadirojo Wonogiri can attract and retain customers by providing the best service through additional services. Additional services are divided into two categories namely, service that simplifies and services that strengthen. Enabling services are additional services provided by the company to customers or customers related to core products implemented in cooperatives such as information sharing, order receipts, billing and payment. While reinforcing services are additional services provided by companies to increase the value added or differentiate the company consulting, hospitality, storage, exclusion. By applying additional services will be able to facilitate prospective customers and old customers in using the products offered services.

Keywords: *Core product, Enhanced Additional Services, Strong Enhancement Services*