

# 5 Langkah Menganalisis Respon Pelanggan bagi Usaha Sosial Anda



**Menjual Ide**  
Mengatur Customer Relation



HASIL KOLABORASI OLEH TIM:

DITULIS & DIADAPTASI OLEH:  
Nabila Mardhatillah

TERINSPIRASI DARI:  
Customerservicemanager.com (2015) How To Analyze Your Customer Feedback





# 5 Langkah Menganalisis Respon Pelanggan

Respon pelanggan merupakan opini pelanggan tentang Usaha Sosial Anda. Respon pelanggan bisa Anda dapatkan dari survey kuesioner maupun wawancara.

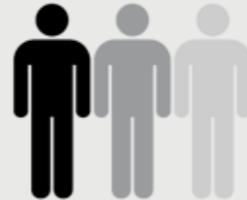
## Mengapa ini penting?

Bukan hanya untuk perusahaan besar, respons tersebut juga penting untuk Usaha Sosial Anda. Respon pelanggan dapat membantu Anda untuk mendapat gambaran tentang:

- Aspek apa yang penting bagi pelanggan
- Kinerja Usaha Sosial Anda di mata pelanggan
- Tingkat loyalitas pelanggan
- Masukan untuk peningkatan kinerja Usaha Sosial Anda

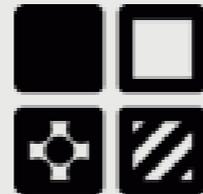


## LANGKAH MENGANALISIS RESPON PELANGGAN



### 1. Klasifikasikan pelanggan

Bagi pelanggan Anda berdasarkan prioritasnya. Proses klasifikasi ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan Usaha Sosial Anda. Sebagai contoh, Anda membagi pelanggan menjadi tiga kategori, yaitu pelanggan yang telah berbelanja lebih dari 5 tahun dengan transaksi rata-rata di atas Rp2 juta, pelanggan yang telah berbelanja selama 2-4 tahun dengan transaksi rata-rata Rp1 juta, dan pelanggan yang baru berbelanja kurang dari setahun dengan jumlah transaksi kurang dari Rp1 juta.



### 2. Kategorisasikan respon pelanggan berdasarkan aspek

Respon pelanggan dapat mencakup berbagai aspek, misalnya harga, tempat, kualitas, waktu pengantaran, keramahan, dan lain-lain. Pada proses kategorisasi ini, Anda bukan hanya menanyakan nilai dari setiap aspek, tetapi juga kepentingan dari tiap aspek untuk pelanggan Anda.



### 3. Kelompokkan respon pelanggan berdasarkan nilai

Kelompokkan respon pelanggan ke dalam kategori baik, sedang, dan buruk. Proses pengelompokan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan Usaha Sosial Anda. Sebagai contoh, Anda menetapkan nilai respon pelanggan berkisar dari 1-10. Nilai <5 dikategorisasikan buruk, 5-7 dikategorisasikan sedang, dan >7 dikategorisasikan baik.



# 5 Langkah Menganalisis Respon Pelanggan

---

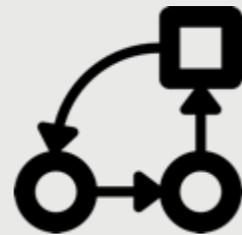


## LANGKAH MENGANALISIS RESPONS PELANGGAN



### 4. Analisis respon pelanggan

Setelah mengelompokkan respons, Anda perlu menganalisisnya lebih dalam. Analisis hasil respons secara menyeluruh, apakah Usaha Sosial Anda dianggap baik atau buruk di mata pelanggan. Setelah itu, analisis hasil respons secara lebih detail berdasarkan kategori yang telah Anda kelompokkan sebelumnya. Anda juga perlu mempertimbangkan saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan. Terakhir, analisis aspek-aspek apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan Anda.



### 5. Setelah mengerti *feedback* dari pelanggan Anda, rencanakan langkah selanjutnya

Setelah mengetahui nilai Usaha Sosial Anda di mata pelanggan, Anda perlu menentukan langkah yang perlu diambil. Perbaiki aspek yang menurut pelanggan Anda masih kurang dan pertahankan aspek yang menurut pelanggan Anda sudah bagus. Pilihlah rencana yang menurut pelanggan Anda penting dan menjawab kebutuhan sebagian besar pelanggan Anda.