

# 5 Alasan Pentingnya Mempelajari Respon Pelanggan

## Memberi Pelayanan Terbaik bagi Pelanggan



**Menjual Ide**  
Mengatur Customer Relation



HASIL KOLABORASI OLEH TIM:

DITULIS & DIADAPTASI OLEH:  
Nabila Mardhatillah

TERINSPIRASI DARI:  
Customerthink.com (2014) 5 Reasons Why Customer Feedback Matters More Than Ever





## 5 Alasan Pentingnya Mempelajari Respon Pelanggan

Respon pelanggan merupakan opini pelanggan tentang Usaha Sosial Anda. Respon pelanggan bisa Anda dapatkan dari survey kuesioner maupun wawancara. Bukan hanya untuk perusahaan besar, respon tersebut juga penting untuk Usaha Sosial Anda.



### PENTINGNYA RESPONS PELANGGAN



#### 1. Sebagai masukan bagi Anda tentang preferensi pelanggan Anda

Respon pelanggan membantu Anda untuk menentukan preferensi pelanggan Anda. Dengan demikian, Anda dapat mengetahui aspek yang sebenarnya penting bagi pelanggan dan dapat berfokus pada aspek-aspek tersebut.



#### 2. Sebagai bukti bagi pelanggan bahwa pendapat mereka penting bagi Anda

Dengan menanyakan pendapat pelanggan, Anda menunjukkan bahwa Anda peduli dengan pelanggan. Pelanggan Anda akan merasa lebih penting ketika mereka dilibatkan dalam pembentukan produk atau jasa Usaha Sosial Anda.



#### 3. Sebagai gambaran mengenai opini pihak luar tentang Usaha Sosial Anda

Ketika Anda diminta untuk melihat Usaha Sosial Anda sendiri, mungkin Anda tidak akan menemukan suatu kesalahan. Nah, respon pelanggan membantu Anda untuk mengetahui apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan Usaha Sosial Anda.



## 5 Alasan Pentingnya Mempelajari Respon Pelanggan



### PENTINGNYA RESPONS PELANGGAN



#### 4. Sebagai masukan untuk mempelajari tren pasar

Respons pelanggan menjadi masukan penting dalam mengukur tren pasar. Hal ini juga menjadi masukan bagi Anda dalam pertimbangan implementasi sesuatu yang baru. Contoh, Usaha Sosial Anda bergerak di bagian produk makanan. Sebelum menciptakan produk baru, Anda menanyakan pelanggan Anda apakah mereka akan menyukai ide baru ini.



#### 5. Sebagai masukan untuk meningkatkan produk atau pelayanan Usaha Sosial Anda

Dengan respons pelanggan, Anda dapat menentukan perubahan apa yang dibutuhkan pada produk atau pelayanan Anda. Perubahan yang diinisiasi oleh pelanggan tentunya akan meningkatkan kepuasan pelanggan Anda. Hal ini akan berdampak pada peningkatan penjualan Anda.