

# 11

# CONSUMER RESEARCH




# 1

## Pendahuluan

Setiap perusahaan bisnis tentu ingin mendapatkan keuntungan (profit), serta ingin memenangkan persaingan. Untuk itu perusahaan senantiasa menggunakan berbagai strategi bisnis untuk mendapatkan konsumen.

Hampir semua perusahaan bisnis yang besar mencapai kesuksesannya karena mereka mengenal konsumennya. Dengan perusahaan mengenal konsumen maka perusahaan akan dapat dengan mudah mengetahui apa yang dimau oleh konsumen mereka. Perusahaan menyadari sekali, bahwa untuk hal yang satu ini bukanlah perkara mudah, untuk itu perusahaan melakukan penelitian terhadap konsumennya (***consumer research***).





*Consumer research* adalah hal yang sangat penting dilakukan oleh perusahaan. Karena *consumer research* ini sangat membantu kemajuan perusahaan. Dengan melakukan *consumer research* perusahaan akan dapat mengetahui dengan jelas tentang apa yang disukai dan yang tidak disukai oleh konsumen. Dengan demikian maka perusahaan dapat meminimalkan kegagalan dalam menjalankan bisnisnya.

*Consumer research* memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh konsumen. Informasi ini merupakan “*permata*” yang tak ternilai harganya bagi perusahaan. Dengan informasi tersebut memandu perusahaan dalam menciptakan suatu produk, layanan (*service*), *business channel* , dan sebagainya.



## 2 Pengertian *Consumer Research*

***Consumer research*** adalah penelitian yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui & memahami pelanggan yang ada di pasar, sehingga perusahaan dapat mengetahui kebutuhan & permintaan pasar, sehingga perusahaan dapat membuat produk (barang/jasa) yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh konsumen.



# 3 Manfaat Consumer Research



Perusahaan dapat menyaring tentang produk yang dibutuhkan oleh konsumen (*refine its products*)

Membantu perusahaan dalam mengembangkan bisnis (*improve the bussines*)



Meningkatkan Penjualan (*increase sales*)

# 4

# Proses Melakukan *Consumer Research*



1

Define the  
Research  
Problem &  
Objectives

Langkah awal adalah dengan merumuskan masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan. Setiap perusahaan tentu akan memiliki masalah yang berbeda. Sehingga riset yang akan dilakukan juga akan berbeda-beda.

Misal :

- Apakah perusahaan ingin menciptakan produk baru ?
- Apakah perusahaan ingin meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ?
- Apakah perusahaan ingin mengetahui saluran (*channel*) untuk penjualan ?



2

Design  
Research

Setelah masalah yang akan diriset telah ditentukan, maka selanjutnya malakukan rancangan terhadap riset (design research). Design research ini tentu dilakukan agar memudahkan dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.



QUALITATIVE  
RESEARCH



QUANTITATIVE  
RESEARCH



Penelitian kualitatif bersifat subjektif



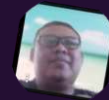
Peneliti melakukan interaksi secara langsung terhadap objek yang ditelitinya.



Kualitatif dapat dianalisis selama proses penelitian berlangsung.



Penelitian kualitatif bersifat objektif



Peneliti peneliti bebas dari apa yang ditelitinya



Kuantitatif dapat dianalisis pada tahap akhir sebelum laporan.



3

Collect Data

Data yang diperoleh dari hasil riset adalah jantung dalam melakukan riset. Karena dari data tersebut dapat diambil kesimpulannya. Oleh sebab itu cara mengumpulkan data adalah hal sangat penting.



DATA PRIMER

Data primer ini data yang diperoleh secara langsung.

Misal :



Data dari hasil angket



Data dari hasil interview



## DATA SKUNDER

Data skunder ini data yang diperoleh tidak secara langsung.



***Benchmark (role model, idola)***



**Pesaing (*competitors*)**

- **ATM bank BCA yang tersebar hampir pada setiap lokasi. Ditiru oleh pesaingnya.**
- **Perusahaan HP.**
- **Rumah makan Solaria Vs KFC**

## Data dari konsumen

Bagi perusahaan yang memiliki data pelanggan yang lengkap, maka hal ini akan sangat membantu perusahaan melakukan riset. Dari data konsumen tersebut, perusahaan dapat meminta respon (*feed back*) dari pelanggannya.



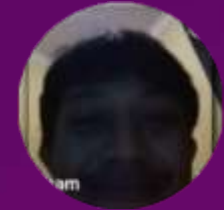
## Data dari internet

- [nielsen.com](https://www.nielsen.com) (berbayar)
- Google trends
- Quiete planer

4

## Process & Analyze Data

Setelah data riset terkumpul, maka selanjutnya data-data tersebut diproses dan dianalisa.



5

Report &  
Present  
Findings

Report di sini adalah, kesimpulan yang dapat diambil dari hasil olah/analisis data.



Sehingga perusahaan akan mendapatkan berbagai informasi dari pelanggan tentang perusahaan, produk, layanan, channel, dan sebagainya

