

## **Chp. 13 Marketing : Membangun Relasi dengan Konsumen**

### **Marketing**

- ➔ Memahami apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen dan menyediakannya.

### **CRM : Customer Responsibility Marketing**

- ➔ Sebuah sistem marketing yang memerhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, mempelajari konsumen secara mendalam dan memberikan pelayanan yang memenuhi ekspektasi konsumen.

### MARKETING MIX (4Ps)

#### **1. Product**

: mendesain, membuat produk yang dapat memuaskan konsumen dan melakukan *product-testing*.

#### **2. Price**

: menentukan nama brand, desain bungkus (package), dan harga pasarnya.

#### **3. Place**

: menentukan tempat mana saja yang akan menjadi sasaran distribusi produk.

#### **4. Promotion**

: mendesain teknik promosi dan membangun hubungan dengan konsumen.

### **Product-testing**

- ➔ Melakukan tes uji produk pada sample konsumen sebelum produk diluncurkan di pasar.

### PASAR KONSUMEN

#### **Target marketing**

- ➔ Memilih sekelompok orang (dari market segmentation) yang sekiranya dapat menghasilkan profit dalam usaha yang dimiliki oleh perusahaan tertentu.

#### **Market segmentation**

➔ Membagi semua konsumen menjadi kelompok-kelompok yang mempunyai persamaan diantaranya.

Market segmentation dibagi menurut:

- a. Geografis  
: pembagian berdasarkan wilayah geografis.
- b. Demografi  
: pembagian berdasarkan umur, tingkat pendidikan, jumlah pendapatan, dll.
- c. Psychographic  
: pembagian berdasarkan minat, kebiasaan, dan perilaku manusia.
- d. Benefit  
: pembagian berdasarkan tujuan penggunaan produk oleh konsumen.
- e. Volume  
: pembagian berdasarkan banyaknya pemakaian produk oleh konsumen.

## LINGKUNGAN MARKETING

### **Niche marketing**

➔ Sebuah proses menemukan small-profitable market dan desain produk untuk mereka.

Contoh : toko peralatan khusus orang kidal, restoran bagi vegetarian, dll.

Soal :

Sebutkan tiga bagian dari konsep marketing!

Jawab:

### **Customer orientation**

: mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen dan menyajikannya.

### **Service orientation**

: mempunyai tujuan mewujudkan kepuasan konsumen

### **Profit orientation**

: fokus pada penjualan barang dan jasa yang paling banyak menghasilkan laba.