



Wawasan Pelanggan 2016: Nilai seorang pengikut

TWITTER + RESEARCH NOW WHITEPAPER

business.twitter.com | [@TwitterBusiness](https://twitter.com/TwitterBusiness)

PENDAHULUAN

Twitter adalah tempat orang saling terhubung dengan **KEGEMARAN** mereka, berbagi **OPINI**, dan menemukan kabar dari berbagai penjuru **DUNIA** secara langsung.



Karena kebanyakan orang berniat untuk **MENEMUKAN SESUATU** di Twitter, mereka mencari bisnis baru untuk **DIKUTI** dan diajak **BERINTERAKSI**.



Kami bermitra dengan firma riset **RESEARCH NOW** untuk lebih memahami bagaimana orang menemukan bisnis di Twitter dan apa tindakan berharga yang mereka lakukan.



METODOLOGI

Kami menyurvei lebih dari **5.450** pengguna dari berbagai penjuru dunia yang mengikuti bisnis berskala kecil atau menengah (UKM) di Twitter.



5.450 pengguna disurvei



dari berbagai penjuru dunia*



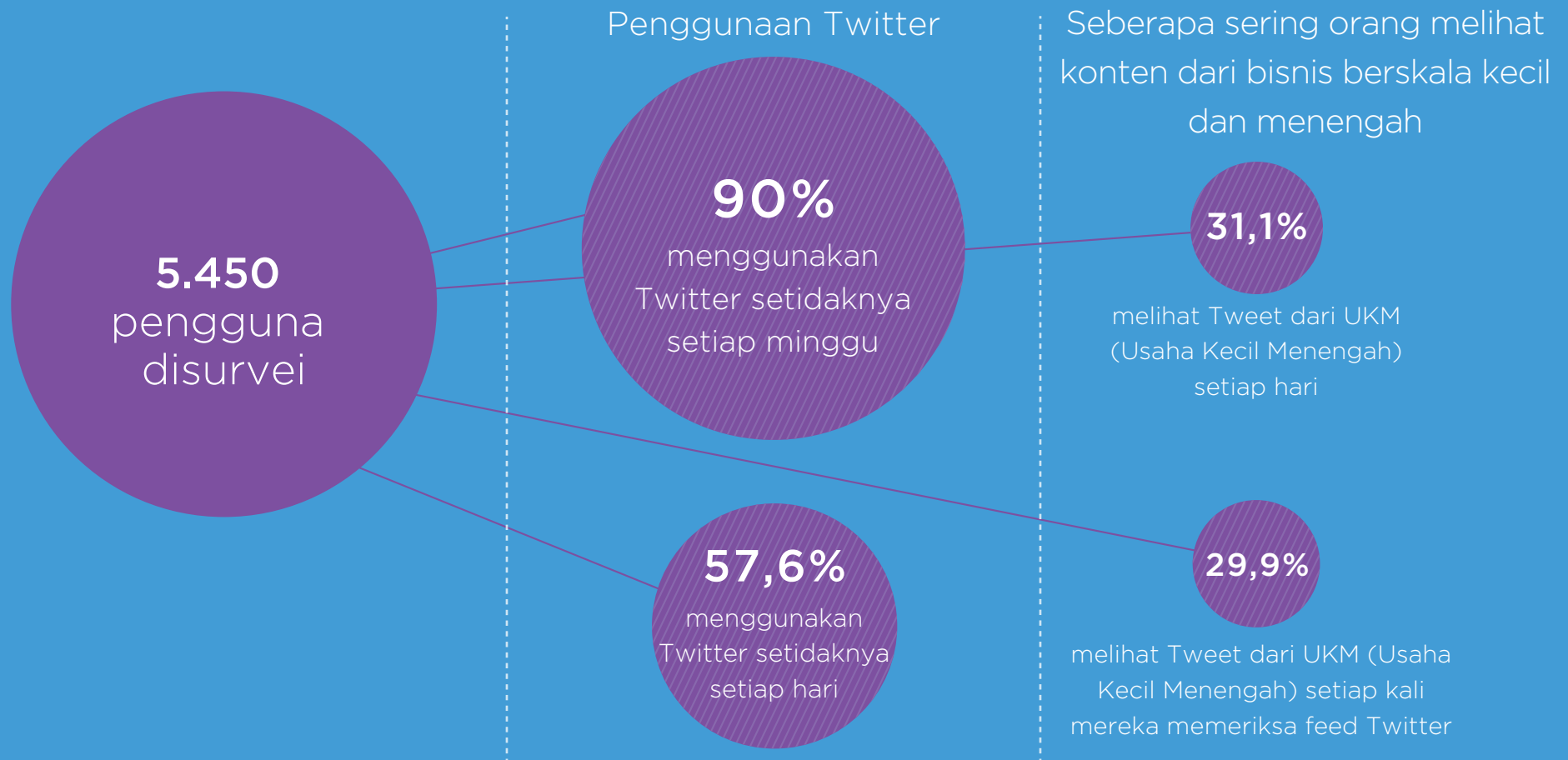
Mengikuti UKM (Usaha Kecil Menengah)** di Twitter

*Pasar dalam riset kami meliputi: AS, Amerika Latin, Eropa, Asia dan Pasifik, Brasil, Inggris Raya, Jerman, Prancis, Spanyol, Australia, Jepang, Singapura

**Bisnis berskala kecil atau menengah



Twitter adalah tempat yang dituju pengguna untuk terhubung dengan kegemaran dan minat mereka. Bisnis kecil juga termasuk di dalamnya.



Di Twitter, pengguna umumnya berniat untuk menemukan sesuatu. Bahkan, **66,4%** responden survei berkata bahwa mereka menemukan UKM (Usaha Kecil Menengah) baru di Twitter.

Pengguna menemukan bisnis di Twitter dalam berbagai cara*



39,8%
melihat rekomendasi di bagian
“untuk diikuti”

37,5%
melihat Retweet dari Tweet mereka

36%
melihat @balasan teman

35,7%
melihat Tweet promosi dari UKM

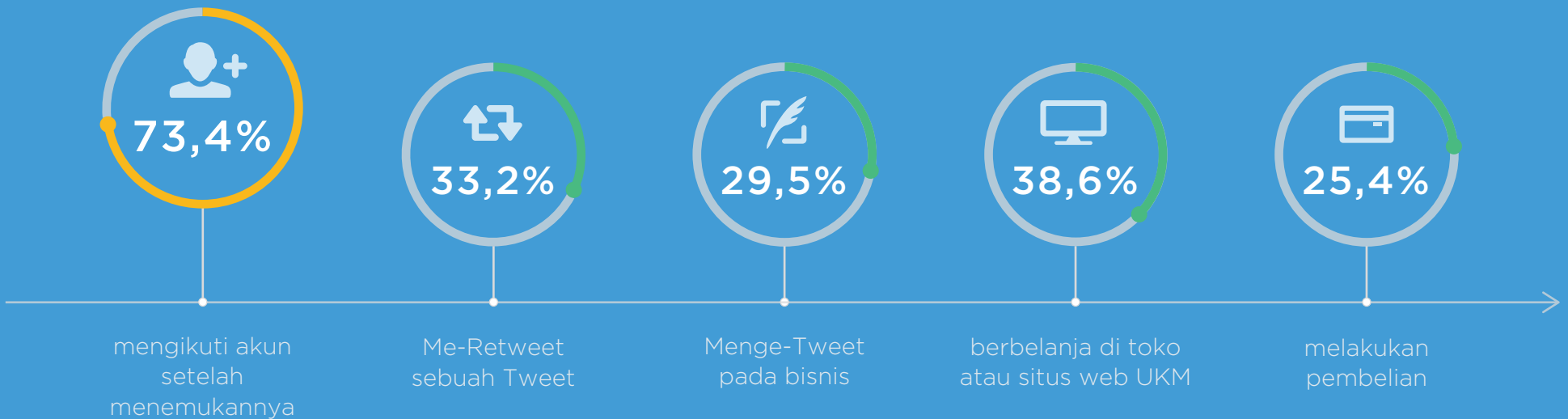
35%
melihat Tweet dalam
percakapan #hashtag

33,6%
melihat merek atau bisnis lain
menyebutnya

31,5%
mereka mengikuti akun yang
saya ikuti

Setelah pengguna menemukan Anda di Twitter, mereka mulai berinteraksi dengan bisnis Anda di setiap fase pembelian. Mulai dari terlibat dalam percakapan hingga melakukan pembelian, pengguna mengambil tindakan yang bermanfaat bagi bisnis Anda.

Pengguna mengambil tindakan di setiap fase pembelian*



Pengguna ingin berinteraksi dengan bisnis Anda di Twitter dan interaksi ini membantu membangun afinitas merek*

78,5%

pernah menge-Tweet untuk UKM (Usaha Kecil Menengah)



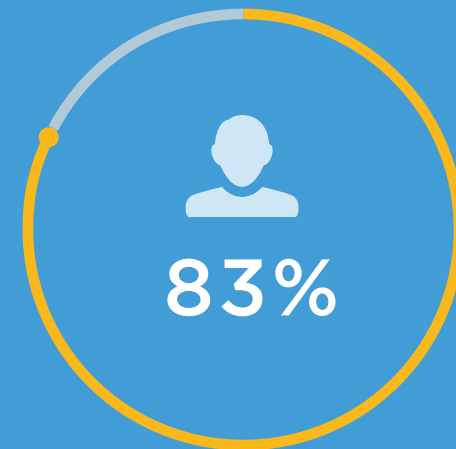
65,8%

terkadang/seringkali terlibat saat melihat Tweet dari UKM



49%

pernah beberapa kali menge-Tweet pada UKM

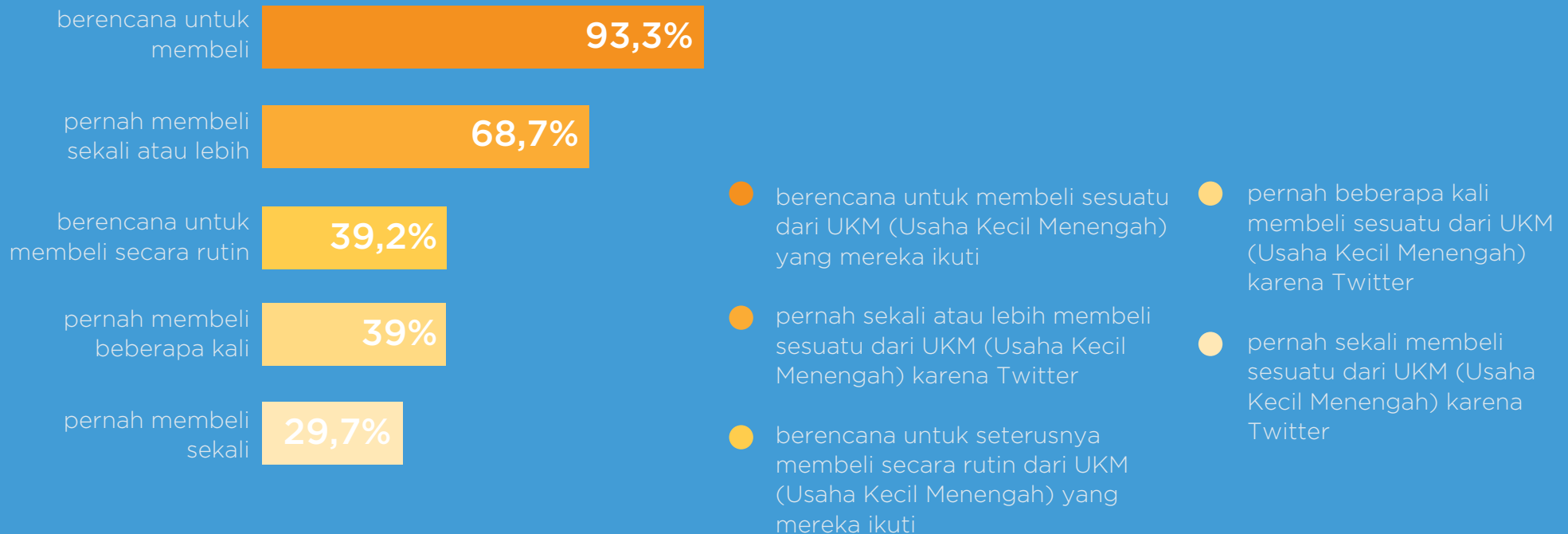


pengguna yang menerima balasan akan memandangi UKM (Usaha Kecil Menengah) dengan lebih positif



*Seberapa sering Anda terlibat dengan bisnis berskala kecil dan menengah?
**Setelah mereka menge-Tweet pada Anda, bagaimana perasaan Anda tentang bisnis berskala kecil dan menengah tersebut?

Para pengikut merasa lebih positif terhadap bisnis Anda dan cenderung menjadi pelanggan setia.



Pemirsa Anda ada di Twitter dan mereka mencari bisnis untuk **DIDUKUNG**.



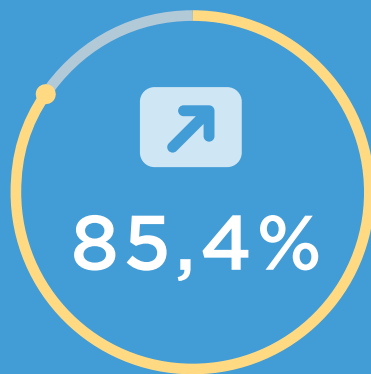
Setelah seseorang menemukan bisnis Anda di Twitter, mereka mengambil tindakan yang **BERMANFAAT** bagi bisnis Anda.



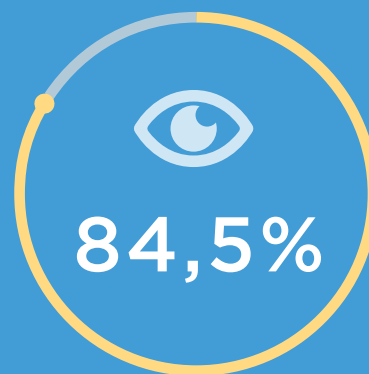
Pengikut Anda adalah pelanggan setia dan pendukung merek Anda. Mendapatkan pengikut berarti menumbuhkan pemirsa yang memiliki **KETERTARIKAN** dan dapat Anda libatkan seiring waktu.



Mempromosikan akun Anda lewat Iklan Twitter adalah cara yang mudah untuk meningkatkan ketertemuan dan meningkatkan laju pertumbuhan pengikut Anda.



percaya Akun Promosi membantu mereka menemukan bisnis baru di Twitter



pernah melihat Akun Promosi di Twitter



telah mengikuti akun UKM (Usaha Kecil Menengah) setelah melihat Akun Promosinya



Pelajari lebih lanjut cara menumbuhkan pemirsa Anda di Twitter.

[Mulai sekarang!](#)