



**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

# The Voice of Customer (VOC): Survey

TIM PENYUSUN:  
PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM.  
MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

---

**TOPIK UTAMA  
HARI INI**

# Pokok Bahasan

1. Definisi VOC
2. Metode untuk memperoleh VOC
3. Melaksanakan survey untuk memperoleh VOC



**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE**  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

# Voice of Customer (VOC)

- Voice of Customer (VOC) diartikan secara harfiah adalah suara konsumen
- VOC mendeskripsikan mengenai umpan balik pelanggan terhadap pengalaman dan harapan mereka mengenai produk dan jasa dari perusahaan.
- VOC berfokus pada kebutuhan pelanggan, harapan, serta pemahaman pelanggan atas produk dan jasa perusahaan

# Voice of Customer (VOC)

## TUJUAN

- Sebagai peringatan dini dan pengarah dari kesuksesan perusahaan, langsung dari pelanggan yang merupakan stakeholder penting bagi perusahaan
- Sebagai sarana untuk memahami pelanggan, maka perusahaan tidak boleh berasumsi bahwa perusahaan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan jika belum berkomunikasi dengan pelanggan tentang masalah ini
- Sebagai sarana untuk memenangkan persaingan, yaitu dengan mendengarkan persepsi pelanggan mengenai produk dan perusahaan, selanjutnya bertindak cepat.



# Metode untuk Memperoleh VOC

- Customers interview
- On-site customer survey
- Live chat
- Social media
- Website behavior
- Recorded data
- Online reviews
- Off-site surveys
- Net promote score
- Focus group discussion
- Emails
- Dedicated feedback form
- Social media
  - Tap into relevant ongoing conversations
  - Gather feedback
  - Look for trends
  - Created stories
- Website behavior
  - Heatmaps
  - Scrolls
  - Visitors recording



# Melaksanakan Survey untuk Memperoleh VOC

## DIMENSI

- Produk berupa barang menggunakan product quality dimensions
- Produk berupa jasa menggunakan service quality dimension

## SKALA

- Gunakan skala genap (4, 6 atau 10 dianjurkan) untuk mengurangi social bias, yaitu kecenderungan responden untuk menyenangkan surveyor dengan memilih respon tengah (netral) pada skala ganjil.



# Melaksanakan Survey untuk Memperoleh VOC

## KONSTRUKSI

- Bagian-bagian pada kuesioner:
  - Pendahuluan, berisi tujuan kuesioner, perkenalan surveyor
  - Karakteristik responden, berisi data demografis
  - Statements/questions, berisi pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden (dimensi)
  - Penutup, berisi pertanyaan terbuka (kritik dan saran), dan ucapan terimakasih



# Melaksanakan Survey untuk Memperoleh VOC

## KONSTRUKSI

- Tahapan:
  - Mentransformasi indikator dimensi menjadi pertanyaan/pernyataan kuesioner
  - Pra-kuesioner
  - Revisi kuesioner
  - Uji utama (Main test)
  - Tabulasi kuesioner
  - Analisis hasil kuesioner



”

**The questionnaire is a simple  
first step toward becoming  
more self-aware**

- NICK MORGAN



**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

# TERIMA KASIH

## Tim Penyusun:



**PHIMA RUTHIA  
DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**