

USER JOURNEY MAP

Stage	Awareness	Consideration	Decision	Action
Step	Menyadari kebutuhan bantuan lansia	Mencari & membandingkan solusi	Memilih paket & mendaftar	Menggunakan layanan & memberikan feedback
TouchPoint	<ul style="list-style-type: none">• Iklan di media sosial• Rekomendasi teman/keluarga	<ul style="list-style-type: none">• Website resmi / App Store / Play Store• Ulasan & testimoni	<ul style="list-style-type: none">• Halaman pricing & fitur• Live chat / email support	<ul style="list-style-type: none">• Notifikasi di aplikasi• SMS/WA dari asisten• Kunjungan asisten
User Activity	<ul style="list-style-type: none">• Melihat iklan saat browsing/FB/Instagram• Mendengar rekomendasi dari teman	<ul style="list-style-type: none">• Membuka website/app• Membaca fitur, paket & ulasan pengguna• Bandingkan harga	<ul style="list-style-type: none">• Memilih paket sesuai kebutuhan (jam, durasi, harga)• Registrasi & bayar	<ul style="list-style-type: none">• Menerima konfirmasi & jadwal kunjungan• Bertemu & mengawasi asisten• Memberi rating & ulasan
Emotion	😞 Cemas, khawatir lansia tak terurus	😟 Ragu-ragu, berharap dapat solusi andal	👍 Yakin, sedikit cemas soal kualitas layanan	😊 Lega, puas bila berjalan lancar; kecewa jika ada kendala
Peluang Perbaikan	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki targeting iklan (demografi, kata kunci)• Tampilkan testimoni singkat di iklan	<ul style="list-style-type: none">• Tambah video demo cara kerja asisten• Sertakan FAQ dan fitur filter (harga, lokasi)• Sediakan perbandingan paket interaktif	<ul style="list-style-type: none">• Permudah proses checkout (one-click payment)• Tambah opsi cicilan/payment gateway lokal• Kirim notifikasi status pembayaran & jadwal	<ul style="list-style-type: none">• Otomasi reminder kunjungan via push/SMS• Follow-up pasca-kunjungan untuk survey