

[Study case] Cara @Razer memperoleh 10 juta follower dalam sebulan



Ketika sebuah perusahaan mampu membangun loyalitas brand (misal komunitas penggemar yang terlibat di media sosial, datang ke acara langsung, hingga merekomendasikan produk) itu sangat mengesankan. Satu brand yang telah melakukannya yakni Razer.

Razer adalah perusahaan yang menjual perangkat keras untuk para gamer. Baik itu pengontrol, keyboard, atau bahkan telepon. Tetapi kesuksesan mereka tidak terjadi dalam semalam. Butuh lebih dari satu dekade bagi Razer untuk membangun loyalitas brand. Lalu, apa rahasia Razer sehingga mampu memperoleh 10 juta follower?

Pahami dulu apa itu loyalitas merek (brand loyalty)

Brand loyalty yakni ketika orang memiliki afinitas yang kuat terhadap merek tertentu. Pembeli bersedia membeli berulang kali dari merek tertentu dan secara konsisten akan membeli dari mereka dibandingkan pesaing. Perusahaan dapat membangun loyalitas merek melalui berbagai taktik, misalnya:

- Program hadiah dan loyalitas
- Menyediakan layanan pelanggan yang luar biasa
- Menawarkan program afiliasi

- Customer marketing

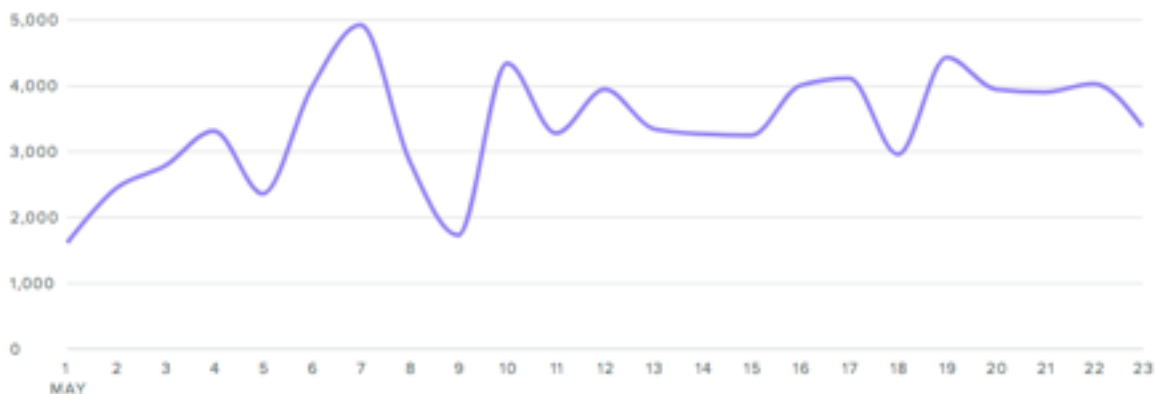
Secara sederhana, loyalitas merek merupakan kemampuan Anda untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika Anda menjadi sumber tepercaya untuk produk yang mereka beli, mereka akan kembali kepada Anda setiap kali mereka membutuhkan sesuatu.

Rahasia di balik meledaknya brand loyalty Razer

Razer memiliki pelanggan di seluruh dunia dan penggemar merek yang terlibat dalam Facebook, Twitter, Instagram, Twitch, dan forum Razer Insiders mereka. Audiens Razer tumbuh dengan sangat cepat. Di Instagram saja, Razer mampu menghasilkan rata-rata 3-5 ribu pengikut baru setiap hari dengan rata-rata engagement 100K per posting Instagram. Ini rahasianya:

Audience Growth

FOLLOWERS GAINED, BY DAY



- **Temukan niche Anda.** Razer menetapkan secara jelas dan pasti kepada siapa mereka menjual produk. Mereka tidak memasarkan produk ke mahasiswa yang mencari laptop sekolah atau orang-orang yang hanya ingin komputer untuk menjelajah Facebook. **Mereka membuat produk untuk gamer, titik.**

Computers (Brand)



For Gamers. By Gamers.™

We are the world's leading lifestyle brand and community for gamers.

Our triple-headed snake logo is ...

[See More](#)

1. Salah satu elemen kunci mendapatkan loyalis merek adalah keyakinan yang dibagikan. Komunitas Razer menyukai produk Razer, tetapi mereka bahkan lebih terikat pada game. Dengan melabeli diri sebagai perusahaan untuk para gamer, ada koneksi instan ke audiens target mereka. Audiens merasa bahwa Razer “mendapatkan mereka”.
- **Bicara langsung kepada audiens.** Selain memutuskan niche, Razer juga memiliki pengetahuan mendalam tentang audiens mereka. Anda dapat melihatnya terutama melalui produk mereka, yang secara konstan berada di peringkat teratas dalam daftar untuk produk game terbaik.

Our pick: Razer DeathAdder Elite



Photo: Kyle Fitzgerald

1. Di luar produk yang mereka buat, pengetahuan Razer tentang audiens dan industri mereka juga terlihat jelas dalam cara mereka berbicara kepada pengikut mereka di media sosial. Setiap post media sosial, iklan, atau konten lain yang dikeluarkan oleh Razer, mereka berbicara langsung kepada para pemain intinya.
- **Rangkul influencer ke dalam komunitas.** Salah satu cara meningkatkan kredibilitas merek dan komunitas yakni bergabung dengan orang-orang yang telah dikenal oleh audiens target Anda. Itu salah satu taktik Razer yang digunakan untuk mengembangkan tim e-sports-nya, Tim Razer.



1. Tim Razer terdiri dari sekelompok tim e-sports yang sudah mapan. Razer baru-baru ini juga mengumumkan dua tim baru bergabung dengan Tim Razer: Immortals yang memiliki lebih dari 130K pengikut Twitter, dan Los Angeles Valiant dengan lebih dari 70K follower.
- **Terbuka dengan komunitas.** Sulit untuk setia pada merek yang tidak Anda percayai. Transparansi adalah kunci untuk membangun loyalitas merek.



Min-Liang Tan ✓

sekitar 5 tahun yang lalu



A few days ago, a coupon code that provided a discount of 90% off Razer products at our UK Razerzone store went viral and thousands of orders were placed in the space of a couple of hours. This coupon code was NOT authorized nor approved by Razer and was generated by a third party to test our shopping cart (and left in our system unknown to us till now). When we discovered this, we had to shut down our site for a bit until we figured out what was going on.

While we have the o... [Lihat Selengkapnya](#)



2,1 rb

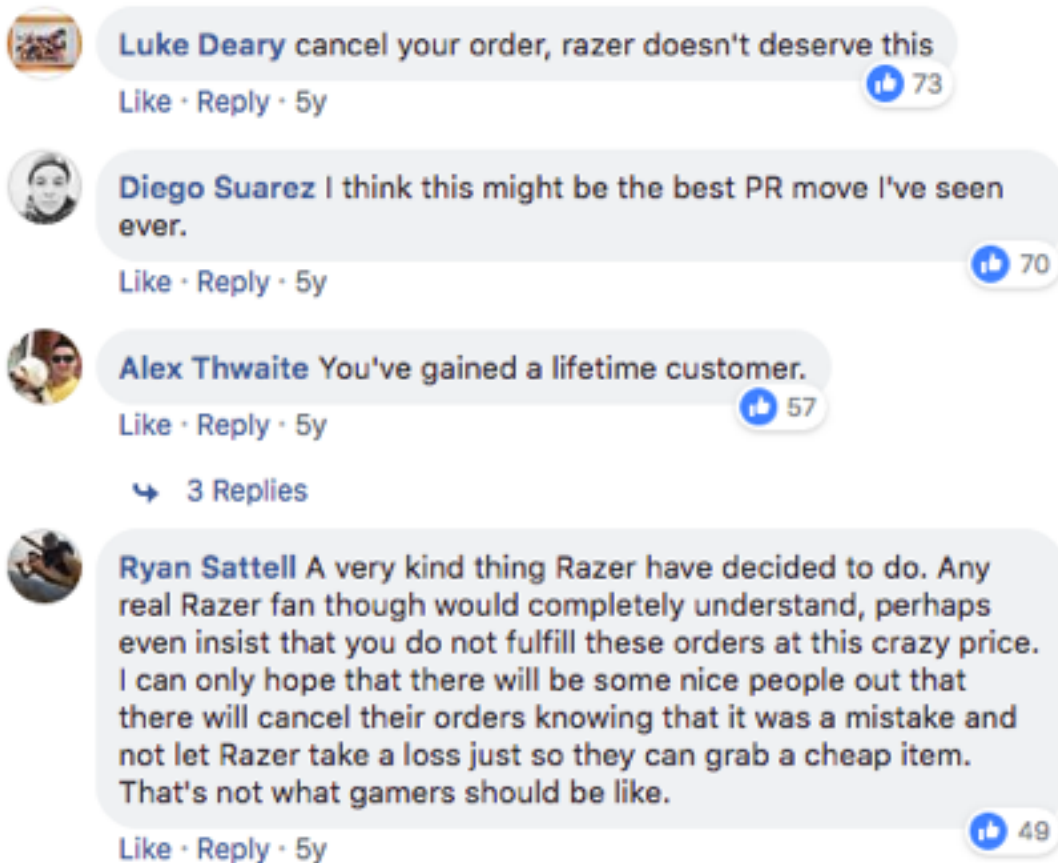


553



973

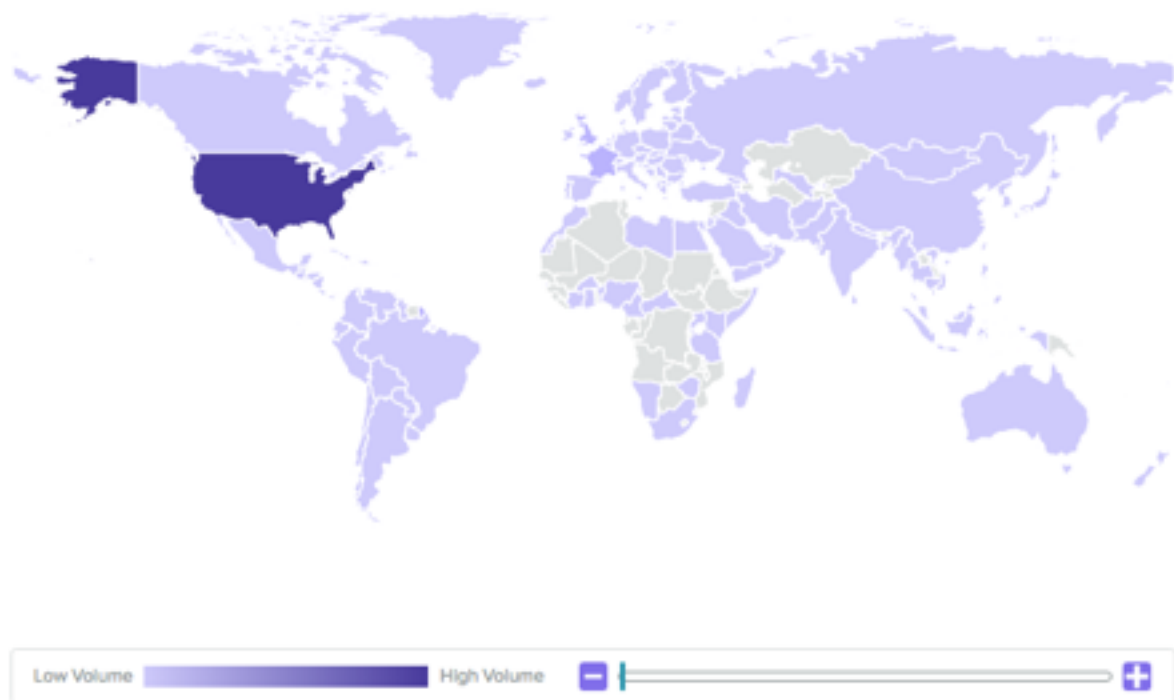
1. Kembali pada tahun 2013, Razer mengalami insiden di mana kode kupon yang memungkinkan pelanggan mendapatkan 90% dari pesanan mereka entah bagaimana tersebar di internet. Kode kupon jelas dirilis karena sebuah kesalahan, tetapi Razer tidak menyadarinya sampai ribuan pesanan telah tersebar.



1. Pada titik ini, mayoritas perusahaan kemungkinan besar akan membatalkan semua pesanan karena itu adalah kesalahan. Razer memegang teguh nilai merek mereka dengan menempatkan pelanggan terlebih dahulu dan setuju untuk menghormati kupon. Rugi pasti, tetapi keputusan mereka untuk menghormati diskon itu membuat mereka menjadi PR hebat dan membangun seluruh tingkat dukungan dan kesetiaan dari komunitas mereka.

 - **Terhubung dalam kehidupan nyata.** Meskipun sebagian besar merek berkomunikasi dengan pemirsa secara online, ada pengalaman yang sangat berbeda ketika Anda bertemu langsung. Razer membangun kehadiran di acara langsung. Baik itu pameran, turnamen game, atau acara langsung lainnya, Razer muncul dan terlibat dengan pemirsa mereka.

Locations



Top Countries

United States	2,793
United Kingdom	695
France	505
Canada	261
Australia	202

Top Cities

London, England, United Kingdom	113
Los Angeles, California, United States	102
San Francisco, California, United States	74
Chicago, Illinois, United States	71
Paris, Île-de-France, France	60

- **Give back ke audiens.** Give back sangat penting untuk mempertahankan dan menumbuhkan loyalitas merek. Ketika Razer sukses mengumpulkan 8 juta penggemar di Facebook, mereka meluncurkan Community Appreciation Giveaway. Mereka menyebarkan hadiah di beberapa saluran termasuk Twitter, Instagram, Razer Insider, Reddit, dan banyak lagi.



cuppcaake
@WoWcuppcaake



GIVEAWAY ANNOUNCEMENT!

Thanks to [@razer](#) I'll be giving away a Razer Quartz SET to 1 lucky winner!

- 1 - Quartz Blackwidow Tournament Edition Keyboard
- 1 - Quartz Lancehead Tournament Edition Mouse
- 1 - Quartz Invicta Mouse Mat
- 1 - Quartz Kraken Pro V2 Headset
- 1 - Quartz Kitty Ears!

5:43 AM - May 23, 2018

♡ 478 💬 170 people are talking about this

Source:

<https://sproutsocial.com/insights/brand-loyalty/>

<https://unsplash.com/>