

LAPORAN PENGALAMAN PELANGGAN HP LASERJET, APJ-2019



Pengguna HP LaserJet yang Telah Merasakan Pengalaman Menggunakan Kartrid Toner HP dan non-HP pada Bulan Juli 2019

RINGKASAN EKSEKUTIF

Studi ini mempelajari pengalaman 1.696 pengguna HP LaserJet yang telah menggunakan kartrid toner HP Asli dan merek non-HP pada tahun 2019. Studi ini ditugaskan oleh HP untuk mempelajari pengalaman 851 pengguna printer HP monokrom dan 845 pengguna printer bisnis LaserJet berwarna. Pelanggan yang berasal dari India, Tiongkok, Korea Selatan, Malaysia, Thailand, Indonesia, dan Australia menjalani survei yang disiapkan. Untuk dapat berpartisipasi dalam studi ini, pengguna harus sudah pernah menggunakan kartrid toner non-HP dan kartrid toner HP asli di printer LaserJet mereka sepanjang tahun 2019. Hal ini diperlukan agar pengguna benar-benar mampu membandingkan performa setiap jenis kartrid. Secara keseluruhan, riset menemukan bahwa pengguna cenderung menemui masalah saat menggunakan kartrid toner non-HP dibandingkan dengan kartrid toner HP Asli.

Umumnya, riset menemukan bahwa pengguna HP LaserJet lebih sering menghadapi masalah saat menggunakan kartrid non-HP dibandingkan kartrid HP Asli. Secara khusus, masalah pencetakan 1,6 kali lebih berpotensi terjadi saat menggunakan kartrid toner non-HP. Studi ini juga menegaskan bahwa frekuensi dan tingkat keparahan masalah yang dihadapi lebih tinggi saat menggunakan kartrid non-HP.

TEMUAN

Hasil Studi utama:

- Lebih dari setengah (51%) pengguna kartrid toner non-HP bermasalah dengan kartrid tersebut.
- Masalah pencetakan berpotensi 1,5 (1,6) kali lebih banyak terjadi saat menggunakan kartrid toner non-HP.
- Pengguna 60% lebih berpotensi menghadapi masalah dengan kartrid toner non-HP.

PRINTER DOWNTIME & BIAYA TERSEMBUNYI

- 87% pengguna kartrid toner non-HP yang menghadapi masalah pencetakan akan menghubungi tim dukungan teknis untuk mengatasi masalah mereka.
- Saat pengguna kartrid toner non-HP menghadapi masalah pencetakan, 84%-nya harus mencetak ulang di printer lain.
- 80% pengguna kartrid toner non-HP yang menghadapi masalah pencetakan pada akhirnya harus menggunakan kartrid HP Asli untuk menyelesaikan pekerjaan.

HASIL WARNA

KUALITAS CETAK

- 48% pengguna kartrid toner warna non-HP bermasalah dengan kualitas cetak termasuk kualitas cetak yang buruk karena luntur, bergaris, atau titik-titik.
- Masalah pencetakan berpotensi terjadi 1,5 kali lebih banyak saat menggunakan kartrid toner warna non-HP.

MASALAH KARTRID & KERUSAKAN PRINTER

- Masalah kartrid berpotensi terjadi 1,4 kali lebih banyak saat menggunakan kartrid toner warna non-HP seperti kartrid yang rusak, bocor, atau kehabisan toner sebelum waktunya.
- Potensi printer rusak 1,6 kali lebih besar saat menggunakan kartrid toner warna non-HP.
- 36% pengguna kartrid toner warna non-HP pada akhirnya harus menghadapi printer rusak yang memerlukan pembersihan atau perbaikan.

PENGGUNAAN LASERJET

- 63% pengguna LaserJet warna HP melaporkan bahwa 10 atau lebih sedikit orang menggunakan printer LaserJet warna HP. Rata-rata 9,38 orang yang menggunakannya.
- 71% pengguna LaserJet warna HP dapat menjangkau LaserJet warna HP di bawah 2 menit, di mana pengguna rata-rata membutuhkan waktu 1,46 menit untuk menjangkaunya.
- 66% pengguna LaserJet warna HP mengecek tugas pencetakan mereka dan memutuskan apakah hasilnya bisa diterima dalam 15 detik atau kurang, di mana pengguna rata-rata membutuhkan waktu selama 14,61 detik untuk mengeceknya.

HASIL MONOKROM

KUALITAS CETAK

- 49% pengguna kartrid toner non-HP bermasalah dengan kualitas cetak termasuk kualitas cetak yang buruk karena luntur, bergaris, atau titik-titik.
- Masalah pencetakan berpotensi terjadi 1,7 kali lebih banyak saat menggunakan kartrid toner monokrom non-HP.

MASALAH KARTRID & KERUSAKAN PRINTER

- 28% pengguna kartrid toner non-HP pada akhirnya harus menghadapi printer rusak karena memerlukan pembersihan atau perbaikan.
- 21% pengguna kartrid toner non-HP mengalami kerusakan kartrid, kebocoran, atau kehabisan toner sebelum waktunya.
- Masalah kartrid berpotensi terjadi 1,7 kali lebih banyak saat menggunakan kartrid toner non-HP seperti kartrid yang rusak, bocor, atau kehabisan toner sebelum waktunya.

PENGGUNAAN LASERJET

- 72% pengguna LaserJet monokrom HP mengecek tugas pencetakan mereka dan memutuskan apakah hasilnya bisa diterima dalam 15 detik atau kurang, di mana rata-rata pengguna membutuhkan waktu selama 11,94 detik untuk mengeceknya.
- 64% pengguna LaserJet monokrom HP melaporkan bahwa 10 atau lebih sedikit orang menggunakan printer LaserJet monokrom HP, dengan rata-rata 9,14 orang yang menggunakannya.

Versi lengkap laporan ini tersedia dalam bahasa Inggris, HP LASERJET CUSTOMER EXPERIENCE STUDY, APJ-2019. Jika Anda ingin membacanya, silakan klik [di sini](#).

