

### Pedoman Wawancara

| No | Variabel          | Indikator       | Sub Indikator   | Pertanyaan  |
|----|-------------------|-----------------|---|---|
| 1. | Persaingan Bisnis | Inovasi         | Inovasi merupakan kemampuan menghasilkan ide-ide kreatif, peningkatan kualitas produk atau layanan dan penciptaan produk baru yang relevan dengan kebutuhan pasar.                          | Inovasi apa saja yang sudah diterapkan di Toko Caca untuk menarik minat konsumen?       |
|    |                   | Kualitas Produk | Produk yang berkualitas memberikan banyak manfaat kepada pengguna, seperti daya tahan yang lama, kinerja yang handal, kemudahan dalam penggunaan, dan berbagai fitur tambahan yang menarik. | Apa upaya yang Anda lakukan untuk memastikan produk yang dijual tetap berkualitas baik? |
|    |                   | Harga           | Harga merupakan jumlah uang yang konsumen keluarkan untuk memperoleh  | Bagaimana Anda menilai harga produk di Toko Caca  |

|  |  |           |  |   |
|--|--|-----------|--|---|
|  |  |           | manfaat dari suatu produk atau jasa  | dibanding dengan toko lain?   |
|  |  | Pelayanan | Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan saat berinteraksi, cepat tanggap kebutuhan atau permintaan pelanggan.  | Apa yang Anda lakukan jika konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan di Toko Caca? |
|  |  | Tempat    | Tempat merupakan lokasi dimana sebuah usaha atau bisnis didirikan dan dijalankan. Lokasi bisnis yang strategis merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena dapat meningkatkan popularitas dan aksesibilitas produk atau jasa yang ditawarkan | Bagaimana menurut Anda lokasi Toko Caca, Apakah mudah dijangkau?                      |

|    |                                  |           |  |  |
|----|----------------------------------|-----------|--|--|
| 2. | Meningkatkan Daya Tarik Konsumen | Produk    | Produk adalah barang atau jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.   | Apa saja produk yang ditawarkan di Toko Caca?                                      |
|    |                                  | Harga     | Harga merupakan nilai yang disepakati bersama antara penjual dan pembeli untuk memudahkan pertukaran barang atau jasa.                               | Bagaimana Anda menjelaskan tentang harga produk kepada konsumen?                   |
|    |                                  | Pelayanan | Pelayanan merupakan segala sesuatu yang membuat pelanggan merasa tertarik dan puas dengan layanan yang diberikan oleh pemilik toko dan karyawan.     | Seberapa cepat pelayanan yang Anda terima saat berbelanja di Toko Caca?            |
|    |                                  | Promosi   | Promosi merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi, membujuk, dan mengingatkan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung, | Media promosi apa yang digunakan untuk memperkenalkan Toko Caca kepada masyarakat? |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | tentang produk dan merek yang ditawarkan. |  |
|--|--|--|---|--|

## Transkrip Wawancara

| No. | Pertanyaan  | Jawaban   |
|-----|---|---|
| 1.  | Inovasi apa saja yang sudah diterapkan di Toko Caca untuk menarik minat konsumen? | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Inovasi yang sudah diterapkan di toko ini adalah membuat toko menjadi lebih menarik, rapi, produk-produk ditata sesuai nama produk masing-masing, memasang lampu yang lebih terang, sehingga pencahayaan dalam toko lebih terang dan pembeli pun lebih nyaman untuk datang berbelanja. Kemudian di toko juga menyediakan tempat untuk melakukan transaksi melalui Bri Link, dan juga di setiap bulan Desember dan tahun baru kami melakukan promo kepada pembeli yaitu diskon.</p> <p><b>Asniati (karyawan):</b> Inovasi yang dilakukan di Toko Caca adalah kami melakukan apa yang di katakan oleh bos kami yaitu, membuat toko senyaman mungkin bagi pembeli yang datang</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>berbelanja. Kami juga melakukan promo di setiap bulan Desember dan tahun baru kepada pembeli setia kami yaitu memberikan diskon.</p> <p><b>Yusrianti (konsumen):</b> Menurut saya inovasi yang diterapkan di Toko Caca adalah membuat tokonya selalu rapi dan nyaman untuk ditempati membeli.</p>  |
| 2. | <p>Apa upaya yang Anda lakukan untuk memastikan produk yang dijual tetap berkualitas baik?</p> | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Untuk memastikan produk yang dijual di toko agar tetap berkualitas baik adalah mengecek barang-barang yang kadaluarsa dan juga barang-barang yang rusak.</p> <p><b>Windya (karyawan):</b> menurut saya untuk memastikan produk yang dijual agar tetap berkualitas dengan baik adalah memeriksa barang-barang yang rusak jika ada, dan yang paling utama itu melihat barang yang sudah lama apakah itu sudah kadaluarsa atau tidak.</p> |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | <p>Bagaimana harga produk di Toko Caca dibanding dengan toko lain?</p> | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Harga produk di toko kami memiliki harga yang berbeda-beda disesuaikan dengan jenis produknya. Kami menetapkan harga produk berdasarkan kualitas dan merek produk, jika kualitas dan merek produk tinggi maka harganya pun meningkat.</p> <p><b>Asniati (karyawan):</b> Menurut saya harga produk di Toko Caca ini bisa dibilang terjangkau murah dibanding dengan toko lain yang ada disekitarnya, di toko ini juga menentukan harga produk dengan menyesuaikan keadaan ekonomi masyarakat.</p> <p><b>Agnes (konsumen):</b> Menurut saya harga produk di Toko Caca lebih murah dibanding dengan Toko lain karena penentuan harga di Toko Caca menyesuaikan dengan keadaan ekonomi masyarakat disekitarnya.</p> |
|----|--|--|

|    |  |  |
|----|--|--|
| 4. | <p>Bagaimana pelayanan yang Anda terima saat berbelanja di Toko Caca?</p>                    | <p><b>Anggiani (konsumen):</b> Menurut saya pelayanan yang dilakukan di Toko Caca saat saya berbelanja yaitu sangat memuaskan, pelayanan di kasir cepat, karyawannya ramah dan sopan, serta membantu dalam memilih produk yang ingin dibeli.</p> <p><b>Egawati (konsumen):</b> Kalau menurut saya pelayanan di Toko Caca ketika saya berbelanja yaitu baik kerana karyawan dan pemilik tokonya sangat ramah dan sopan dalam melayani pembeli, dan juga membantu memilih produk apa yang ingin kita beli.</p> |
|    | <p>Apa yang Anda lakukan jika konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan di Toko Caca?</p> | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Menurut saya hal yang bisa kami lakukan jika konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan di toko kami adalah menanyakan hal apa yang membuat pembeli merasa tidak puas dengan pelayanan di toko kami, kemudian kami</p>  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>mengubah hal itu, dan meminta maaf kepada pembeli atas kesalahan yang kami lakukan yang membuat konsumen tidak puas dengan pelayanan.</p> <p><b>Windya (karyawan):</b> Menurut saya yang dilakukan jika konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan di toko yaitu meminta maaf atas ketidaknyamanan oleh konsumen, meluruskan pelayanan seperti apa yang membuat pembeli tidak nyaman dan kurang puas serta tidak terpancing emosi saat menghadapi konsumen yang sedang marah atas kesalahan yang kami lakukan di toko dan meningkatkan lagi pelayanan yang baik dan sopan kepada pembeli.</p> |
| 5. | <p>Bagaimana menurut Anda lokasi Toko Caca? Apakah mudah dijangkau?</p> | <p><b>Asniati (karyawan):</b> Menurut saya lokasi Toko Caca ini sangat mudah dijangkau oleh konsumen karena lokasinya berada dipinggir jalan dan gampang untuk ditemukan oleh masyarakat.</p>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p><b>Serliana (konsumen):</b> menurut saya lokasi Toko Caca sangat bagus karena berada di pinggir jalan dan mudah dijangkau oleh pembeli, dan juga tidak terlalu jauh dari rumah saya sehingga saya lebih mudah untuk datang berbelanja di Toko Caca karena saya lihat Toko Caca ini sangat ramai dan jualannya lebih murah dari toko lain yang ada disekitar daerah saya.</p>  |
| 6. | <p>Apa saja produk yang ditawarkan di Toko Caca?</p> | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Produk yang ditawarkan di Toko Caca ada banyak produk yang berbeda-beda, mulai dari ikan kering, telur, minyak, terigu, susu, kue kaleng, kopi gula, indomie, bumbu dapur, minuman dingin, es krim, alat tulis, alat-alat mandi, popok bayi/dewasa, rokok, alat make up, sandal dan mainan anak-anak.</p> <p><b>Windya (karyawan):</b> Menurut saya produk yang dijual di Toko Caca ada</p> |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>banyak produk yang berbeda-beda, seperti bahan-bahan dapur, alat-alat mandi. Dan masih banyak lagi kebutuhan pokok rumah tangga lainnya.</p> <p><b>Agnes (konsumen):</b> Menurut saya produk yang dijual di Toko Caca yaitu ada berbagai macam produk kebutuhan rumah tangga, bahkan juga make up dan mainan anak-anak pun ada dijual di Toko Caca. Harga produk yang dijual pun juga murah-murah dan banyak orang yang datang membeli di Toko Caca.</p> |
| 7. | <p>Bagaimana Anda menjelaskan tentang harga produk kepada konsumen?</p> | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Kami menjelaskan harga produk kepada pelanggan bahwa harga produk yang kami berikan itu berbeda-beda sesuai dengan jenis produk masing-masing, jika kualitas dan merek produk tinggi maka harganya pun akan semakin meningkat.</p>   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p><b>Windya (karyawan):</b> Menurut saya kami menyampaikan harga produk kepada konsumen atau pembeli yaitu kami menjelaskan harga produk kepada mereka dengan harga yang berbeda-beda sesuai dengan jenis produk masing-masing, dan harga yang diberikan pun sudah menyesuaikan dengan keadaan ekonomi masyarakat, tetapi toko juga tetap memperhitungkan keuntungan yang akan diperoleh.</p> |
| 9. | <p>Media promosi apa yang digunakan untuk memperkenalkan Toko Caca kepada masyarakat?</p> | <p><b>Pak Yeri (pemilik toko):</b> Media promosi yang digunakan di Toko Caca adalah melalui interaksi antar pelanggan dari mulut ke mulut, melalui sosial media seperti Facebook dengan cara kami memposting produk-produk yang kami jual di akun facebook kami, sehingga orang bisa melihatnya. Kami juga melakukan promosi di toko dengan cara menampilkan produk dengan semenarik</p>       |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>mungkin di dalam toko, dan juga mengadakan promo ataupun diskon khusus serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan kami.</p> <p><b>Asniati (karyawan):</b> Menurut saya media promosi yang digunakan untuk memperkenalkan toko kepada masyarakat yaitu dengan cara bos kami pemilik toko memposting produk yang dijual dan juga tempat toko sehingga dilihat oleh masyarakat ataupun orang jauh sehingga datang untuk berbelanja di toko. Dan juga salah satunya adalah melalui masyarakat dari mulut ke mulut menyampaikan kepada sesama agar dikenal bagi kalangan masyarakat.</p> <p><b>Yusrianti (konsumen):</b> Menurut saya promosi yang digunakan Toko Caca untuk memperkenalkan tokonya kepada masyarakat adalah saya sering melihat pemilik toko memposting produk dan</p> |
|--|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | tempat toko di akun Facebook pemilik toko, dan juga salah satunya adalah rekomendasi dari teman saya. |
|--|--|---|