

LAMPIRAN

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam melaksanakan penelitian, penulis mempersiapkan dan menggunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk memberikan kemudahan penelitian yang berfokus pada “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen di Toko Taurus Shop Kecamatan Makale “. Dengan pedoman observasi sebagai berikut:

1. Letak Toko Taurus Shop Kecamatan Makale
2. Pengamatan terhadap proses belanja yang dilakukan konsumen
3. Menganalisis serta mengamati secara langsung proses jual beli yang dilakukan di Toko Taurus
4. Mengamati proses layanan kerja di Toko Taurus.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Produk

1. Pemilik

- a. Barang apa saja yang dijual di Toko Taurus?
- b. Apa yang menjadi keunggulan atau kelebihan produk Toko Taurus dibandingkan dengan produk pesaing lainnya?
- c. Bagaimana proses penanganan masalah jika terjadi masalah atau kerusakan pada barang saat diantar ke konsumen?

2. Karyawan

- a. Barang apa saja yang dijual di Toko Taurus?
- b. Apa yang menjadi keunggulan atau kelebihan produk Toko Taurus dibandingkan dengan produk pesaing lainnya?
- c. Bagaimana proses penanganan masalah jika terjadi masalah atau kerusakan pada barang saat diantar ke konsumen?

3. Konsumen

- a. Menurut pengamatan anda, barang atau produk apa saja yang ditawarkan dan dijual di Toko Taurus?
- b. Menurut pengalaman anda, apa yang menjadi kelebihan produk Toko Taurus dibandingkan dengan produk pesaing bisnis lain?
- c. Bagaimana penyelesaian masalah jika barang yang diantarkan ke anda mengalami masalah atau rusak?

B. Harga

1. Pemilik

- a. Bagaimana penetapan harga terhadap suatu barang atau produk yang dijual?
- b. Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan?
- c. Apakah ada potongan harga atau diskon bagi pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah banyak?

2. Karyawan

- a. Bagaimana penetapan harga terhadap suatu barang atau produk yang dijual?
- b. Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan?
- c. Apakah ada potongan harga atau diskon bagi pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah banyak?

3. Konsumen

- a. Bagaimana penetapan harga pada suatu barang yang anda lihat ? apakah sudah sesuai pada harga dengan kualitas suatu barang?
- b. Bagaimana metode pembayarana yang dilakukan ? apakah bisa melaui transfer dan tunai?
- c. Saat anda melaukan pembelian dalam jumlah besar atau banyak, apakah ada potongan harga atau diskon yang diberikan

C. Tempat dan Distribusi

1. Pemilik

- a. Apakah pemetaan barang sudah memudahkan konsumen dalam mencari barang sesuai dengan kebutuhannya?
- b. Apakah lokasi toko strategis dan muda untuk di akses serta apakah parkirana sudah memadai kendaraan pelanggan?

2. Karyawan

- a. Apakah pemetaan barang sudah memudahkan konsumen dalam mencari barang sesuai dengan kebutuhannya?
- b. Apakah lokasi toko strategis dan muda untuk di akses serta apakah parkirana sudah memadai kendaraan pelanggan?

3. Konsumen

- a. Apakah pemetaan barang di Toko Taurus sudah memudahkan anda dalam mencari produk yang anda butuhkan?

- b. Apakah tempat atau lokasi toko Taurus sudah strategis dan mudah untuk dijangkau pengunjung? Serta apakah ketersediaan tempat parkir sudah memadai untuk menampung kendaraan pengunjung?

D. Promosi

1. Pemilik

- a. Media atau saluran apa yang digunakan dalam mempromosikan barang ?
- b. Promosi penjualan seperti apa yang dilakukan dalam menarik konsumen dan menambah penghasilan?

2. Karyawan

- a. Media atau saluran apa yang digunakan dalam mempromosikan barang ?
- b. Promosi penjualan seperti apa yang dilakukan dalam menarik konsumen dan menambah penghasilan?

3. Konsumen

- a. Dimana anda mendapatkan informasi tentang barang yang ada di Toko Taurus?
- b. Media atau saluran apa yang sering digunakan Toko Taurus dalam mempromosikan barang sehingga anda tertarik untuk berbelanja?

E. Pelayanan

1. Pemilik

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen saat datang berkunjung ke toko?

2. Karyawan

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen saat datang berkunjung ke toko?

3. Konsumen

- a. Menurut pengalaman anda, bagaimana pelayanan karyawan toko Taurus kepada anda saat datang berkunjung ketoko?

DAFTAR NAMA INFORMAN

Peneliti : Rini Ta'diampang

**Judul : Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan
Daya Tarik Konsumen di Toko Taurus Shop Kecamatan
Makale**

Tempat Penelitian : Toko Taurus Shop Kecamatan Makale

Informan :

1. Informan 1 : Lidya Mei Cinta (Pemilik)
2. Informan 2 : Limse (Karyawan/admin)
3. Informan 3 : Indriwati (Karyawan/kasir)
4. Informan 4 : Rain (Karyawan/penata barang dan kasir)
5. Informan 5 : Jeni (Konsumen)
6. Informan 6 : Ibu Novi (Konsumen)
7. Informan 7 : Rita (Konsumen)
8. Informan 8 : Lusiani (Konsumen)
9. Informan 9 : Intan (Konsumen)
10. Informan 10 : Lisa Dwipramita (Konsumen)
11. Informan 11 : Nuriana (Konsumen)
12. Informan 12 : Ibu Elisabeth (Konsumen)
13. Informan 13 : Ibu Meriana (Konsumen)
14. Informan 14 : Jufri (Konsumen)
15. Informan 15 : Pak Jean (Kurir)

TRANSKRIP WAWANCARA

Variabel	Indikator	Pedoman Wawancara	Informan	Informasi atau Data
Strategi Pemasaran	Produk	<p style="text-align: center;">Pemilik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk apa saja yang dijual di Toko Taurus? 2. Apa keunggulan produk toko Taurus dibandingkan dengan produk pesaing lainnya? 3. Bagaimana penanganan yang dilakukan jika terjadi masalah atau kerusakan pada barang saat diantar ke konsumen? 	Informan Pertama	<p>1. Perabot rumah seperti alat masak, botol, piring, gelas, megicom, lemari, keranjang, kursi, alat elektronik dan alat perabot lainnya.</p> <p>2. Hampir sama dengan toko-toko lain yang menyediakan barang perabot rumah tangga, namun yang menjadi keunggulan dari toko Taurus yaitu dimana barang perabot yang ada disediakan berbagai ukuran misalnya wajan yang mempunyai ukuran atau nomor dari yang terkecil hingga yang terbesar, dan warna serta motif yang berbeda-beda maupun bambar sesuai dengan postingan online.</p> <p>3. problem <i>solfing</i> ketika ada barang yang diantarkan ke konsumen itu rusak jelas ada SOP (Standar Operasional Prosedur) dimana akan melakukan pengecekan ulang</p>

				<p>pada barang sebelum dikirim seperti pengecekan baik dari segi fisik barang, fungsinya, dan memberi label (tanggal, jam, nama pengecek) sebelum diserahkan ke kurir</p>
		<p>Karyawan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk apa saja yang dijual di Toko Taurus? 2. Apa keunggulan produk toko Taurus dibandingkan dengan produk pesaing lainnya? 3. Bagaimana penanganan yang dilakukan jika terjadi masalah atau kerusakan pada barang saat diantar ke konsumen? 	<p>Informan kedua</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. produk yang dijual ditoko Taurus merupakan barang perabot rumah tangga seperti alat masak, rak piring, lemari panci, botol, gelas, dan peralatan rumah tangga lainnya. 2. keunggulannya ialah Toko Taurus menyediakan alat perabot rumah yang tang dengan berbagai ukuran yang lengkap, warna yang berbeda beda, dan berbagai motif untuk memuaskan pelanggan. 3. barang yang mengalami masalah atau kerusakan saat diantar ke konsumen bisa dilkaukan penukaran bila kerusakan tersebut bersumber dari kelalaian karywan toko, namun jika bukan maka penukaran tidak dapat diproses.

			Informan Ketiga	<p>1. produk yang dijual ditoko Taurus ialah alat perabot rumah yang berupa gelas, rak, kompor, sendok dan perabotan lainnya.</p> <p>2. keunggulan atau kelebihan adalah produk yang tersedia mempunyai ukuran yang lumayan lengkap, berbagai warna, dan varian motif.</p> <p>3. barang yang mengalami kerusakan saat diantar ke konsumen akan diganti bila itu terjadi dari kelalaian karyawan toko yang kurang teliti cek barang, namun jika bukan maka tidak dapat di proses penukarannya.</p>
			Informan ke empat	<p>1. produk yang dijual adalah alat perabot rumah tangga sehari-hari seperti megicom, keset kaki, wajan, kompor, spatula, dan alat perabot lainnya.</p> <p>2. keunggulannya produk yang tersedia mempunyai bebrbagai ukuran misalnya wajan dari yang kecil hingga yang besar,</p>

				serta mempunyai motif yang berbeda-beda.
		<p>Konsumen</p> <p>1. Menurut pengamatan anda, barang atau produk apa saja yang ditawarkan dan dijual di Toko Taurus?</p> <p>2. Menurut pengalaman anda, apa yang menjadi kelebihan produk Toko Taurus dibandingkan dengan produk pesaing bisnis lain?</p> <p>3. Bagaimana penyelesaian masalah jika barang yang</p>	<p>Infroman kelima</p> <p>Informan keenam</p>	<p>1. produk yang ditawarkan ditoko Taurus merupakan alat perabot rumah tangga sehari-hari seperti gelas, sendok, rak, keset kaki, mangkok, alat masak, dan alat kebutuhan rumah tangga lainnya.</p> <p>2. kelbihan produk yang tersedia ditoko Taurus ialah mempunyai keunikannya tersendiri seperti model yang jarang terlihat di sekitar.</p> <p>3. sejauh ini belum pernah mengalami kerusakan barang saat diantarkan, namun saya yakin jika terjadi masalah pasti diselesaikan dengan baik sesuai dengan peraturannya.</p> <p>1. produk yang ditawarkan berupa barang kebutuhan rumah tangga sehari-hari seperti alat masak, alat makan, keranjang dan alat lainnya.</p>

		diantarkan ke anda mengalami masalah atau rusak?		<p>2. kelebihanannya yaitu barangnya lengkap, banyak varian warna dan motif dan ukuran lengkap.</p> <p>3. menurut pengalaman saya kerusakan ditanggung berdasarkan kelalaian siapa. Jika kelalalaian dari karyawan akan ditukar kembali, atau dari kurir akan ditanggung sendiri maupun dari kita konsumen.</p>
			Informan ketujuh	<p>1. produk yang ditawarkan berupa perabot rumah seperti oven, kursi, lemari karpet dan lain lainnya.</p> <p>2. barang yang tersedia cukup lengkap dimana kita bisa mendapatkan barang sesuai dengan kebutuhan dan ukuran yang dimaksud.</p> <p>3. selama ini masih belum ada permasalahan ketika barang diantarkan karena karyawan toko sudah mengecek terlebih dahulu barang tersebut sebelum diantarkan.</p>
			Informan kedelapan	<p>1. barang perabot rumah seperti alat masak, alat makan, lemari dan prabotan lainnya.</p>

				<p>2. sebagian besar produk yang dijual memiliki kelebihan tersendiri seperti harga sesuai dengan kualitas barang atau produk yang dijual.</p> <p>3. belum pernah mendapatkan kondisi barang yang rusak dan ditangani melalui pengembalian ketoko barang yang dibeli selalunya dalam kondisi baik dan bagus. Kalaupun itu ada pasti akan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuannya sendiri.</p>
			Informan kesembilan	<p>1. perabot rumah tangga sehari-hari seperti alat masak, rak, kompor, gelas, sendok dan berbagai perabotan lainnya.</p> <p>2. barangnya lengkap ukurannya, banyak barang unik, mempunyai motif dan warna yang lengkap.</p> <p>3. penyelesaiannya tergantung siapa yang lalai atau merusak dan bisa melakukan pengembalian atau penukaran ulang jika masalah berasal dari</p>

				karyawan toko yang kurang teliti.
			Informan kesepuluh	<p>1. kebutuhan rumah tangga seperti alat masak, lemari, gelas piring, teko dan kebutuhan rumah tangga lainnya</p> <p>2. kebutuhan yang disediakan sudah memenuhi keinginan dan produk yang ditawarkan cukup lengkap.</p> <p>3. bertanggungjawab jika memang kerusakan disebabkan oleh karyawan toko yang kurang teliti, namun jika masalah terjadi diluar maka tidak bisa diganti.</p>
			Informan kesebelas	<p>1. produk yang ditawarkan alat kebutuhan rumah tangga seperti karpet, lemari, kursi, keranjang, rak dan perabot lainnya.</p> <p>2. barang yang dijual cukup lengkap, tersedia berbagai ukuran dari yang besar sampai kecil dan warna yang berbeda-beda.</p> <p>3. menurut pengalaman saya barang ketika rusak saat sampai</p>

				<p>di konsumen pasti konfirmasi ulang pada karyawan toko dan diperiksa kenyataannya dengan baik. Mereka akan menukar kembali jika ternyata kerusakan itu kelalaian karyawan namun jika tidak maka tidak dapat di proses.</p>
			Informan kedua belas	<p>1. produk yang dijual seperti baskom, pel, ember, megicom dan masih banyak perabot lainnya.</p> <p>2. produknya bagus dan lengkap</p> <p>3. pasti diselesaikan dengan baik</p>
			Informan ketiga belas	<p>1. kebutuhan rumah tangga sehari-hari</p> <p>2. barangnya lengkap seperti banyak ukuran sehingga kita tinggal memilih ukuran mana yang kita butuhkan.</p> <p>3. pasti akan diselesaikan dengan baik dan dipertanggungjawabkan</p>
			Informan keempat belas	<p>1. perabot rumah tangga</p> <p>2. mempunyai kualitas yang baik sesuai dengan harga yang ditetapkan</p>

				3. belum pernah alami karena selalu dalam keadaan aman dan baik.
		<p style="text-align: center;">Kurir</p> <p>1. Bagaimana penanganan yang dilakukan jika terjadi masalah atau kerusakan pada barang saat diantar ke konsumen?</p>	Informan kelima belas	Barang yang mengalami kerusakan saat diantar kepada konsumen ketika kurir yang lalai adalah tanggung jawab kurir secara pribadi. Oleh karena itu kerusakan pada barang ditanggung oleh kelalaian orang tersebut.

	Harga	Pemilik 1. Bagaimana penetapan harga terhadap suatu barang yang dijual? 2. Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan 3. Apakah ada potongan harga atau diskon bagi pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah banyak?	Informan pertama	1. berpatokan pada harga yang diberikan oleh distributor dan menyesuaikan kualitas suatu barang, jika harga dari distributor tinggi maka profit yang diberikan pada satu barang juga agak besar, begitupun sebaliknya. 2. bisa melalui uang tunai dan transfer melihat kondisi sekarang dimana kita tidak bisa hanya mengandalkan cash. 3. ya ada bagi orang yang pembelian dengan kuantitinya banyak.
		Konsumen 1. Menurut anda, bagaimana penetapan harga pada suatu barang di Toko	Informan kedua	Sependapat dengan informan pertama
			Informan ketiga	Sependapat dengan informan pertama
			Informan keempat	Sependapat dengan informan pertama

		Taurus, apakah sudah sesuai?	Informan kelima	1. harga sudah sesuai dengan kualitas barang 2. bisa melalui transfer dan tunai atau cash 3. ya ada
		2. Bagaimana metode pembayaran yang dilakukan, apakah bisa melalui transfer dan tunai?	Informan keenam	1. harga yang tertera pada suatu produk sudah dengan kualitasnya 2. pembayaran bisa melalui transfer dan tunai 3. ya ada
		3. Saat anda melakukan pembelian dalam jumlah besar atau banyak, apakah ada potongan harga atau diskon yang diberikan?	Informan ketujuh	Sependapat dengan informan kelima
			Informan kedelapan	Sependapat dengan informan kelima
			Informan kesembilan	Sependapat dengan informan kelima
			Informan kesebelas	Sependapat dengan informan kelima
			Informan kedua belas	Sependapat dengan informan kelima
			Informan ketiga belas	Sependapat dengan informan kelima

			Informan keempat belas	Sependapat dengan informan kelima
	Tempat dan Distribusi	<p>Pemilik</p> <p>1. apakah pemetaan barang sudah memudahkan konsumen dalam mencari barang sesuai dengan kebutuhannya?</p> <p>2. Apakah lokasi toko strategis dan muda diakses serta parkir sudah memadai untuk menampung kendaraan pelanggan?</p>	<p>Informan pertama</p> <p>Informan kedua</p>	<p>1. sudah di tata dengan baik dan disusun berdasarkan jenisnya.</p> <p>2. sangat strategis dan muda untuk diakses oleh pengunjung dan parkir sudah memadai bagi kendaraan motor namun bagi kendaraan mobil belum memadai</p> <p>1. pemetaan barang sudah ditata rapi dan memudahkan konsumen dalam mencari kebutuhannya karena sudah dikelompokkan berdasarkan jenisnya namun hanya perlu untuk di tata dengan baik agar tidak terlihat berantakan</p> <p>2. strategis dan muda untuk diakses dan parkir sudah</p>

				cukup memadai untuk premotor.
			Informan ketiga	Sependapat dengan informan kedua
			Informan keempat	Sependapat dengan informan kedua
			Informan kelima	Sepedapat dengan informan kedua
			Informan keenam	Sependapat dengan informan kedua
			Informan ketujuh	Sependapat dengan informan kedua
			Informan kedelapan	Sependapat dengan informan kedua
			Informan kesmbilan	Sependapat dengan informan kedua
			Informan kesepuluh	1. pemetaan barang sudah memudahkan pelanggan untuk mencari barang karena sudah ditempatkan berdasarkan

			Informan kesebelas	jenisnya namun terkadang ada barang yang tidak berada pada tempatnya 2. sependapat dengan informan kedua
			Informan kedua belas	Sependapat dengan informan kesepuluh
			Informan ketiga belas	Sependapat dengan informan kesepuluh
			Informan keempat belas	Sependapat dengan informan kesepuluh
	Promosi	Pemilik dan karyawan 1. Media atau saluran apa yang digunakan dalam mempromosikan barang?	Informan pertama	1. dalam memasarkan produk secara langsung, Toko Taurus juga mempromosikan produk melalui akun media sosial seperti tiktok, facebook, dan instagram.

		<p>2. Promosi penjualan seperti apa yang dilakukan dalam menarik konsumen dan menambah penghasilan?</p>	<p>Informan kedua</p> <p>Informan ketiga</p> <p>Informan keempat</p>	<p>2. promosi penjualan yang sering dilakukan dalam memasarkan produk untuk meningkatkan penjualan ialah dengan mengadakan obralan barang dan menurunkan harga pada barang yang retak seperti lemari.</p> <p>Sependapat informan pertama</p> <p>Sependapat informan pertama</p> <p>Sependapat informan pertama</p>
		<p>Konsumen</p> <p>1. Dimana anda mendapatkan informasi tentang barang yang ada ditoko Taurus?</p>	<p>Informan kelima</p> <p>Informan keenam</p> <p>Informan ketujuh</p>	<p>Akun media sosial seperti facebook, tiktok, instagram, serta whatsapp.</p> <p>Sependapat informan kelima</p> <p>Sependapat informan kelima</p>

			Informan kedelapan	Sependapat informan kelima
			Informan kesembilan	Sependapat informan kelima
			Informan kesepuluh	Sependapat informan kelima
			Informan kesebelas	Sependapat informan kelima
			Informan kedua belas	Sependapat informan kelima
			Informan ketiga belas	Sependapat informan kelima
			Informan keempat belas	Sependapat informan kelima
	Pelayanan	Pemilik dan karyawan Bagaimana standar pelayanan yang diberikan kepada konsumen saat datang berkunjung ketoko?	Informan pertama	Penetapan SOP selalu dijalankan dai segi pelayanan tugas di masing-masing unit atau bidang, sebisa mungkin akan diberikan pelayanan yang terbaik kepada

			Informan kedua	<p>pelanggan seperti membantu, bersikap baik, ramah dan sopan. Juga ketika konsumen meminta barang dianatarkan maka sebisa mungkin diantarkan tepat waktu</p> <p>Sependapat dengan informan pertama</p>
			Informan ketiga	<p>Sependapat dengan informan pertama</p>
			Informan keempat	<p>Sependapat dengan informan pertama</p>
		<p>Konsumen</p> <p>Menurut pengalaman anda, bagaimana pelayanan karyawan toko Taurus kepada anda saat berkunjung ketoko?</p>	Informan Kelima	<p>Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dari segi bantuan jika dibutuhkan juga bersikap ramah, baik, dan sopan kepada pelanggan.</p>
			Informan keenam	<p>Sependpat informan kelima</p>
			Informan ketujuh	<p>Sependapat informan kelima</p>

			Informan kedelapan	Sependapat informan kelima
			Informan kesembilan	Sependapat informan kelima
			Informan kesepuluh	Sependapat informan kelima
			Informan kesebelas	Sependapat informan kelima
			Informan kedua belas	Sependapat informan kelima
			Informan ketiga belas	Sependapat informan kelima
			Informan keempat belas	Sependapat informan kelima