

PEDOMAN OBSERVASI

1. Judul Skripsi:

Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Minat Pelanggan Jasa Rental
Pada PT. A.S. Mandiri Group Kabupaten Tana Toraja.

2. Fokus Observasi:

Strategi pemasaran PT. A.S. Mandiri Group dalam menarik minat
pelanggan jasa rental.

3. Tujuan Observasi:

Untuk mengamati secara langsung strategi pemasaran PT. A.S.
Mandiri Group dalam menarik minat pelanggan jasa rental di tengah
persaingan bisnis yang semakin ketat.

4. Waktu dan Lokasi Observasi:

Dilaksanakan di Jln. Tandung, Telkom, Kecamatan Makale,
Kabupaten Tana Toraja, sesuai dengan jadwal kegiatan lapangan.

5. Aspek Yang Diamati

Pedoman observasi ini disusun untuk membantu peneliti dalam
memperoleh data langsung melalui pengamatan terhadap strategi yang
diterapkan oleh PT. A.S. Mandiri Group dalam menarik minat pelanggan
jasa rental.

	Variabel	Indikator	Aspek yang diamati	Catatan/Temuan
1.	Produk	Variasi Produk	Keberagaman jenis dan merek produk	Variasi produk yang tersedia sudah beragam, mencakup berbagai jenis dan merek kendaraan seperti mobil, motor, dan sepeda maupun perangkat

		Kondisi produk	Kelayakan, kebersihan, dan kelengkapan produk	elektronik seperti HP Iphone dan camera sehingga mampu memenuhi kebutuhan pelanggan Seluruh produk baik kendaraan mobil, motor, dan sepeda maupun perang elektronik seperti HP Iphone dan camera dalam kondisi baik, layak pakai, bersih, dan lengkap sehingga memberikan kenyamanan bagi pelanggan saat digunakan.
2.	Harga	Penetapan harga	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan sehingga memberikan nilai yang seimbang bagi pelanggan
		Keterjangkauan harga	Harga dapat dijangkau oleh pelanggan	Harga yang ditawarkan relatif murah dan terjangkau sesuai harga pasaran dan dapat

				dijangkau oleh berbagai kalangan pelanggan
3.	Distribusi	Kemudahan akses Proses penyewaan Layanan antar-jemput	Lokasi dan kemudahan mendapatkan layanan Mudah dalam mendapatkan layanan Ketersediaan layanan pengantaran dan penjemputan	Lokasi usaha strategis dan mudah diakses, serta proses mendapatkan layanan tergolong mudah dan cepat bagi pelanggan. Proses dalam mendapatkan layanan mudah dan cepat karena pelanggan cukup membawa KTP pribadi atau kartu pelajar bagi siswa sebagai jaminan dalam mendapatkan layanan atau produk rental Sistem layanan pengantaran-jemput produk rental seperti kendaraan mobil dan motor berjalan lancar, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasa tanpa

				harus datang langsung ke lokasi
4.	Promosi	Media promosi	Penggunaan media promosi	Media promosi yang digunakan sudah beragam dan efektif melalui media <i>offline</i> dan terutama melalui media sosial sehingga mampu menjangkau pelanggan dengan baik
		Bentuk promosi	Penggunaan konten	Bentuk promosi yang dilakukan menarik melalui penggunaan konten reels, Tiktok, serta melalui postingan foto atau video produk yang informatif dan mudah dipahami.
		Intensitas promosi	Seberapa sering promosi dilakukan	Promosi dilakukan secara rutin dan bahkan hampir setiap hari melalui media sosial seperti <i>WhatsApp</i> , <i>Instagram</i> , <i>Facebook</i> , dan <i>Tiktok</i> sehingga meningkatkan kesadaran dan minat pelanggan terhadap layanan.

5.	Pelayanan	Keramahan	Sikap ramah dan sopan dan cara berkomunikasi	Karyawan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani pelanggan
		Responsif	Responsif terhadap kebutuhan pelanggan	Pelayanan yang diberikan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan
		Penanganan keluhan	Cara menangani keluhan pelanggan	Keluhan pelanggan ditangani dengan baik, cepat, dan memberikan solusi yang memuaskan.

6. Teknik Observasi

- Observasi dilakukan secara langsung pada kegiatan operasional sehari-hari di perusahaan.
- Fokus pada kualitas pelayanan, proses penyewaan, kondisi produk, promosi serta lingkungan usaha.
- Dokumentasi dilakukan dalam bentuk catatan lapangan, foto, dan video sesuai kebutuhan.

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman Wawancara Untuk Pemilik Perusahaan

Adapun daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan adalah sebagai berikut:

a. Produk

- 1) Apa manfaat utama yang ingin diberikan kepada pelanggan melalui jasa rental ini?
- 2) Apa saja jenis produk yang disediakan dalam usaha rental ini?
- 3) Apakah pelanggan bebas memilih produk sesuai kebutuhan dan kemampuan mereka?
- 4) Bagaimana menentukan merek, jenis, dan tipe setiap produk yang disediakan dalam usaha rental ini?
- 5) Dalam usaha jasa seperti jasa rental ini, bagaimana cara menjaga tampilan setiap unit agar tetap menarik bagi pelanggan?
- 6) Bagaimana cara memastikan setiap unit selalu dalam kondisi baik sebelum disewakan?
- 7) Dari setiap unit yang disewakan, apakah ada layanan tambahan yang disediakan dan bagaimana bentuk layanan tambahan tersebut yang diberikan?
- 8) Apa yang menjadi keunggulan usaha rental ini dibandingkan dengan pesaing?
- 9) Bagaimana cara menangani keluhan atau komplain, jika misalnya terjadi masalah?
- 10) Apakah kualitas produk mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menyewa dan kembali untuk menyewa?
- 11) Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan untuk menarik pelanggan?
- 12) Bagaimana Bapak/Ibu memastikan karyawan memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas?

- 13) Pelayanan apa saja yang diberikan kepada pelanggan sebelum, selama, dan setelah masa sewa?
- 14) Apakah pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi pelanggan kembali menyewa?

b. Harga

- 1) Bagaimana cara menentukan harga sewa setiap produk?
- 2) Apakah harga berbeda berdasarkan jenis produk dan durasi penyewaan?
- 3) Apa saja faktor yang dipertimbangkan dalam menetapkan harga?
- 4) Apakah memberikan diskon tertentu dan dalam kondisi apa?
- 5) Apakah pemberian diskon berpengaruh terhadap keputusan pelanggan menyewa?
- 6) Apakah pelanggan lebih tertarik pada harga murah atau kualitas produk?
- 7) Apakah harga mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali menyewa?

c. Distribusi

- 1) Bagaimana sistem pemesanan yang diterapkan dalam usaha ini?
- 2) Mengapa memilih lokasi usaha di tempat ini?
- 3) Apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan pelanggan untuk melakukan pemesanan?
- 4) Bagaimana sistem penyaluran produk/jasa Anda dibandingkan pesaing?
- 5) Bagaimana Anda mempertimbangkan biaya, waktu, dan jarak dalam pengantaran jemput produk?
- 6) Apakah ada pelanggan dari luar daerah atau luar provinsi? Bagaimana melayani pelanggan yang berasal dari luar daerah?
- 7) Apakah lokasi usaha mempengaruhi jumlah pelanggan?

d. Promosi

- 1) Media apa saja yang digunakan dalam mempromosikan usaha rental ini? apakah menggunakan promosi online atau secara offline?

- 2) Media sosial apa yang digunakan dalam mempromosikan produk dan media apa yang paling sering digunakan untuk menyampaikan promosi kepada pelanggan?
- 3) Seberapa sering Bapak/Ibu membagikan konten promosi?
- 4) Bagaimana bentuk promosi yang digunakan?
- 5) Apa saja yang biasanya dipromosikan atau ditampilkan dalam konten untuk menarik pelanggan?
- 6) Untuk promosi offline melalui apa saja?
- 7) Apakah promosi berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan?

Pedoman wawancara kepada karyawan

Adapun daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan adalah sebagai berikut:

a. Produk

- 1) Menurut Anda, apa manfaat produk yang ditawarkan bagi pelanggan?
- 2) Bagaimana variasi produk/jasa yang ditawarkan kepada pelanggan?
- 3) Layanan tambahan apa saja yang biasa Anda berikan kepada pelanggan?
- 4) Apakah pelanggan sering menanyakan kondisi produk, jenis, merek, dan tipe setiap produk?
- 5) Bagaimana cara memastikan setiap produk dalam kondisi baik sebelum disewakan?
- 6) Apakah kualitas produk mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menyewa dan kembali menyewa?
- 7) Apa saja standar pelayanan yang diterapkan?
- 8) Bagaimana Anda melayani pelanggan dalam operasional sehari-hari?
- 9) Seberapa cepat Anda melayani pelanggan?
- 10) Apakah Anda selalu memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan? Bagaimana Anda memastikan tidak ada perbedaan perlakuan?

- 11) Apakah kualitas pelayanan yang diberikan tetap konsisten dari waktu ke waktu?
- 12) Menurut Anda, apakah pelayanan mempengaruhi minat pelanggan untuk menyewa atau kembali? Bisa diceritakan contohnya?

b. Harga

- 1) Bagaimana cara penetapan harga produk sewa di tempat ini?
- 2) Bagaimana Anda menjelaskan harga kepada pelanggan?
- 3) Apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas produk?
- 4) Apakah terdapat diskon yang diberikan kepada pelanggan dan dalam kondisi apa biasanya diskon diberikan?
- 5) Bagaimana persepsi pelanggan terhadap harga yang ditawarkan?
- 6) Menurut Anda, apakah harga mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa?
- 7) Bagaimana respon pelanggan saat ada diskon?
- 8) Apakah pelanggan tertarik saat diberi diskon?

c. Distribusi

- 1) Bagaimana tahap awal pemesanan produk? Apakah melalui media online, atau datang langsung ke lokasi?
- 2) Informasi apa saja yang biasanya ditanyakan pelanggan saat awal pemesanan?
- 3) Apakah di tempat ini tersedia layanan pengantaran produk kepada lokasi pelanggan?
- 4) Apakah ada syarat tertentu dalam proses pemesanan dan penyewaaan?
- 5) Bagaimana Anda membantu pelanggan yang datang dari jauh atau kesulitan mengakses layanan?
- 6) Bagaimana cara memastikan produk tersedia dan tepat waktu sesuai jadwal pemesanan?
- 7) Mengapa perusahaan memilih lokasi di tempat ini?
- 8) Menurut Anda bagaimana akses menuju tempat ini?

- 9) Apakah ada kendala yang dihadapi saat proses pemesanan? Bagaimana cara Anda mengatasi kendala tersebut?

d. Promosi

- 1) Bagaimana cara usaha melakukan promosi kepada pelanggan?
- 2) Media apa saja yang digunakan dalam promosi? Media apa yang sering digunakan
- 3) Apakah Anda terlibat dalam kegiatan promosi yang dilakukan usaha ini?
- 4) Bagaimana cara menyampaikan promosi kepada pelanggan?
- 5) Menurut pengamatan Anda, promosi seperti apa yang paling menarik perhatian pelanggan?
- 6) Menurut Anda, seberapa besar promosi mempengaruhi minat pelanggan? apakah promosi dapat meningkatkan jumlah pelanggan?
- 7) Menurut Anda, apakah promosi yang dilakukan saat ini sudah efektif?

Pedoman wawancara kepada konsumen

Adapun daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan adalah sebagai berikut:

a. Produk

- 1) Seberapa sering Anda menyewa di tempat ini?
- 2) Produk apa yang biasanya Anda sewa di tempat ini?
- 3) Apa manfaat utama yang Anda rasakan dari produk/jasa rental ini?
- 4) Bagaimana pendapat Anda tentang variasi produk/jasa yang ditawarkan?
- 5) Apa yang membuat Anda tertarik untuk menggunakan produk/jasa di tempat ini?
- 6) Bagaimana Penilaian Anda terhadap kualitas produk?
- 7) Apakah kualitas produk mempengaruhi keputusan Anda untuk menyewa dan kembali untuk menyewa?
- 8) Apakah ada layanan tambahan yang Anda dapatkan? Bagaimana pendapat Anda tentang layanan tambahan tersebut?

- 9) Bagaimana pengalaman Anda terhadap pelayanan yang diberikan?
- 10) Menurut Anda, apakah Anda dilayani dengan cepat setiap kali melakukan penyewaan?
- 11) Apakah pelayanan yang Anda terima konsisten setiap kali menggunakan jasa ini?
- 12) Apakah pelayanan tersebut membuat Anda tertarik untuk menggunakan kembali jasa ini?
- 13) Apa yang membuat anda tertarik untuk kembali menyewa ditempat ini?

b. Harga

- 1) Bagaimana pendapat Anda tentang harga produk/jasa di tempat ini?
- 2) Menurut Anda, apakah harga yang ditetapkan jelas?
- 3) Apa yang mempengaruhi penilaian Anda terhadap harga produk?
- 4) Menurut Anda, apakah harga sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan?
- 5) Apakah pernah mendapat diskon di tempat ini dan dalam kondisi apa biasanya?
- 6) Apakah diskon mempengaruhi kesetiaan Anda sebagai pelanggan?
- 7) Apakah Anda membandingkan harga dengan tempat lain sebelum memilih menyewa?
- 8) Apakah harga mempengaruhi keinginan Anda untuk kembali menyewa di tempat ini?

c. Distribusi

- 1) Bagaimana pendapat Anda tentang akses menuju lokasi usaha rental ini?
- 2) Bagaimana cara Anda biasanya memesan atau menggunakan jasa ini?
- 3) Menurut Anda, apakah cara pemesanan yang tersedia memudahkan?
- 4) Apakah Anda pernah menggunakan layanan antar-jemput?bagaimana pelayanannya.
- 5) Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pemesanan hingga mendapatkan produk?

6) Bagaimana sistem pembayarannya?

d. Promosi

- 1) Dari mana Anda pertama kali mengetahui tentang produk/jasa rental di tempat ini?
- 2) Melalui media apa Anda sering melihat promosi usaha ini? seberapa sering anda melihat promosi usaha ini?
- 3) Apakah promosi yang dilakukan usaha rental ini menarik perhatian Anda?
- 4) Menurut Anda, promosi dalam bentuk apa yang paling sering ditampilkan oleh usaha ini?
- 5) Media sosial apa yang paling sering digunakan untuk mencari informasi?
- 6) Apakah pernah memutuskan menyewa setelah melihat postingan promosi?
- 7) Apakah diskon mempengaruhi minat Anda untuk menggunakan jasa rental ini?

DAFTAR INFORMAN

Judul : Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Minat Pelanggan Jasa
Rental Pada PT. A.S. Mandiri Group Kabupaten Tana Toraja

Lokasi : Jln. Tandung, Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja

Peneliti : Rianti Marten Tawa

Informan :

1. Informan pertama : Sawita Lestari (Pemilik PT. A.S. Mandiri Group)
2. Informan kedua : Wini Tomesa (Karyawan PT. A.S. Mandiri Group)
3. Informan ketiga : Reski (Karyawan PT. A.S. Mandiri Group)
4. Informan keempat : Selin (Pelanggan PT. A.S. Mandiri Group)
5. Informan kelima : Jhon T.P (Pelanggan PT. A.S. Mandiri Group)
6. Informan keenam : Priskila (Pelanggan PT. A.S. Mandiri Group)
7. Informan ketujuh : Agnes (Pelanggan PT. A.S. Mandiri Group)
8. Informan kedelapan : Arrivenni (Pelanggan PT. A.S. Mandiri Group)
9. Informan kesembilan : Sisil (Pelanggan PT. A.S. Mandiri Group)