



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

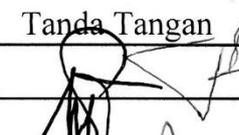
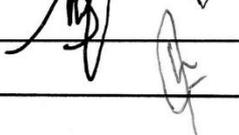
Nama Mahasiswa : Siti Mukarromah

NIM : 20141221023

Jurusan : MANAJEMEN

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Agustus 2018

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

| Nama Penguji | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----------------------------|--|-----------|
| Dr. Siti Maro'ah, M.Pd |  | 23/8/2018 |
| Dr. M. Anang Firmansyah, MM |  | 23/8/18 |
| Dr. Mochamad Mochklas, MM |  | 23/8/18 |

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER

400/PB-UMS/EL/VIII/2018

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Strategy Implementation of Marketing Mix in Increasing of Selling Volume in *Toko BajuSenamGrosi.com*.
Student's name : Siti Mukarromah
Reg. Number : 20141221023
Department : S1 Manajemen

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 28 August 2018

Chair

Waode Hamsia, M.Pd



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

No. HP : Silei Wularramah /085731890541

: 20141221023

: Manajemen

: 10 Juni 2018

Ujian / di setujui skripsi sudah layak Uji :

JUDUL SKRIPSI : Implementasi Strategi Business

Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume

Pengjualan Toko Baju Semam Gresik. com.

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

| ANGGAL | MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN | PARAF | TANGGAL | MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN | PARAF |
|--------|--------------------------------------|-------------|---------|------------------------------------|-------------|
| 3/2018 | Konultasi Bab I | [Signature] | 8/3 | Konultasi bab I. | [Signature] |
| 3/2018 | Perbaikan Bab I | [Signature] | 19/04 | ACC Bab I, konultasi Bab II | [Signature] |
| 3/2018 | Perbaikan lagi sesuai Saran | [Signature] | 22/4 | Konultasi bab II | [Signature] |
| 1/2018 | ACC Bab I, Konultasi Bab II | [Signature] | 29/4 | Konultasi Bab II, | [Signature] |
| 1/2018 | Perbaikan Bab II | [Signature] | 6/5 | Konultasi bab III. | [Signature] |
| 1/2018 | Perbaikan Bab II | [Signature] | 13/5 | BAB 3 | [Signature] |
| 2018 | ACC Bab II. | [Signature] | 8/6 | ACC proposal. | [Signature] |
| 2018 | Konultasi Bab III | [Signature] | 14/6 | Konultasi Revisi Sempro. | [Signature] |
| 2018 | Perbaikan Bab III | [Signature] | 26/6 | Konultasi bab IV & V | [Signature] |
| 2018 | Perbaikan Bab III, Konultasi Pedoman | [Signature] | 16/7 | ACC bab IV & V, Snage magu & Dams. | [Signature] |



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI

Program Studi : Manajemen - Akuntansi

TERAKREDITASI BAN - PT

Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966-3811967, Fax. (031) 3813097

Nomor : 143/II.3.AU/A/FEB/V/2018
Lamp : -
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :

Yth. Pimpinan Toko Baju Senam Grosir.com
Jl. Sutorejo Utara XI/10 Surabaya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT.

Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.

Identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama/NIM : Siti Mukarromah/ 2014 1221 023
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen
Alamat : Jl. Sutorejo No. 59
No. Handphone : 0857-3189-0541
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan di Toko Baju Senam Grosir.com

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, 2 Mei 2018
Wakil Dekan I,

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

CV.Araliya Indonesia, www.BajuSenamGrosir.com
Distributor Pakaian Senam Aerobik dan Aksesoris
Jl. Sutorejo Utara XI no 10 Surabaya



Nomor : 001/BSG/V/2018

Lamp. : -

Perihal : **Ijin Penelitian/ Riset**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Di_

Surabaya

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya No. 143/II.3.AU/A/FEB/V/2018 Perihal Surat permohonan ijin melakukan penelitian, maka kami dari pihak toko BajuSenamGrosir.com tidak keberatan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya tersebut di bawah ini:

Nama/NIM : Siti Mukarromah/ 2014 1221 023

Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Manajemen

Alamat : Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya

Judul Skripsi : **Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan di Toko BajuSenamGrosir.com**

Demikian surat ijin ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 04 Mei 2018

Direktur CV. Araliya Indonesia,

CV. Araliya Indonesia

Bagus Permadi Prajitno, S.Kom



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

ASLI

SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis*) yang diserahkan atas :

Nama : Siti Mukarromah
NIM : 20141221023
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Alamat : Kaupang RT 26/3 kec. Kedungadem Kab. Bojonegoro
Judul : Implementasi Strategi Bauran pemasaran Dalam
Meningkatkan Volume penjualan Toko Baju SEMAM GASIR.com

telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Ardi Surya Harkit K.
Ardi Surya Harkit K.



Mengertahui,
Kepala Perpustakaan

Mas'ulah
Dra. Mas'ulah, M.A.

Surabaya, 9 Agustus 2018
Mahasiswa,

Siti Mukarromah
Siti Mukarromah

*) Coret yang tidak perlu

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA I

Informan: Pemilik toko BajuSenamGrosir.com

| NO | RUMUSAN MASALAH | POINT PERTANYAAN | MATERI PERTANYAAN |
|----|---|---|---|
| 1 | Produk toko BajuSenamGrosir.com | 1. Atribut Produk | 1.1 Kualitas produk 1.2 Keunggulan produk dibandingkan produk pesaing 1.3 Tanggapan konsumen tentang produk 1.4 Cara mempertahankan kualitas produk |
| | | 2. Merek | 2.1 Macam-macam merek baju senam di toko BajuSenamGrosir.com 2.2 Merek yang paling diminati pelanggan |
| | | 3. Kemasan | 3.1 Kemasan Paket |
| 2 | Penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | 1. Diskon/ potongan harga | 1.1 Harga tiap unit barang 1.2 Dasar penetapan harga 1.3 Dasar penetapan diskon/potongan untuk pelanggan 1.4 Apa yang dilakukan perusahaan agar strategi diskon/potongan harga dapat diterima <i>customer</i> ? |
| | | 2. Penetapan harga tersegmentasi produk | 2.1 Penetapan harga untuk pelanggan internal dan eksternal (<i>market place</i>) 2.2 Apa yang dilakukan perusahaan agar strategi penetapan harga tersegmentasi untuk pelanggan internal dan eksternal ini dapat diterima <i>customer</i> ? |
| 3 | Saluran Distribusi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Biaya | 1.1 Cara distribusi 1.2 Kemana saja produk dikirim? 1.3 Biaya pengiriman yang dibebankan ke <i>customer</i> 1.4 Pengaruh biaya pengiriman terhadap minat beli <i>customer</i> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | 2. Kontrol | 1.1 Kontrol yang dilakukan penjual terhadap barang kiriman |
| 4 | Promosi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Periklanan | 1.1 Bentuk iklan yang digunakan perusahaan 1.2 Dimana iklan tersebut di publikasikan? 1.3 <i>Budget</i> /anggaran untuk iklan 1.4 Media iklan yang paling efektif |
| 5 | Peran bauran pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan toko BajuSenamGrosir.com | 1. Peran produk, harga, saluran distribusi dan promosi dalam meningkatkan volume penjualan | 1.1 Peran produk 1.2 Peran harga 1.3 Peran saluran distribusi 1.4 Peran promosi |

PEDOMAN WAWANCARA II

Informan: *Customer Service*

| NO | RUMUSAN MASALAH | POINT PERTANYAAN | MATERI PERTANYAAN |
|-----------|--|---------------------------|---|
| 1 | Produk toko BajuSenamGrosir.com | 1. Atribut produk | 1.1 Kualitas produk 1.2 Tanggapan konsumen tentang produk |
| | | 2. Merek | 2.1 Keragaman merek 2.2 Merek yang paling diminati |
| | | 3. Pelabelan | 3.1 Pelabelan pada produk 3.2 Manfaat pelabelan |
| 2 | Penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | 1. Diskon/ potongan harga | 1.1 Diskon/potongan harga untuk pelanggan 1.2 Dasar penetapan diskon/potongan untuk <i>customer</i> 1.3 Apakah strategi diskon/potongan harga ini efektif untuk meningkatkan penjualan? |
| 3 | Saluran Distribusi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Biaya | 1.1 Pengaruh biaya pengiriman terhadap minat beli <i>customer</i> |
| 4 | Promosi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Periklanan | 1.1 Apakah perusahaan sudah memasang iklan? 1.2 Media iklan yang paling berpengaruh terhadap penjualan. |

PEDOMAN WAWANCARA III

Informan: *Merchandiser*

| NO | RUMUSAN MASALAH | POINT PERTANYAAN | MATERI PERTANYAAN |
|-----------|--|---|--|
| 1 | Produk toko BajuSenamGrosir.com | 1. Merek | 1.1 Keragaman merek |
| | | 2. Kemasan | 1.1 Kemasan paket 1.2 Apakah kemasan paket dapat didaur ulang |
| 2 | Penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | 1. Diskon/potongan harga | 1.1 Diskon/potongan harga |
| | | 2. Penetapan harga tersegmentasi produk | 1.1 Harga tersegmentasi untuk barang yang di upload di toko <i>online</i> 1.2 Pengaruh segmentai harga tersebut terhadap jumlah pesanan |
| 3 | Saluran Distribusi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Kontrol | 1.1 Apa saja kendala dalam proses pengiriman barang |
| 4 | Promosi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Periklanan | 1.1 Bentuk iklan yang digunakan perusahaan 1.2 Dimana saja iklan tersebut dipublikasikan? |

PEDOMAN WAWANCARA IV

Informan: *Customer*

| NO | RUMUSAN MASALAH | POINT PERTANYAAN | MATERI PERTANYAAN |
|-----------|--|--------------------------|---|
| 1 | Produk toko BajuSenamGrosir.com | 1. Merek | 1.1 Merek yang sering dibeli 1.2 Pendapat konsumen tentang produk |
| 2 | Penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | 1. Diskon/potongan harga | 1.1 Harga baju 1.2 Diskon/potongan harga |
| 3 | Saluran Distribusi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Biaya | 1.1 Pendapat anda tentang biaya pengiriman yang ditanggungkan ke <i>customer</i> |
| 4 | Promosi toko BajuSenamGrosir.com | 1. Periklanan | 1.1 Dimana anda sering melihat iklan produk toko BajuSenamGrosir.com 1.2 Pendapat anda tentang iklan produk toko BajuSenamGrosir.com |

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Bagus Permadi Prajitno, S.Kom

Jabatan : Pemilik Toko

Tanggal Wawancara : 15 Juli 2017

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|--|---------|---|--------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenam Grosir.com | BP | Kualitas produk bervariasi, untuk yang baju senam wanita harga perstelnnya mulai dikisaran harga Rp. 300.000 ada yang <i>middel</i> kisaran harga Rp. 200.000 dan kemudian yang celana pendek kita mulai dari yang <i>middel</i> sampai yang <i>low</i> . Jadi, kisaran harga per pcs nya untuk yang celana kisaran harga Rp. 20.000 sampai Rp. 40.000. | W/01/Produk/F1p-01 |
| | BP | Untuk mempertahankan keunggulan produk kita selalu berusaha ambil dari tangan pertama yaitu dari pabrik dan konveksi. Jadi, dari sisi rantai distribusi kita tidak berada di yang paling akhir melainkan paling awal setelah produsen. | W/01/Produk/F1p-02 |
| | BP | Tanggapan konsumen Alhamdulillah bagus, kalau dilihat dari data base, total data base yang ada di sistem kurang lebih ada 5.000-6.000 <i>customer</i> mulai dari tahun 2010. Kemudian kalau dari sisi komentar berupa <i>review</i> . Banyak pelanggan-pelanggan yang memberikan <i>review</i> yang bagus tentang baju senam wanita ini dan bahkan kemudian menjadi pelanggan tetap. Jadi <i>repeat</i> lagi <i>repeat</i> lagi. Biasanya kita setiap periodik mungkin 6 bulan atau 12 bulan sekali kita ada program telepon pelanggan untuk mengingatkan mereka, minta masukan sekaligus untuk memberikan <i>repeat order</i> kepada kita. | W/01/Produk/F1p-03 |

| | | | |
|---------------------|----|---|--------------------|
| | BP | Cara mempertahankan kualitas produk yang pertama <i>quality control (QC)</i> jadi barang datang setelah dari <i>supplier</i> itu kita lakukan <i>quality control (QC)</i> , kemudian saat akan dikirim bagian <i>packing</i> biasanya juga akan melihat produk tersebut ada cacatnya atau nggak, yang ketiga ya dari pelanggan sendiri. Secara SOP biasanya setiap <i>customer service (CS)</i> itu akan bertanya kepelanggan apakah barang sudah diterima atau belum, ada cacat atau tidak. Jadi ada ada tiga hal yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kualitas produk ini, dua internal dan yang satu lagi eksternal langsung ke pelanggan. | W/01/Produk/F1p-04 |
| | BP | Mereknya bervariasi, yang pertama ada Crystal, Sporty, Sport Plus kemudian ada Vienna Beats, Body Image dan beberapa produk lain yang bermerek tersendiri, kurang lebih ada 07-10 merek. | W/01/Produk/F1p-05 |
| | BP | Yang paling diminati saya pikir rata-rata ya, jadi sebetulnya <i>customer</i> itu ada yang lebih fanatik merek dan ada yang fanatik harga. Kalau yang fanatik merek mungkin ada 02-03 merek yang <i>customer</i> fanatik yaitu yang pertama Body Image, yang kedua Crystal dan yang ketiga Sport Plus. Sementara untuk yang lainnya rata-rata mereka lihat promo, kalau ada promo yang bagus kadang mereka tidak terlalu fanatik merek tapi yang penting dapat harga yang bagus. | W/01/Produk/F1p-06 |
| | BP | Untuk kemasan paket kita berusaha untuk memperhatikan. Jadi saat pelanggan menerima paket pesannya dia bisa mendapatkan kemasan yang wow, jadi dari setiap setelan baju plastiknya selalu dicek, kalau jelek diganti kalau mau dikirim, kemudian kalau pelanggan beli beberapa baju nanti akan dikemas jadi satu packing dalam kresek hitam yang dikasih label atau juga dalam kertas amplop coklat. | W/01/Produk/F1p-07 |
| Bagaimana penetapan | BP | Ada macam-macam harga, kalau per stel baju kurang lebih ada yang dikisaran Rp. | W/01/Harga/F1p-08 |

| | | | |
|---------------------------------------|----|---|-------------------|
| harga toko BajuSenam Grosir.com | | 400.000 dan ada yang dikisaran Rp.300.000, ada yang kisaran Rp.200.000an juga, kalau untuk celana pendek pria ada dikisaran Rp.20.000 sampai Rp.40.000. | |
| | BP | Penetapan harga ada dua macam, yang pertama adalah dari pabrik karena biasanya untuk pabrik-pabrik yang sudah mempunyai merek mereka sudah ada harga bandrol dimana kita tidak boleh menjual melebihi harga tersebut. Jadi kita cuman bisa memberikan diskon ke pelanggan, tapi ada juga pabrik yang menjual ke kami dengan harga <i>nett</i> maka biasanya kami menjual dikisaran dua kali lipat nanti kemudian kita main diskon untuk <i>reseller</i> atau untuk retail. | W/01/Harga/F1p-09 |
| | BP | Diskon dan potongan harga itu jadi yang utama karena kita biasa melakukan promosi-promosi yang menginformasikan tentang diskon dan potongan harga. Ada dua macam promo yaitu promo reguler dan isidentil. Untuk promo reguler setiap pembelian 1 stel sudah mendapatkan diskon 10%, 2 stel dapat diskon 15% dan untuk pembelian lebih dari itu biasanya ada diskon-diskon khusus karena berarti mereka masuk kategori <i>customer</i> grosir. | W/01/Harga/F1p-10 |
| | BP | Sebetulnya yang utama bukan masalah diskon, <i>customer</i> pasti suka dengan diskon, cuman yang lebih utama menurut saya dikepuasan pelanggan. Jadi kita selalu berusaha memastikan 100% pelanggan puas bila beli ditempat kami. Artinya, kongkritnya adalah setiap CS selalu menanyakan kepada pelanggan setelah barang itu diterima, apakah mereka puas atau mereka ada keluhan, bila ada keluhan maka kita siap untuk mengganti barang tersebut atau bila perlu mereka ingin kembali uangpun kita bisa mengembalikan uang yang telah mereka transaksikan. | W/01/Harga/F1p-11 |

| | | | |
|---|----|--|------------------------|
| | BP | <p>Penetapan harga pasti beda antara yang di toko langsung dengan <i>market place</i>. Karena untuk <i>market place</i> sendiri kita melihat situasi kompetisi yang ada disana apakah ada yang jual produk merek sama atau sejenis bagaimana dan kebetulan ini lagi fase promo atau lagi fase harga reguler. Jadi secara garis besarnya, untuk <i>market place</i> dengan toko sendiri harganya beda.</p> | W/01/Harga/F2p-12 |
| | BP | <p>Jadi penetapan harga itu yang pertama adalah kita survei pasar. Survei pasar artinya kita lihat dengan merek yang sama atau dengan kualitas yang sejenis kompetitor kita menjual dikisaran harga berapa, yang kedua adalah kita tentunya <i>trial</i> dan <i>error</i>, kalau kita sudah tau harga pasar dikisaran harga sekian misalnya X, maka kita mau taruh harganya di bawah berarti kita main perang harga atau kita mau taruh harga diatas tapi kita ada <i>gimmick-gimmick</i> tertentu plus kualitas pelayanan. Nah, itu sebuah pilihan aja. Tapi, biasanya kalau di <i>market place</i> biasanya kita mulai dengan harganya sedikit di bawah kompetitor tapi kita berikan pelayanan yang terbaik jadi nanti ketika kita sudah mendapatkan <i>review</i> yang bagus, ulasan pelanggan yang sudah banyak, kemudian pangsa pelanggan sudah banyak maka harga bertahap kita naikkan dengan tetap mempertahankan kualitas layanan.</p> | W/01/Harga/F2p-13 |
| <p>Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenam Grosir.com</p> | BP | <p>Untuk proses distribusi atau proses pengirimannya 95% pelanggan kami ini melalui online 5% nya mereka datang. Nah, untuk yang 95% ini tentunya barang kita kirim melalui ekspedisi, dimana ekspedisi juga bermacam-macam ada JNE, ada JNT dll. Sedangkan, untuk pelanggan yang melalui <i>market place</i> kita tergantung dari <i>market place</i> yang kita pakai, biasanya mereka ada kerjasama. Misalnya, Lazada dengan LEX (Lazada Express) kemudian ada Ninja dan ada satu lagi SAP. Itu semua</p> | W/01/Distribusi/F1p-14 |

| | | | |
|---|----|---|------------------------|
| | | tergantung dari <i>market place</i> yang bersangkutan dan juga dari pilihan pelanggan. | |
| | BP | Sebetulnya kalau itu perlu buka data basenya, saya juga nggak hafal. Tapi, secara kasar yang pertama di Jabodetabek, yang kedua luar pulau dan yang ketiga baru di Jawa Timur dan Jawa Tengah. | W/01/Distribusi/F1p-15 |
| | BP | Biaya pengiriman tentu <i>customer</i> lebih suka <i>free</i> ongkir itu sudah pasti. Cuman sesekali memang kita kasih promo <i>free</i> ongkir. Tapi, walaupun harus dibebankan ke pelanggan kita pilihkan ongkos kirim yang paling kompetitif untuk pelanggan. | W/01/Distribusi/F1p-16 |
| | BP | Saya pikir cukup berpengaruh karena pelanggan suka kalau mereka dipikirkan ekspedisi yang ongkos kirimnya murah atau kalau dari <i>market place</i> biasanya kalau ada promo-promo <i>free</i> ongkir mereka suka memanfaatkan. Jadi saya fikir cukup berpengaruh sih ongkos kirim ini, tergantung juga nominal pembelian, kalau ongkos kirim itu tidak lebih dari 5% bisa jadi itu tidak terlalu berpengaruh tapi kalau lebih dari itu bisa berpengaruh. | W/01/Distribusi/F1p-17 |
| | BP | Jadi yang pasti kita juga selalu mengecek apakah pembeli sudah menerima barang, yang beli langsung ke kita berarti kita bisa <i>tracking online</i> melalui web site ekspedisi, walaupun yang melalui <i>market place</i> kita bisa melihat statusnya apakah barang sudah sampai apa belum dan disamping itu kita juga selalu menanyakan kualitas produk yang diiterima pelanggan. Secara SOP CS wajib menanyakan kepada pelanggan tentang kualitas produk. Tapi secara praktek tidak selalu tergantung dari CSnya. | W/01/Distribusi/F2p-18 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenam Grosir.com | BP | Untuk iklan justru untuk satu tahun terakhir ini kita tidak pernah pakai iklan, kalau yang dimaksud adalah iklan yang berbayar tapi untuk strategi yang kita pakai adalah yang pertama adalah <i>SEO (Search Engine Optimization)</i> . Jadi dimana website kita | W/01/Promosi/F1p-19 |

| | | | |
|--|----|---|---------------------|
| | | bisa muncul di halaman pertama google, yang kedua di <i>market place</i> kita gunakan ulasan pelanggan sebagai salah satu yang utama yang bisa menaikkan posisi produk kita di pencarian yang utama. Tapi kalau iklan satu tahun terakhir kita tidak pakai. | |
| | BP | Untuk sebelumnya kita pernah mencoba memasang iklan di facebook ads, instagram ads juga pernah, kemudian iklan-iklan di <i>market place</i> seperti Tokopedia yang berbayar, di Lazada kita juga pernah. | W/01/Promosi/F1p-20 |
| | BP | Untuk yang lalu-lalu kita ada <i>budget</i> iklan, cuman untuk setahun terakhir ini setelah kita lihat kalau iklan ini kurang maksimal, anggaran itu kita aplikasikan ke program untuk diskon maupun program untuk <i>gimmick</i> bagi pelanggan. Jadi ujung-ujungnya tetap pada <i>budget</i> tapi alokasinya yang beda. | W/01/Promosi/F1p-21 |
| | BP | Media iklan yang sebelumnya cukup berpengaruh ada website dan facebook sih mbak, karena di website sendiri kita selalu berusaha muncul di halaman pertama. Sedangkan, untuk facebook ads sendiri di karenakan banyaknya masyarakat yang menggunakan jejaring media sosial facebook. | W/01/Promosi/F1p-22 |
| Bagaimana peran bauran pemasaran (produk, harga, saluran distribusi, promosi) dalam meningkatkan volume penjualan di toko BajuSenam Grosir.com | BP | Produk tentu berpengaruh ya, karena pelanggan pasti suka datang ke toko yang varian barangnya lebih lengkap, lebih banyak, lebih bagus dan komplit dan harganya lebih kompetitif, ditambah lagi kalau ada penawaran-penawaran yang menarik. Misalnya saat mereka cuman mau beli celana panjang olahraga tapi kemudian karena ada branya, kemudian ada topinya atau ada sepatunya ujung-ujungnya mereka juga beli sepatunya atau ikut beli branya. | W/01/Peran/F1p-23 |
| | BP | Harga bisa jadi berpengaruh ya karena pelanggan itu seperti piramid, dimana kalau yang harganya cukup tinggi maka segmennya akan terbatas, kalau harganya <i>middle</i> segmennya cukup luas. Sedangkan, | W/01/Peran/F1p-24 |

| | | | |
|--|----|--|-------------------|
| | | jika harganya murah segmennya akan banyak sekali. Maka dari itu kita memberikan beberapa pilihan mulai dari yang harganya tinggi, yang <i>middle</i> maupun yang murah. | |
| | BP | Pasti berpengaruh distribusi kepada pelanggan, bagaimana cara pelanggan dapat mendapatkan barang itu pasti berpengaruh, termasuk juga harga ongkos kirimnya tadi, untuk saat ini saya rasa penjual online cukup diuntungkan karena banyak sekali ekspedisi-ekspedisi yang memberikan harga yang kompetitif untuk pengiriman ke daerah-daerah. | W/01/Peran/F1p-25 |
| | BP | Justru itu kita hentikan karena kurang efektif. Cuman kita belum pada kesimpulan tidak akan melakukan promosi melalui iklan. Artinya kita itu hentikan sementara karena saya pikir masih banyak yang bisa diperhatikan dari sisi konten sama mengoptimalkan iklan tersebut. Namun untuk kondisi saat ini mengapa kita non aktifkan karena belum ada 1 pic khusus yang bisa menjalankan iklan tersebut secara optimal. Jadi <i>budget</i> iklan tersebut kita alihkan ke <i>budget</i> diskon untuk pelanggan maupun <i>gimmick-gimmick</i> tadi. Tapi tidak menutup kemungkinan iklan tersebut akan kita aktifkan kembali. | W/01/Peran/F1p-26 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Amalah Sholihah

Jabatan : *Customer Service*

Tanggal Wawancara : 15 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|--|---------|--|--------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenam Grosir.com | AS | Untuk kualitasnya sih bermacam-macam soalnya ada beberapa merek, paling banyaknya ya kualitasnya lumayan berkelas mbak soalnya dilihat dari pilihan harganya rata-rata dikisaran Rp.300.000 sampai Rp.200.000 untuk 1 stel bajunya, kalau kualitas biasa biasanya hanya baju atasan saja, bahannya agak tipis dibanding produk yang bermerek | W/02/Produk/Fip-27 |
| | AS | Ada bermacam-macam sih, kalau misalkan dianya sudah sering belanja baju senam tanggapannya lebih ke bahan tapi kalau dianya nggak pernah atau baru pertama kali beli baju senam tanggapannya sih agak lumayan ribet, lebih ke bahan, merek dan harganya. Tapi kalau dia sudah sering belanja <i>customer</i> tidak mementingkan harga. | W/02/Produk/Fip-28 |
| | AS | Lumayan banyak sih, ada Crystal, Body Image, Dealamada, Sport Plus, Sporty, Corine dan merek kita sendiri namanya Kira Sports. | W/02/Produk/F2p-29 |
| | AS | Kalau merek yang diminati ada beberapa, tapi kalau yang paling banyak itu Body Image, selanjutnya Crystal. Tapi untuk Crystal ini biasanya hanya orang-orang yang menengah keatas soalnya harganya sekitar Rp.300.000, sedangkan untuk harga yang Body Image tersebut cukup terjangkau. | W/02/Produk/F2p-30 |
| | AS | Untuk setiap produk kita beri label mbak, untuk beberapa merek ternama biasanya sudah mempunyai label sih mbak, tapi untuk produk-produk yang kita jahit sendiri atau dari konveksi kita kasih label sesuai sistem yang ada di toko. Sistem di sini maksudnya sistem pengkodean untuk barang-barang yang ada di toko. Label ini kita pasang untuk mempermudah mengenali barang mbak. | W/02/Produk/F3p-31 |

| | | | |
|--|----|--|------------------------|
| | AS | Ya, label ini cukup membantu. Misalnya saat ada <i>customer</i> yang beli kita hanya perlu melihat label yang ditempel pada produk itu saja tidak perlu membuka satu persatu dan dilabel juga telah di cantumkan harga dan ukuran. | W/02/Produk/F3p-32 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenam Grosir.com | AS | Kalau untuk diskon kebetulan bermacam-macam mbak, kalau dulu sekitar tahun 2015 untuk diskonnya agak ribet, biasanya kalau pelanggan beli 1 stel mereka tidak dapat diskon. Tapi sekarang karena ada beberapa pesaing yang kompetitif akhirnya perusahaan memberikan diskon 10 % untuk pembelian 1 stel baju, diskon 20% untuk pembelian 2 stel baju dan biasanya diskonnya sampai 30% tapi itu awal belanjanya harus 12 stel dan untuk selanjutnya bisa mendapat diskon 30% meskipun hanya beli 6 stel baju senam saja. | W/02/Harga/F1p-33 |
| | AS | Dari perusahaan sih mbak, saya tinggal menjalankan saja. Biasanya sih ada promo mbak, tapi waktunya tidak menentu kurang lebih tiap sepekan sekali, itu biasanya cukup beli 2 stel baju senam saja sudah dapat diskon 30% tapi biasanya koleksi lama. | W/02/Harga/F1p-34 |
| | AS | Iya meningkat, bisa dikatakan meningkatnya bisa hampir 70% hingga 80% sih. Soalnya kalau di lihat dari harganya yang cukup tinggi kalau di diskonkan cukup lumayan juga jatuhnya. Jadi kalau <i>customer</i> sudah mengetahui promo diskon biasanya banyak sekali <i>customer</i> yang belanja. Tapi kalau cuman disebutkan harga yang normal jarang sekali <i>customer</i> yang minat. | W/02/Harga/F1p-35 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenam Grosir.com | AS | Kebetulan kalau untuk sekarang biaya pengirimannya dibeban sama pembeli. Tapi terkadang juga ada promo gratis kirim tapi dibatasi, biasanya kalau sesama Jawa itu maksimal Rp. 20.000 dan untuk luar Jawa itu biasanya Rp. 25.000, kita juga pernah memberikan gratis ongkir juga untuk pembelian minimal 2 stel baju senam. Kalau menurut saya sih biaya ongkos kirim ini cukup berpengaruh. Karena ada beberapa pembeli yang merasa keberatan dengan biaya pengiriman, dan saat kita mengadakan promo <i>free</i> ongkir penjualan kita lumayan meningkat. | W/02/Distribusi/Fip-36 |

| | | | |
|---|----|---|---------------------|
| Bagaimana promosi toko BajuSenam Grosir.com | AS | Untuk iklan sudah dilakukan perusahaan, biasanya iklan di facebook dan instagram dan media sosial lainnya. Tapi saya kurang tau berbayar atau tidaknya. | W/02/Promosi/Fip-37 |
| | AS | Kalau efek iklan terhadap penjualan sebenarnya tidak terlalu banyak hanya 1% hingga 2%. Kalau dilihat dari yang tanya-tanya sih banyak tapi yang memutuskan untuk melakukan pembelian atau transfer itu jarang. | W/02/Promosi/Fip-38 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Cahyani Wulandari

Jabatan : *Customer Service*

Tanggal Wawancara : 15 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|--|---------|--|--------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenam Grosir.com | CW | Untuk kualitas ada beberapa pilihan untuk <i>customer</i> , kalau saya ngomong dari bahan kita menggunakan bahan kualitas super sampai medium, kalau untuk merek kita menggandeng beberapa merek-merek resmi dan terkenal di bidang baju senam. | W/03/Produk/F1p-39 |
| | CW | Yang pasti <i>customer</i> dari BajuSenamGrosir.com itu bervariasi, ada yang menanggapi kalau kualitasnya bagus dan harganya lumayan, ada juga <i>customer</i> yang menanggapi kalau kualitasnya bagus dan harganya juga oke, makannya dari sisi toko BajuSenamGrosir.com sendiri kita mencoba menyediakan berbagai berbagai jenis produk untuk beberapa segmen agar bisa menampung kebutuhan dari masing-masing <i>customer</i> atau masing-masing segmen tersebut. | W/03/Produk/F1p-40 |
| | CW | Cukup banyak sebetulnya kalau ngomong untuk merek yang tersedia di BajuSenamGrosir.com, kita ada beberapa merek baju senam yang cukup lama seperti Crystal, Body Image, Corine dan masih banyak lagi. | W/03/Produk/F2p-41 |
| | CW | Sebetulnya setiap merek itu mempunyai pangsa pasar sendiri-sendiri. Tapi untuk merek yang masih rata-rata dominan dicari di BajuSenamGrosir itu biasanya Crystal, Body Image, Corine itu sih. Selanjutnya walaupun muncul itu ada Sport Plus. Dimana dari sisi mereka yang memang <i>fans</i> atau maniak terhadap merek tersebut. | W/03/Produk/F2p-42 |
| | CW | Yang pasti label itu perlu, karena untuk sistem pengkodean. Masalahnya dari jumlah dan jenis yang masuk di toko itukan bervariasi dari model dan bahan maka perlu adanya pengklasifikasian dalam bentuk kode barang dan itu tertempel di label barang. Dari label barang ini <i>customer</i> bisa melihat dan memastikan ukuran dan harga | W/03/Produk/F3p-43 |

| | | | |
|---|----|--|------------------------|
| | | barang, apakah sesuai dengan yang mereka pesan atau tidak. | |
| | CW | Manfaat label itu cukup besar karena untuk menghindari barang tertukar, kedua dari sisi pengecekan ketika pengambilan barang dari gudang sampai <i>packing</i> itu manfaatnya untuk double cek ulang barang tersebut apakah sesuai atau tidak antara yang diminta <i>customer</i> , berikutnya pada waktu <i>customer service</i> mengambil barang dari gudang mereka akan mencocokkan ulang dengan total rincian atau perhitungan pesanan <i>customer</i> . | W/03/Produk/F3p-44 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenam Grosir.com | CW | Kita sistem promo atau <i>marketingnya</i> ada dua jenis, yaitu: promo reguler yaitu promo tanpa batas waktu dan promo isidentil (waktu-waktu tertentu). Ada juga kebijakan promo untuk reseller, jadi tergantung dari kapan kita mau menggunakan promo itu. Kalau yang pasti untuk promo yang <i>reseller</i> secara diskon pasti berbeda dengan promo yang untuk pengambilan retail (pengambilan tidak dalam jumlah banyak). Promo untuk retailpun kita menggunakan promo jangka panjang atau istilahnya promo reguler dengan aturan diskon tanpa batas waktu. Sedangkan untuk promo isidentil itu adalah promo yang terbatas waktu dengan diskon yang cukup banyak, sasarannya adalah kepada segmen <i>customer</i> retail tapi kita berusaha memberikan diskon seperti reseller. Untuk diskon promo reguler kita mulai dari diskon 10-20% sedangkan untuk isidentil bisa 25-30%. Bahkan kadangkala kita memberikan diskon sampai 40% untuk item-item tertentu. | W/03/Harga/F1p-45 |
| | CW | Kalau dasar penetapan diskon sendiri biasanya dari manajemen langsung, tentang berapa, kapan dan dalam bentuk apa itu biasanya dari manajemen langsung. Saya kurang tau. | W/03/Harga/F1p-46 |
| | CW | Ya cukup signifikan sih khususnya untuk promo-promo isidentil karena banyak karakter <i>customer</i> yang menunggu promo atau diskon. Sehingga pada saat ada promo/diskon mereka akan membeli dan hal ini cukup membantu di dalam menaikkan volume penjualan. | W/03/Harga/F1p-47 |
| Bagaimana saluran | CW | Saya rasa nggak, karena sebenarnya untuk posisi ongkos kirimpun biasanya | W/03/Distribusi/F1p-48 |

| | | | |
|--|-----------|---|----------------------------|
| <p>distribusi toko BajuSenam Grosir.com</p> | | <p>pelangganpun sudah bisa membuka secara terbuka di website. Karena dari biaya ongkos kirim ini bukan kita yang menentukan tapi dari ekspedisinya sendiri. Di sini pun kita juga membebaskan dari sisi <i>customer</i> mau pakai ekspedisi apa, karena kadang kala setiap ekspedisi memiliki besar ongkos kirim yang bervariasi, ada yang sama dan ada juga yang lebih murah untuk ke beberapa tujuan wilayah tertentu dan untuk dunia online sendiri saya rasa ongkos kirim ini merupakan hal yang wajar karena biaya ongkir ini adalah biaya yang harus dikeluarkan <i>customer</i> untuk mendapatkan sebuah barang. Tapi kadangkala sebetulnya selama saya menjadi <i>customer service</i> ini dari pihak toko BajuSenamGrosir.com ini pernah memberikan promo <i>free</i> ongkir atau bebas ongkos kirim dengan harapan untuk menjaring <i>customer</i> untuk melakukan transaksi atau pembelian. Untuk pengaruhnya sendiri terhadap minat beli sih sebenarnya berpengaruh dan bervariasi. Karena ada beberapa tipe <i>customer</i> yang memperhatikan ongkos pengiriman dan ada juga tipe <i>customer</i> yang tidak terlalu memperhatikan biaya pengiriman, yang penting barangnya sesuai pesanan dan kualitasnya bagus. Jadi disini walaupun ada promo bebas ongkos kirim harapannya untuk menjaring <i>custome-customer</i> yang memperhitungkan ongkos kirim.</p> | |
| <p>Bagaimana promosi toko BajuSenam Grosir.com</p> | <p>CW</p> | <p>Untuk iklan perusahaan pernah memasang iklan di beberapa tempat dan di beberapa media online yang lain setahu saya. Cuman tidak selalu dan terus menerus, dulu perusahaan pernah memasang iklan di facebook, <i>market day</i> dan beberapa <i>market place</i>. Tapi untuk saat ini iklan tersebut sudah tidak digunakan lagi khususnya untuk iklan yang berbayar. Perusahaan hanya menggunakan iklan di media sosial yang tidak berbayar.</p> | <p>W/03/Promosi/F1p-49</p> |
| | <p>CW</p> | <p>Sebetulnya kalau melihat waktu itu sih ada peningkatan penjualan tapi sepertinya tidak terlalu signifikan. Makannya promosi iklan ini tidak digunakan lagi untuk saat ini.</p> | <p>W/03/Promosi/F1p-50</p> |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Rinda Puspita

Jabatan : *Merchandiser*

Tanggal Wawancara : 16 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|--|--------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenam Grosir.com | RP | Corine, Crystal, Body image, Sporty, Reebok dan barang-barang non merek yang biasa disebut Kira Sports. Merek yang paling diminati Corine, Crystal dan Boim soalnya pilihannya beragam gitu jadi variatif | W/04/Produk/F1p-51 |
| | RP | Kemasan kita pakai kertas amplop cokelat, nah jadi mungkin bisa didaur ulang dari situ cuman ada versi Lazada atau <i>market placency</i> kita pakai tas kresek hitam, sebelum kita mengirim barang kita selalu memastikan bahwa kemasan dan barang dalam kondisi baik. | W/04/Produk/F2p-52 |
| | RP | Mungkin daur ulangnya bisa dibuat tempat yang lain, tapi susah untuk diuraikan, kalau menurut saya sendiri sih lebih setuju pakai kertas seperti paket internal toko saat ini, soalnya kertas inikan ramah lingkungan jadi kayak misal pencemaran lingkungannya lebih minim kalau pakai kertas | W/04/Produk/F2p-53 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenam Grosir.com | RP | Untuk prosedur diskon/potongan harga ini saya kurang tau, soalnya biasanya untuk penetapan harga ini langsung dari pak Bagus, jadi saya tinggal <i>upload</i> harganya segitu. | W/04/Harga/F1p-54 |
| | RP | Sejauh yang saya lihat memang ada perbedaan jadi misal di Lazada itukan memang bersaing banget jadi harganya relatif lebih murah, kebanyakan yang dijual celana dan atasan yang harganya lebih miring daripada yang dijual di web | W/04/Harga/F2p-55 |
| | RP | Baik ya soalnya, kalau dihitung-hitung pesanan dari web dan Lazada itu selisihnya lumayan banyak, emang yang dicari <i>customer</i> dari murahnya, kurang lebih tiap harinya ada 20 paket cuman ketika ada diskon <i>flash sale</i> atau apa bisa hampir diatas | W/04/Harga/F2p-56 |

| | | | |
|--|----|---|------------------------|
| | | 50 mbak, sementara untuk Tokopedia, Bukalapak, Shopee dan lain-lain masih tertinggal dari pada Lazada soalnya lebih fokus untuk Lazadanya saja. | |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenam Grosir.com | RP | Ada sih mbak, misal saat ada pesanan barang kemudian barang digudang kosong jadi kita harus pending dulu, misal kendala dari pihak eksternal kurir atau ekspedisi yang telat yang mendapat reputasi jelekkan toko kita | W/04/Distribusi/F1p-57 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenam Grosir.com | RP | Bentuk iklan yang kita gunakan adalah <i>Social Advertising</i> . Jadi kita memanfaatkan media sosial kayak WA, Instagram, Facebook kayak gitu-gitusih mbak. Selain tidak berbayar iklan di media sosial juga lebih mudah dan tidak ribet. | W/04/Promosi/F1p-58 |
| | RP | Ya tadi mbak, WA, Instagram, Facebook dan lain-lain, kalau yang paling berpengaruh itu WA dan instagram sih mbak soalnya yang instagram aplikasinya banyak digandrungi dan banyak penggunanya sedangkan yang WA kan aplikasinya ringan dan cepat jadi lebih mudah komunikasinya | W/04/Promosi/F1p-59 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Anna Madura

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 17 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|--|---------|---|------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | AM | Corine, Jaguar, G.Sport dan masih banyak lagi mbak. | W/05/Produk/Fip-60 |
| | AM | Merek langganan enak dipakai, bener-bener pas di badan. | W/05/Produk/Fip-61 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | AM | Harganya masuk, selalu dapat diskon 20% mbak perstelnnya. | W/05/Harga/F1p-62 |
| | AM | Saya selalu dapat diskon 20% tiap setelnnya mbak. | W/05/Harga/F1p-63 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | AM | Aman mbak standart. | W/05/Distribusi/F1p-64 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | AM | Lazada, Bukalapak, Shopee. | W/05/Promosi/F1p-65 |
| | AM | Iyalah mbak, makannya terus beli hehehe. | W/05/Promosi/F1p-66 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Shiva Bhiki Pernalang

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 17 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|---|------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | SB | Boim. | W/06/Produk/F1p-67 |
| | SB | Bagus sekali dan mantap serta keren, dipakai juga nyaman mbak. | W/06/Produk/F1p-68 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | SB | Ya cukup mahal. | W/06/Harga/F1p-69 |
| | SB | Dapat potongan 20% mbak, terus sayakan sudah beli banyak seharusnya pertahun dapat THR dong. Misalnya dapat baju gitu hehehe, kan jadi semangat | W/06/Harga/F1p-70 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | SB | Seharusnya ongkos kirim free, kek. Kalau nggak free ya jatuhnya sama aja dong nggak dapat diskon. Terus kalau kesalahan barang kirim dari pihak toko ya berarti saya balikin dan ongkos semua ditanggung oleh pihak toko, masa ini nggak. | W/06/Distribusi/F1p-71 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | SB | Yang pertama di website lalu aku cari nomer telefonnya kemudian sekarang lihat di WA. Kalau di WA lihatnya cuman sedikit. | W/06/Promosi/F1p-72 |
| | SB | Gak sih sebenarnya mbak, kan gambar-gambarnya yang lama-lama | W/06/Promosi/F1p-73 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Meidina Semarang

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 17 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|---|------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | MS | Body Image. | W/07/Produk/F1p-74 |
| | MS | Bagus. | W/07/Produk/F1p-75 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | MS | Harga ya rata-rata mbak. | W/07/Harga/F1p-76 |
| | MS | 20% sampai 30% mbak. | W/07/Harga/F1p-77 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | MS | Ongkir umumnya tidak memberatkan. | W/07/Distribusi/F1p-78 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | MS | IG (Instagram). | W/07/Promosi/Fip-79 |
| | MS | Cukup menarik mbak, tapi biasanya saya lebih sering langsung minta koleksi ke CS. | W/07/Promosi/F1p-80 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Sri Lestariningsih Kendal

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 17 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|---|------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | SL | Biasanya saya beli yang Body Image. | W/08/Produk/F1p-81 |
| | SL | Dipakai nyaman terus modelnya bagus-bagus. | W/08/Produk/F1p-82 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | SL | Harganya terjangkau. | W/08/Harga/F1p-83 |
| | SL | Biasanya sering dapat diskon, biasanya diskon 10-20% tergantung pembelian mbak, kalau beli atasan aja paling diskon 10%, tapi pas aku beli terakhir Cuma atasan diskon 20% mbak, cuma satu belinya, hehehe. | W/08/Harga/F1p-84 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | SL | Ongkir ditanggung pembeli mbak, banyaknya ongkir tergantung wilayah. Kalau bisa sih nggak usah ongkir, jadi kita semangat belinya apalagi kalau diskonnya besar. | W/08/Distribusi/F1p-85 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | SL | Lihat di google mbak. | W/08/Promosi/F1p-86 |
| | SL | Iya mbak, sebenarnya kurang sih soalnya kadang modelnya kurang <i>update</i> , terkadang saya tanya sama mbak Mala, tanya model terbaru terus dikasih modelnya, biasanya kalau tanya lewat WA ada diskon, terkadang juga pesan model, saya kasih foto terus dipesenin. Seneng kok belanja di BajuSenamGrosir.com, memuaskan dan kalau nggak cocok juga boleh ditukar jadi nggak khawatir. | W/08/Promosi/F1P-87 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Yuni Rahmaningsih Mataram

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 20 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|---|------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | YR | Body Image. | W/09/Produk/F1p-88 |
| | YR | Saya suka merek Body Image karena ukurannya yang kecil, khusus size M, kebetulan saya berbadan tidak gemuk, kalau sudah dipakai orang gemuk kembali kecil bahannya kalau dicuci lagi. | W/09/Produk/F1p-89 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | YR | Harga ya rata-rata mbak, harga hotpant Rp. 130.000, baju panjang Rp.175.000 dan harga legging Rp.200.000 - Rp.210.000 sebelum diskon mbak. | W/09/Harga/F1p-90 |
| | YR | Kalau saya belanja di BSG dapat diskon 25%-30%. | W/09/Harga/F1p-91 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | YR | Ongkir murah dan tidak memberatkan kok mbak, surabaya-Lombok cuman Rp.17.000 per kilonya. | W/09/Distribusi/F1p-92 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | YR | Di Facebook mbak. | W/09/Promosi/Fip-93 |
| | YR | Cukup menarik mbak, kalau bisa lebih banyak ke media sosial yang lain mbak. | W/09/Promosi/F1p-94 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Ria Sampit
Jabatan : *Customer*
Tanggal Wawancara : 20 Juli 2018
Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|--|------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | RS | Body Image mbak, bahannya enak dan nyaman dipakai | W/10/Produk/F1p-95 |
| | RS | Bagus mbak, bahannya enak dipakai, modelnya keren dan kekinian mbak. | W/10/Produk/F1p-96 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | RS | Harganya rata-rata mbak, hampir sama dengan toko-toko online yang lain. | W/10/Harga/F1p-97 |
| | RS | Saya biasanya dapat diskon 30% mbak. | W/10/Harga/F1p-98 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | RS | Pengennya sih <i>free</i> ongkir mbak, hehehe tapi gimana lagi saya sudah cocok beli di sana. Tapi biasanya saya pakai jasa ekspedisi pos agar lebih murah mbak. | W/10/Distribusi/F1p-99 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | RS | Biasanya saya langsung minta gambar lewat WA ke mbak mala saat ada model-model baju senam terbaru. | W/10/Promosi/Fip-100 |
| | RS | Selama ini saya lumayan cocok dengan gambar-gambar yang dikirim sama mbak mala, biasanya yang dikirim adalah koleksi-koleksi terbaru. | W/10/Promosi/F1p-101 |

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Oktavia (Via) Sampit

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 20 Juli 2018

Isi Wawancara :

| Rumusan Masalah | Inisial | Uraian | Kode |
|---|---------|---|-------------------------|
| Bagaimana produk toko BajuSenamGrosir.com | OS | Banyak mbak ada Body Image, Crystal, Corine, Sporty. | W/11/Produk/F1p-102 |
| | OS | Bajunya bagus-bagus kok mbak, modelnya juga gak ketinggalan zaman. | W/11/Produk/F1p-103 |
| Bagaimana penetapan harga toko BajuSenamGrosir.com | OS | Harganya terjangkau sesuai lah mbak dengan kualitas barang. | W/11/Harga/F1p-104 |
| | OS | Saya biasanya dapat diskon 30% mbak, tapi kalau bisa sih ditambah mbak soalnya saya ambilnya selalu banyak. | W/11/Harga/F1p-105 |
| Bagaimana saluran distribusi toko BajuSenamGrosir.com | OS | Biaya pengiriman biasa kok mbak, biasanya mbak mala selalu mencarikan ekspedisi yang harganya murah. | W/11/Distribusi/F1p-106 |
| Bagaimana promosi toko BajuSenamGrosir.com | OS | Saya langsung minta gambar lewat WA ke mbak mala tentang model-model baju senam terbaru. | W/11/Promosi/Fip-107 |
| | OS | Selama model baju senam yang dikirim baru dan bagus saya pasti langsung cocok mbak. | W/11/Promosi/F1p-108 |



Sumber Informan: Bapak Bagus Permadi Prajitno (Pemilik Toko)



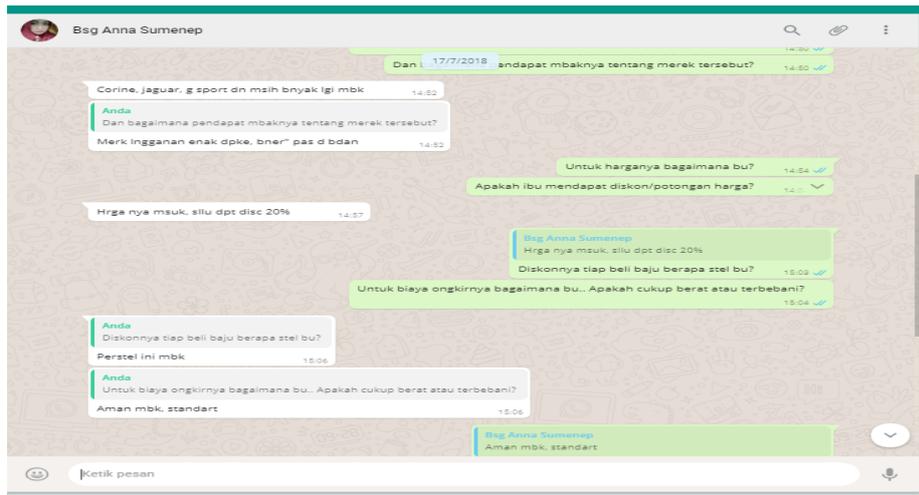
Sumber Informasi: Ibu Cahyani Wulandari (*Customer Service*)



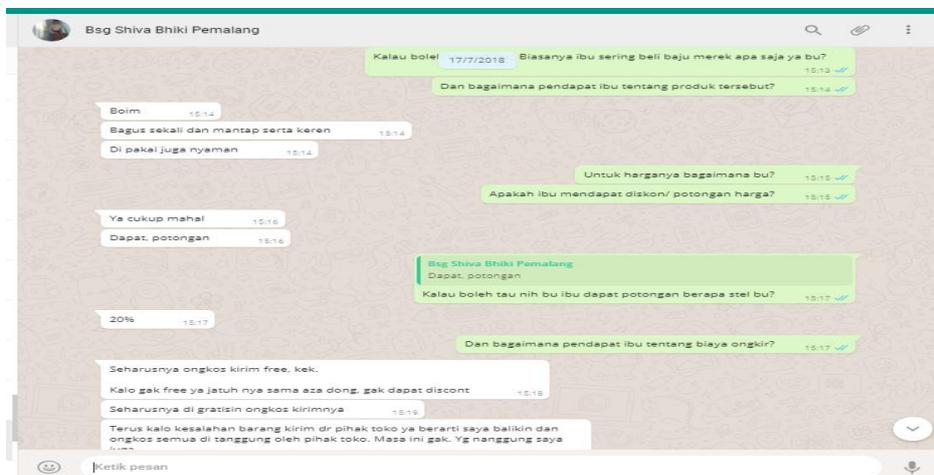
Sumber Informan: Saudari Amalah Sholihah (*Customer Service*)



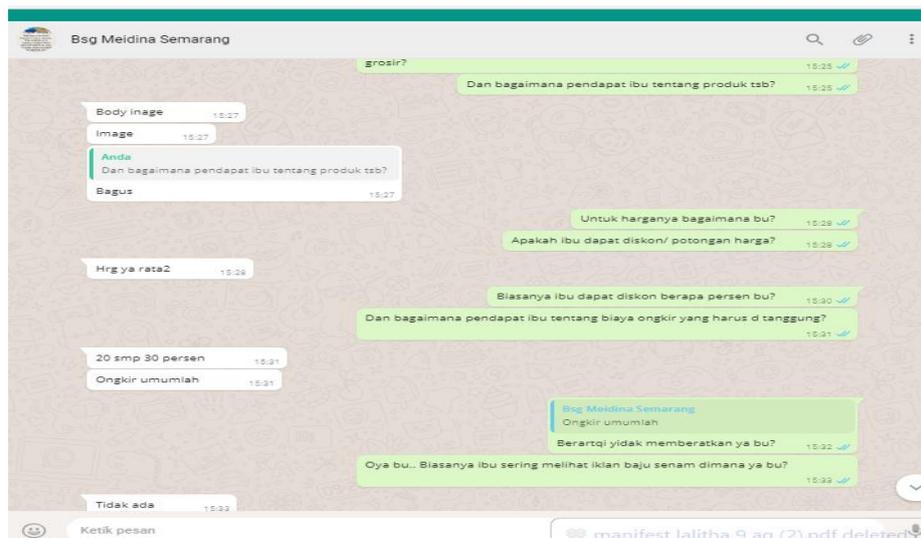
Sumber Informan: Saudari Rinda Puspita (*Merchandiser*)



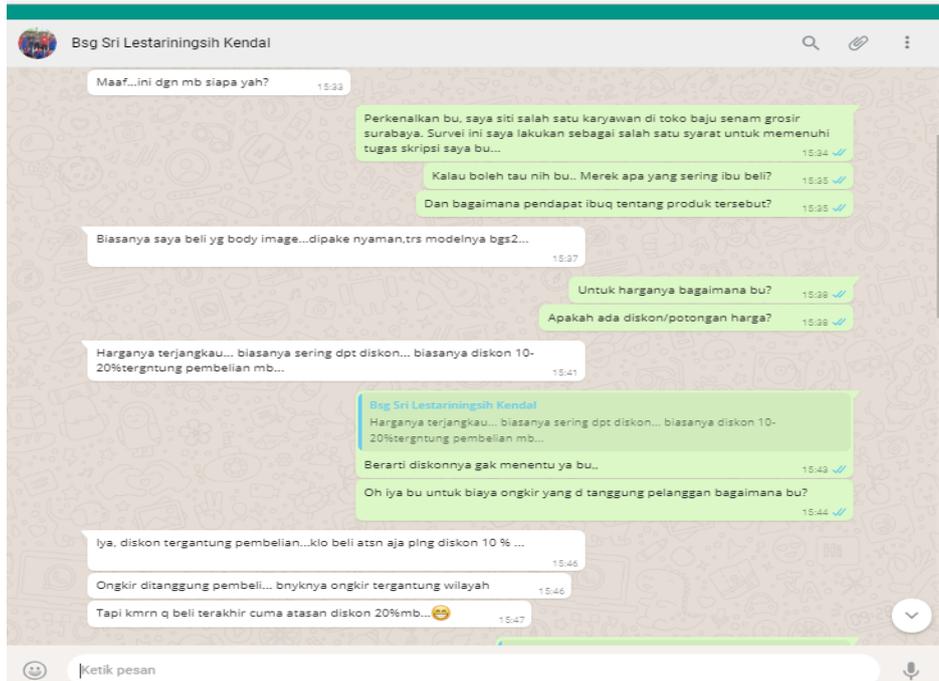
Sumber Informan: Ibu Anna Sumenep (*Customer*)



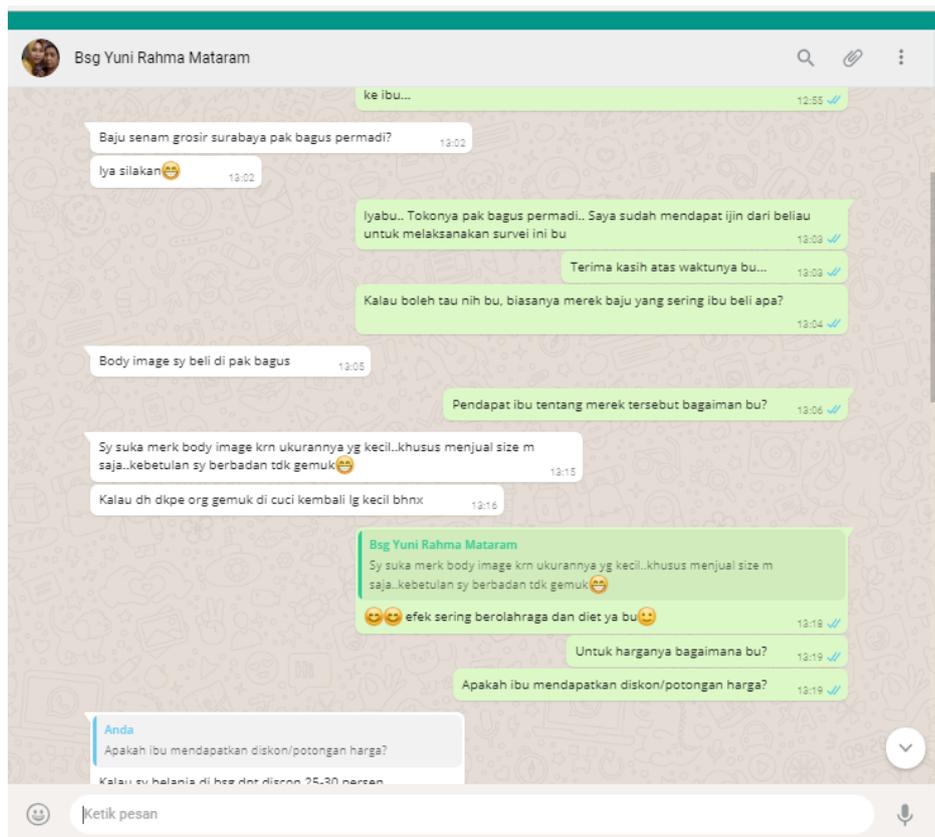
Sumber Informan: Ibu Shiva Bhiki Pematang (*Customer*)



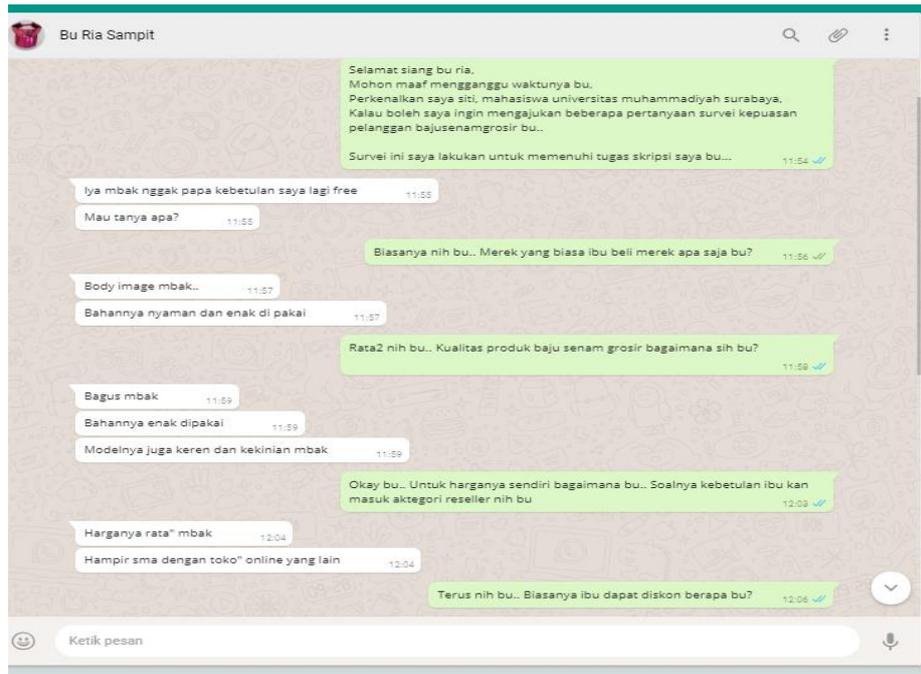
Sumber Informan: Ibu Meidina Semarang (*Customer*)



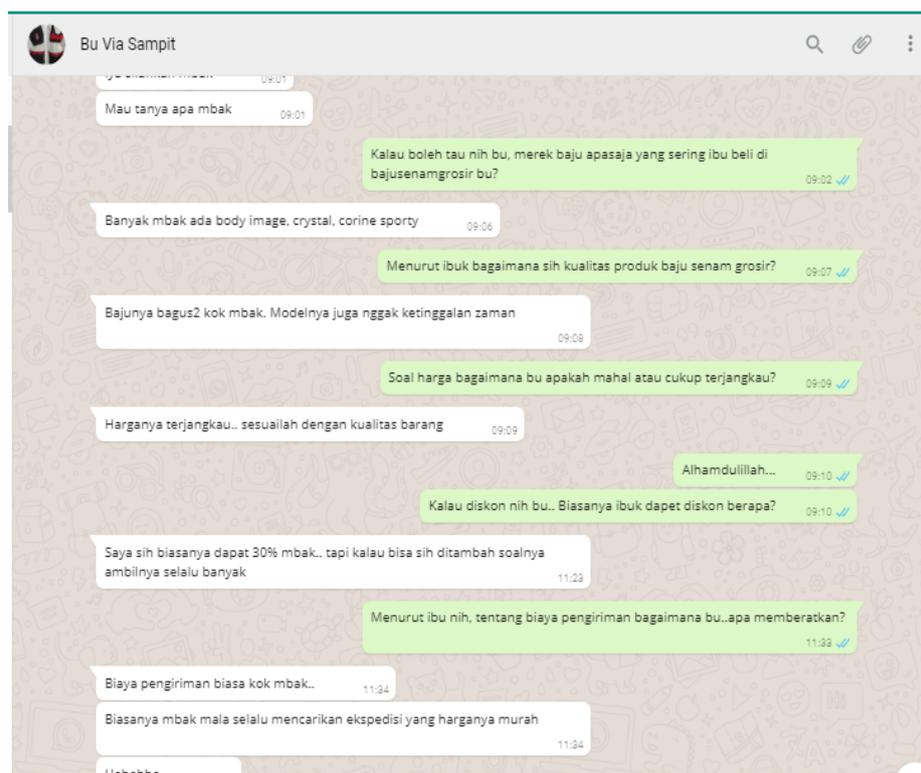
Sumber Informasi: Sri Lestariningsih Kendal (*Customer*)



Sumber Informasi: Ibu Yuni Rahmaningsih Mataram (*Customer*)



Sumber Informan: Ibu Ria Sampit (*Customer*)



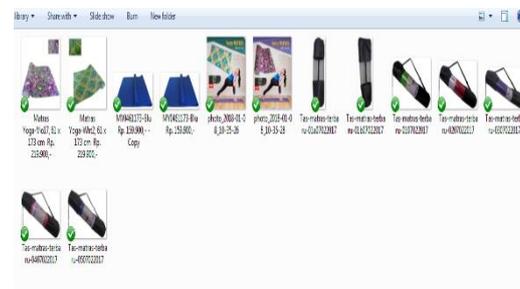
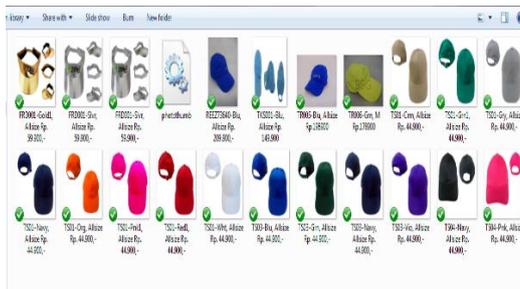
Sumber Informasi: Ibu Via Sampit (*Customer*)



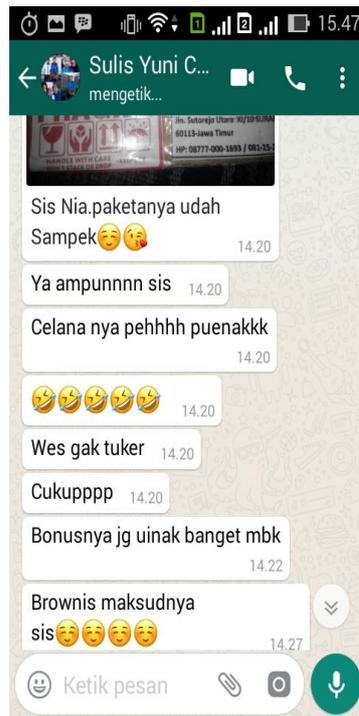
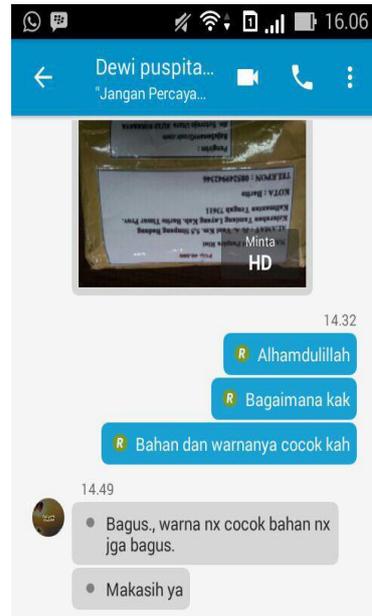
Indikator: Proses Packing Barang Pesanan *Customer*



Indikator: Paket Pesanan *Customer* Siap Dikirim Melalui Ekspedisi



Indikator: Produk toko BajuSenamGrosir.com



Indikator: Pendapat *Customer* Tentang Produk (Testimoni *Customer*)

WWW.BAJUSENAMGROSIR.COM

**GRATIS BRA
SENAM
RP.90.000***

Hanya Dengan Belanja RP.150.000

**Pesan Sekarang!
WA 081.938.372.836**

www. BajuSenamGrosir.com

Diskon Up To

25%

**Untuk Semua Jenis Baju
Senam**

Pesan Sekarang!

www.BajuSenamGrosir.com

Diskon
UP TO **20%**

**+
Diskon Ongkir
Rp.40.000***

"Untuk Semua Jenis Baju Senam"

Pesan Sekarang!

www.BajuSenamGrosir.com

PROMO GAJIAN

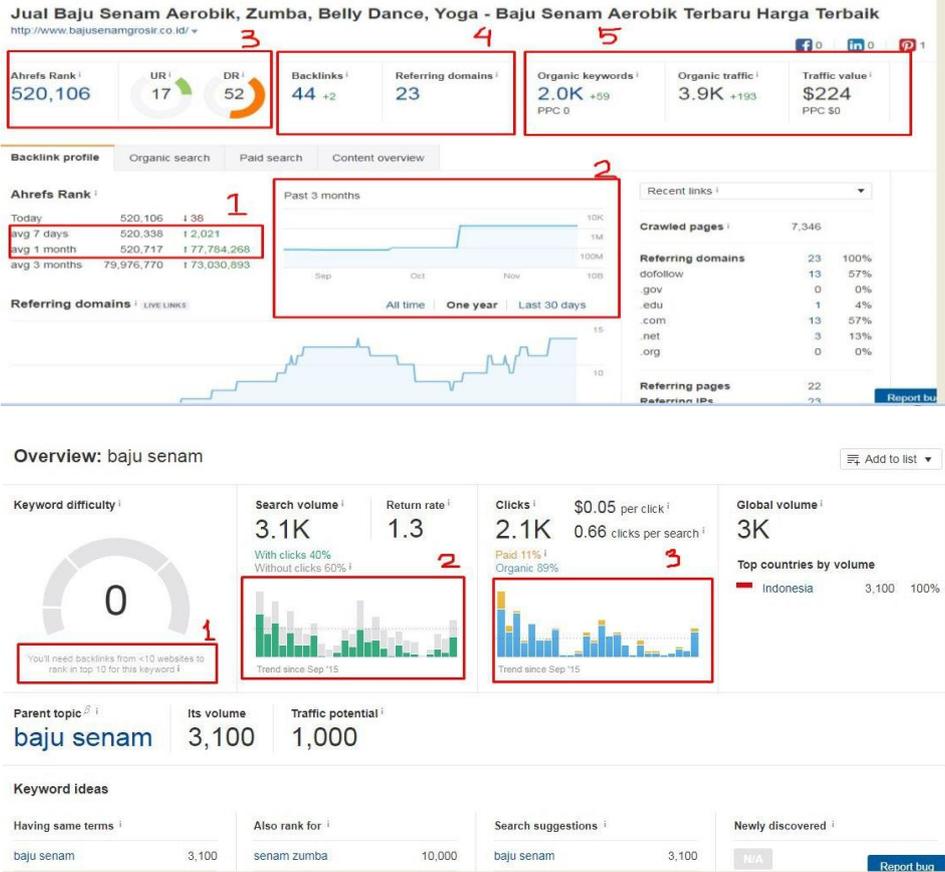
**DISKON
UP TO
35%**

**Merk Corine, Body Image &
Baju Senam Muslim**

***TEBUS Bra Sport* hanya 25ribu/pcs!**

**Pesan Sekarang!
WA 081.938.372.836**

Indikator: Iklan Toko BajuSenamGrosir.com



Indikator: iklan *Search Engine Optimization* (SEO)



Indikator: Volume Penjualan Lazada BajuSenamGrosir.com