

## LAMPIRAN

### Transkrip Wawancara

#### Narasumber I

Narasumber	Ibu M	Pewawancara	Jason
Asal	Jakarta	Media	Whatsapp
Umur	22 Tahun	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Perempuan	Jam	20.00 WIB
Pekerjaan	CEO JSTORE	Tanggal	12 April 2023

J :Halo Kak, selamat malam. Bolehkah kita memulai wawancaranya?

M :Halo Malam. Iya silahkan dimulai saja.

J :Bisa dijelaskan secara rinci apa itu JSTORE?

M :Jstore adalah toko otomotif yang menjual produk impor kendaraan seperti knob persneling, sarung stir, dan lampu di Shopee, Tokopedia, dan Lazada.

J :Jabatan apa yang kakak pegang saat ini?

M :Saya adalah CEO dari Jstore

J :Sebagai CEO, adakah alasan spesifik mengapa anda menjual produk otomotif?

M :Saya liat terdapat peluang bisnis di pasar otomotif Indonesia dan belum ada yang menjual variasi mobil import selengkap dan semurah Jstore terutama persneling mobil.

J :Berapa kisaran harga produk-produk JSTORE?

M :Barang kita harganya start dari 20rb sampai di 2.5juta. Karena kita jual lengkap dari mulai printilan kecil seperti klip bumper hingga yang besarnya seperti kamera 360 dan subwoofer mobil.

J :Pada jawaban sebelumnya, Kakak mengatakan bahwa belum ada toko online variasi selengkap dan semurah JSTORE. Apa yang membuat JSTORE berbeda dengan toko variasi lainnya di marketplace?

- M :Yang membedakan Jstore dari toko otomotif di platform online lainnya adalah Jstore selalu memasukan produk baru yang belum dijual toko online lainnya. Jstore juga sering memberikan potongan harga besar, contohnya di bulan Ramadhan. Jstore menggunakan foto asli di setiap produknya. Jstore mementingkan pelayanan seperti membalas pesan pembeli secara cepat, melakukan pengiriman setiap hari dan menerima retur barang.
- J :Bagaimana kondisi JSTORE saat ini?
- M :Kondisi JSTORE saat ini lebih baik dari pada tahun lalu mungkin karena psbb atau ppkm sudah ditiadakan. JSTORE sekarang mulai mengembangkan bisnis dengan masuk ke platform TikTok Shop dan melakukan live setiap hari. Karyawan di Jstore pun mulai bertambah dari waktu ke waktu.
- J :Apa strategi pemasaran yang digunakan JSTORE di marketplace?
- M :Saat ini Jstore melakukan pemasaran di marketplace dengan iklan pencarian, memasukan video di feeds agar masuk fyp, broadcast pada pelanggan dan mengimplementasikan bauran pemasaran 4C yang memfokuskan variabel-variabel nya pada pelanggan.
- J :Apakah strategi dengan iklan pencarian, memasukan video di feeds agar masuk fyp, dan broadcast pada pelanggan memberikan dampak langsung kepada penjualan?
- M :Strategi tersebut menurut saya memberikan dampak masing2. Iklan pencarian dan memasukan video Di feeds dapat meningkatkan brand awareness. Kalau broadcast pada pelanggan dapat mengingatkan kembali kepada pelanggan untuk membeli produk yang pernah dilihat.
- J :Bagaimana cara JSTORE dapat bersaing dengan kompetitor yang ada?
- M :Salah satu taktik Jstore untuk bersaing dengan kompetitor adalah menaikkan produk menjadi di paling atas menggunakan iklan pencarian. Untuk masalah harga kita sesuaikan dengan target pasar dan kualitas produk.
- J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal Customers atau pelanggan pada bisnis online JSTORE di marketplace?
- M :Jstore menyesuaikan produk yang dijual sesuai dengan target pasar. Contohnya target pasarnya adalah sopir online dan sopir truk maka Jstore

menjual knob persneling yang dapat digunakan di mobil pribadi maupun truk.

J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal Cost atau biaya pada bisnis online JSTORE di marketplace?

M :Seperti yang telah disampaikan di atas, Jstore menyesuaikan harga produk dengan target pasarnya dan menaikkan produk paling atas dengan iklan pencarian agar dapat menghemat waktu belanja para customer.

J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal Convenience atau kenyamanan pada bisnis online JSTORE di marketplace?

M :Jstore memberikan tampilan yang nyaman di homepage untuk buyer berbelanja, mengaktifkan fitur cod karena 90 persen pelanggan lebih nyaman menggunakan fitur cod, barang dikirim sebisa mungkin di Hari yang sama dan Jstore terus memfollow up kepada pihak kurir hingga barang sampai kepada pihak pembeli.

J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal Communication atau komunikasi pada bisnis online JSTORE di marketplace?

M :Jstore membalas pertanyaan customer dengan ramah dan cepat walaupun di hari weekend. Jstore menjawab hingga cara pemasangan barang walaupun barang sudah sampai ke pelanggan. Jstore membantu pelanggan yang menanyakan terkait produknya sampai dimana dan kita bantu follow up ke pihak JNT.

J :Komponen marketing mix 4C manakah yang paling memberikan dampak kepada bisnis online JSTORE di marketplace?

M :Komponen yang memberikan dampak terbesar adalah convenience terbukti dari beberapa barang yang kita jual ada yang lebih Mahal daripada kompetitor namun kita memberikan kenyamanan pada pembeli dan akhirnya pembeli tetap membeli barang dari kita.

J :Apakah bisa dijabarkan secara lebih detail mengenai kenyamanan yang diberikan?

M :Membalas chat dengan cepat dan menjelaskan secara terperinci terkait produk yang ingin di beli. Selain itu tampilan homepage kami lebih nyaman untuk dilihat.

- J :Mengapa anda memilih untuk menggunakan marketing mix 4C dibanding dengan marketing mix lainnya?
- M :Karena menurut saya, seiring dengan perkembangan zaman marketing 4p sudah tidak relevan lagi. Dalam penjualan di marketplace kita harus mementingkan keperluan customer. Itu merupakan faktor utama agar bisnis dapat bertahan. Apalagi di marketplace konsumen hanya mencari produk yang ingin di beli.
- J :Apa kelebihan dari penggunaan strategi pemasaran marketing mix 4C?
- M :Hal tersebut tidak dapat ditemukan di marketing mix lainnya karena marketing mix 4P atau 7P hanya memfokuskan di produk.
- J :Apa kekurangan dari penggunaan strategi pemasaran marketing mix 4C?
- M :Kekurangan dari penggunaan strategi pemasaran marketing mix 4C adalah sulit untuk menjual produk-produk terbaru karena harus mengikuti keinginan pasar dalam kata lain sulit untuk menciptakan trend produk terbaru.
- J :Bagaimana kesimpulan anda mengenai penggunaan strategi pemasar marketing mix 4C pada JSTORE?
- M :Kesimpulan saya mengenai penggunaan strategi pemasaran marketing 4C pada Jstore adalah dapat memastikan kenyamanan pelanggan, harga dapat disesuaikan, menghemat waktu dan tenaga, kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan terpenuhi. Proses transaksi maupun komunikasi terjalin dengan baik. Sehingga Jstore dapat bersaing dengan kompetitor lain di marketplace.
- J :Baik, terima kasih banyak ya Kak. Sekian wawancaranya. Maaf jika terlalu panjang ya.
- M :Baik sama-sama semoga sukses ya skripsinya dan wawancara ini dapat berguna.

## Narasumber II

Narasumber	Bapak C	Pewawancara	Jason
Asal	Jakarta	Media	Whatsapp
Umur	27 Tahun	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Laki-laki	Jam	18.30 WIB
Pekerjaan	Kepala Pemasaran JSTORE	Tanggal	25 April 2023

J :Halo Kak, selamat malam. Untuk wawancaranya bisa dilakukan sekarang?

C :Haloo malam, iya boleh dimulai sekarang

J :Jelaskan strategi pemasaran apa saja yang digunakan oleh JSTORE di marketplace?

C :Strategi pemasaran yg dilakukan Jstore di marketplace terbatas sih yaa seperti iklan pencarian yg memang sudah ada dr marketplacenyaa. Selain itu, Jstore juga menggunakan fitur chat broadcast yang berfungsi untuk mengingatkan calon pembeli yg sudah memasukan barang belanjanya ke dalam keranjang agar di checkout. Untuk strategi pemasaran utamanya Jstore menggunakan marketing mix 4c.

J :Apa kelebihan dan kekurangan dari iklan pencarian dan chat broadcast?

C :Iklan pencarian:

-kelebihan: dapat meningkatkan brand awareness toko

-kekurangan: algoritma sulit dibaca (penjual tidak dapat menentukan sendiri target pasarnya)

Chat broadcast:

-kelebihan: sesuai dengan target pasar yang dituju

-kekurangan: penggunaan chat broadcast dibatasi dengan kuota, jangkauan kepada customer lebih kecil

J :Hambatan apa yang dialami JSTORE dalam bersaing dengan kompetitor di marketplace?

C :Hambatan utama yang dialami Jstore adalah persaingan harga. Terkadang kompetitor menurunkan harga demi mendapatkan pelanggan. Walaupun begitu Jstore tidak mengadu harga karena pada akhirnya duaduanya akan

rugi. Sehingga agar barangnya tetap laku Jstore meningkatkan respon customer service dan pelayanan agar dapat dijadikan added value

J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal Customers atau pelanggan pada bisnis online JSTORE di marketplace?

C :Dalam hal customers barang yang jstore jual mengikuti keinginan/kebutuhan pelanggan. Saya dapat mengetahui hal tersebut karena barang2 yg kita jual biasanya merupakan produk yang diminta oleh reseller untuk diimpor

J :Apa hambatan yang dialami JSTORE dalam mengimplementasikan komponen customers dalam marketing mix 4C?

C :Hambatannya ketika kita mengimport barang yang tidak diminta oleh reseller, kita tidak mengetahui apakah barang tersebut sesuai dengan kebutuhan/keinginan pelanggan di marketplace

J :Bagaimana cara JSTORE dapat menentukan potential customers yang dituju?

C :Jstore sudah memiliki pasar nya sendiri. Hampir semua pelanggan Jstore merupakan masyarakat dengan pendapatan menengah ke bawah yang gemar memodifikasi mobil.

J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal Cost atau biaya pada bisnis online JSTORE di marketplace?

C :Jstore sih menyesuaikan harga barang2 yg dijual dengan target pasar kami sehingga ketika calon pelanggan Jstore berbelanja di toko kami, mereka tidak merasa keberatan mengeluarkan uang dengan nominal tersebut.

J :Bagaimana dengan biaya waktu dan tenaga yang dikeluarkan oleh pelanggan?

C :Untuk biaya waktu dan tenaga yg dikeluarkan oleh customer itu juga tidak banyak karena toko kami mudah ditemukan di marketplace berkat iklan pencarian.

J :Apa hambatan yang dialami oleh JSTORE dalam mengimplementasikan komponen cost dalam marketing mix 4C?

C :Ya seperti yang telah dikatakan di atas, hambatannya hanya satu yaitu persaingan harga

- J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal convenience atau kenyamanan pada bisnis online JSTORE di marketplace?
- C :Kita membuat halaman toko kita sebegus mungkin sehingga customer nyaman untuk berbelanja. Selain itu, pelanggan Jstore nyaman untuk melakukan transaksi COD. Oleh karena itu kita mengaktifkan fitur COD. Pengiriman kita juga cepat, kalau pesanan masuk sebelum 4.30 sore kita masih kirim di hari itu juga, jadi customer merasa nyaman.
- J :Apa hambatan yang dialami oleh JSTORE dalam mengimplementasikan komponen convenience dalam marketing mix 4C?
- C :Karena Jstore terdapat di beberapa marketplace, stok harus kita atur secara manual. Terkadang terdapat pelanggan yang stok pesannya sudah habis, itu dapat mengurangi kenyamanan pada pelanggan. Selain itu, pengiriman ke beberapa kota sangat lama, itu hambatan yg dialami Jstore dalam hal convenience
- J :Bagaimana cara JSTORE mengatasi kendala tersebut?
- C :Nah untuk customer yg kecewa karena stoknya sudah habis biasanya kita tawarkan produk lain dan kita beri barang gratis sebagai compliment. Untuk pengiriman yang lama, kita bantu followup terus kepada pihak ekspedisi dan kita lanjutkan followup tersebut pada pelanggan. Tujuannya agar sebelum pelanggan tersebut menanyakan kepada kita, barangnya sudah dimana, kits telah sampaikan terlebih dahulu.
- J :Bagaimana implementasi marketing mix 4C dalam hal communication atau komunikasi pada bisnis online JSTORE di marketplace?
- C :Dalam hal komunikasi, admin Jstore sangat responsive dalam membalas chat customer, walaupun di luar jam kantor. Selain itu, kami juga menjawab pertanyaan customer mengenai detail produk secara jelas dan cepat. Terakhir, saran dan kritik dari customer juga kami dengar serta terdapat kebijakan garansi toko 3 bulan. Kebijakan tersebut didasarkan dari saran pelanggan
- J :Apa hambatan yang dialami oleh JSTORE dalam mengimplementasikan komponen communications dalam marketing mix 4C?

- C :Hambatan yang dialami dalam hal komunikasi biasanya meliputi miss komunikasi antara pelanggan dan penjual. Namun hal tersebut jarang terjadi.
- J :Apa saja kelebihan dan kekurangan dari komponen komunikasi?
- C :Kelebihan: pelanggan dilibatkan dalam proses transaksi jual beli  
Kekurangan: terkadang kritik yang diberikan pelanggan tidak konstruktif.
- J :Apakah marketing mix 4c sudah digunakan sejak awal JSTORE berdiri?
- C :Awalnya kita hanya menggunakan iklan pencarian. Namun hal tersebut tidak memberikan dampak positif pada penjualan. Sehingga pada akhirnya Saya memutuskan untuk mengimplementasikan marketing mix 4C di pertengahan tahun lalu. Salah satunya Saya menurunkan harga, membuat halaman toko lebih mudah dilihat, mengaktifkan fitur COD, dll.
- J :Mengapa anda tidak menggunakan marketing mix 4P atau 7P?
- C :Karena menurut Saya, marketing mix 4P dan 7P tidak begitu relevan digunakan di marketplace. Marketing mix 4C lebih relevan karena merupakan customer centric.
- J :Apa kelebihan dari penggunaan marketing mix 4C?
- C :Kelebihannya, kita dapat mengkomunikasikan berbagai macam hal kepada customer seperti promosi yg ada, informasi produk, dll. Selain itu 4C juga tidak hanya berfokus di harga, namun juga biaya waktu dan biaya tenaga yang dikeluarkan oleh customer. Selain itu, aspek pelanggan juga dilihat
- J :Apa kekurangan dari penggunaan marketing mix 4C?
- C :Kekurangannya sih kita sulit untuk menciptakan tren baru di pasar. Karena kita tidak tahu apakah barang baru akan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan di marketplace
- J :Baik kak, itu merupakan pertanyaan terakhir dari sesi wawancaranya. Terima kasih banyak ya 🙏
- C :Sama2👍



### Narasumber III

Narasumber	Bapak Adhy	Pewawancara	Jason
Asal	Sulawesi Selatan	Media	Shopee
Umur	-	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Laki-laki	Jam	19.00 WIB
Pekerjaan	-	Tanggal	31 Mei 2023

J :HALO KAK! Jstore mau kasi 50.000 Rupiah langsung ditransfer langsung. Syaratnya Kakak hanya perlu menjawab 10 pertanyaan yang diberikan JSTORE. Kalo kakak berminat boleh langsung chat kita yaaa. Terima kasih!^^

A :Boleh kak.

J :Jadi untuk syaratnya, kakak harus pernah berbelanja di JSTORE. 10 pertanyaan yang diberikan juga harus dijawab lengkap yaaa Kak, gak boleh disingkat-singkat. Jadi pertanyaan yang diberikan untuk kepentingan skripsi dan data dari jawaban kakak akan diolah dan dipublikasikan di skripsi Saya.

A :Siap kak.

J :Oke Kak, kita langsung mulai saja ya. Bisa disebutkan nama Kakak (boleh nama samaran), pekerjaan, dan produk apa yang pernah kakak beli di JSTORE?

A :Nama Adhy produk yang di beli knop perseneling.

J :Mengapa anda membeli produk tersebut? Apakah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Kakak? (Harus dijawab lengkap ya Kak, minimal 3 kalimat)

A :Karena produk tersebut yang saya butuhkan dan produknya bagus sesuai keinginan.

J :Bisa dijelaskan Kak, sebelum membeli barang ekspektasinya seperti apa? Setelah barang diterima apakah barang tersebut mengecewakan? Tolong dijawab agak panjang ya Kak ^^

A :Ukuran panjang dan warna biru yang saya cari. Dan setelah barang sampai barang sangat memuaskan dan tidak mengecewakan.

- J :Apakah harga produk yang dibeli sesuai dengan kualitasnya? (Tolong dijelaskan kualitas produknya).
- A :Harga dan kualitas sesuai.. Karena barang yang saya beli sangat bagus dan memuaskan. kabel dan lampunya berfungsi dengan baik dan terang.
- J :Apakah dalam membeli produk JSTORE anda mengeluarkan banyak waktu dan tenaga? (Bisa dijelaskan proses ketika mencari produknya di Marketplace).
- A :Waktu mencari produknya membutuhkan waktu dalam memikirkan bentuk dan ukuran yang sesuai keinginan sampe2 ad beberapa produk dari toko lain yg jadi perbandingan dan akhirnya di toko jstore yg sesuai yg saya butuhkan.
- J :Apakah anda merasa nyaman ketika berbelanja dan bertransaksi di JSTORE? (Halaman Toko yang mudah dilihat, respon admin, dll).
- A :Saya merasa nyaman karena ada banyak pilihan barang yg di jual dan respon adminnya cepat respon dan ramah.
- J :Apakah terdapat hambatan ketika anda berbelanja di JSTORE? (Jika tidak ada, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).
- A :Untuk hambatan tidak ad saat pembelian barang dan di toko lain kadang respon admin kurang cepat.... Dan pengiriman di jstore cepat dan di toko lain kadang lambat.
- J :Apakah komunikasi dengan pihak JSTORE mudah? (Jika mudah, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).
- A :Dalam komunikasi dengan pihak jstore mudah dalam komunikasi dan respon sangat cepat.. Di toko lain respon lama.
- J :Pertanyaan terakhir Kak, adakah kendala komunikasi yang dialami dengan pihak JSTORE? (Baik sebelum berbelanja maupun setelah berbelanja).
- A :Untuk kendala tidak ad karena selama komunikasi masalah produk di jawab dengan baik dan ramah.
- J :Baik kak, terima kasih banyak ya telah berpartisipasi dalam pengumpulan data skripsi Saya.
- A :Sama2 kak.
- J :Boleh minta rekeningnya kak, Saya langsung trf.

A :Dana aja yah 0823930\*\*\*\*.

J :Atas nama siapa kak dananya?

A :M\*\*\*\*\*.

J :Sudah ya Kak, boleh langsung di cek.

A :Makasi kak, sudah ad masuk.

J :Terima kasih banyak ya Kak, kalau ada teman yang pernah berbelanja di JSTORE dan mau dapat 50000 boleh langsung chat lagi ya Kak.

A :Ok ka nanti sy kasi info klo ad teman yg belanja di jj store.

J :Terima kasih kak!

#### Narasumber IV

Narasumber	Bapak Reza	Pewawancara	Jason
Asal	Sumatera Utara	Media	Shopee
Umur	-	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Laki-laki	Jam	19.00 WIB
Pekerjaan	Barista	Tanggal	31 Mei 2023

J :HALO KAK! Jstore mau kasi 50.000 Rupiah langsung ditransfer langsung. Syarat nya kakak hanya perlu menjawab 10 pertanyaan yang diberikan JSTORE. Kalo kakak berminat boleh langsung chat kita yaaa. Terima kasih!^^

R :Gimana cara nya kak?

J :Jadi untuk syaratnya, kakak harus pernah berbelanja di JSTORE. 10 pertanyaan yang diberikan juga harus dijawab lengkap yaaa Kak, gak boleh disingkat-singkat. Jadi pertanyaan yang diberikan untuk kepentingan skripsi dan data dari jawaban kakak akan diolah dan dipublikasikan di skripsi Saya.

R :Okay kk.

J :Oke Kak, kita langsung mulai saja ya. Bisa disebutkan nama Kakak (boleh nama samaran), umur, pekerjaan, dan produk apa yang pernah kakak beli di JSTORE?

- R :Nama Reza, pekerjaan barista *coffee shop*, produk yang saya beli disini sebuah towing warna hitam buat di pake di kereta (mobil).
- J :Mengapa anda membeli produk tersebut? Apakah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Kakak? Tolong dijawab lengkap ya Kak, soalnya untuk keperluan skripsi.
- R :Karena saya suka aja liatnya buat di pake di kereta,dan barang nya juga bagus,sampek nya pun cepat sesuai ekspektasi lh.
- J :Apakah barangnya sesuai dengan kebutuhan atau keinginan kakak?
- R :Iya betul sesuai banget,kemaren juga saya ada beli 1 lagi cuma gak pake akun ini akun lain.
- J :Bisa dijelaskan Kak, sebelum membeli barang ekspektasinya seperti apa? Setelah barang diterima apakah barang tersebut mengecewakan?
- R :Tidak mengecewakan sama sekali bahkan kemarin saya beli 1 lagi.
- J :Apakah bisa dijelaskan ekspektasi produknya seperti apa Kak? Apakah sebelum membeli ekspektasinya barangnya bagus, pengiriman cepat, dll?
- R :Pertama ekspektasi saya takut tali towing nya pendek dan ngak sesuai di kereta dan pas nyampek saya langsung buka eh barang nya bagus banget sesuai harapan saya ngak pendek dan pas di kereta bahkan kemarin saya beli 1 lagi.
- J :Apakah harga produk yang dibeli sesuai dengan kualitasnya?
- R :iya kak sesuai banget bahkan kalau saya bilang dengan harga semurah itu bisa dapat barang sebagus itu *worth it* banget lh pokoknya.
- J :Apakah dalam membeli produk JSTORE anda mengeluarkan banyak waktu dan tenaga? (Bisa dijelaskan proses ketika mencari produknya di Marketplace).
- R :Gak terlalu ribet sih kak soalnya pertama" saya beli saya liat punya teman saya terus saya tanya dimana beli nya abis itu di ambil lh hp saya di carikan nama tokonya JSTORE terus saya liat" dan pilih" yang cocok sesuai keinginan saya pas udah dapat baru saya cekout dan pegirimannya pun cepat barang nya tidak cacat sedikitpun.
- J :Apakah anda merasa nyaman ketika berbelanja dan bertransaksi di JSTORE?

R :Nyaman banget dan adminnya pun cepat respon.

J :Untuk tampilan tokonya bagaimana Kak? Apakah nyaman juga?

R :Nyaman kak orang nya ramah".

J :Apakah terdapat hambatan ketika anda berbelanja di JSTORE? (Jika tidak ada, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

R :Tidak ada hambatan sama sekali saya pergi kesitu ,lihat" barang ada yang cocok saya ambil terus saya bayar abis itu saya pulang dan langsung saya pasang.

J :Baik kak, 2 pertanyaan lagi ya, apakah komunikasi dengan pihak JSTORE mudah? (Jika mudah, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain)

R :Pihak JSTORE sangat ramah lebih dalam melayani *customer* nya dan sangat enak diajak bicara bahkan mau menjelaskan apa yang kita tanya dan buat apa jadi pesan saya semoga JSTORE sukses selalu dan semakin banyak yang beli.

J :Pertanyaan terakhir ya Kak, adakah kendala komunikasi yang dialami dengan pihak JSTORE? (Baik sebelum berbelanja maupun setelah berbelanja)

R :Okay kk.

R :Tidak sama sekali kak tidak ada kendala sama sekali sebelum ke toko saya sempat dm" lewat shopee banyak barang di balasnya cepat sama juga waktu saya ke toko cepat cepat respon nyaman banget belanja di situ. Pokoknya langganan lh.

J :Baik kak, terima kasih banyak ya telah berpartisipasi dalam pengumpulan data skripsi Saya. Boleh minta reknya kak?

R :Ovo aja bisa kak?

J :Bisa kak.

R :0823378\*\*\*\*\*.

J :Atas nama siapa kak ovonya?

R :R\*\*\*\* M\*\*\*\*\*.

J :Sudah ya Kakak, boleh di cek.

R :Makasih banyak loh kak padahal cuma iseng" tadi pikir boongan.

R :Sukses selalu y ka murah rezki nya semoga lancar terus.  
 J :Terima kasih banyak ya Kak, kalau ada teman yang pernah berbelanja di JSTORE dan mau dapat 50000 boleh langsung chat lagi ya Kak.  
 R :Baik kak

**Narasumber V**

Narasumber	Bapak Ardi	Pewawancara	Jason
Asal	-	Media	Shopee
Umur	23 Tahun	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Laki-laki	Jam	20.15 WIB
Pekerjaan	Sopir Travel	Tanggal	31 Mei 2023

J :HALO KAK! Jstore mau kasi 50.000 Rupiah langsung ditransfer langsung. Syaratnya Kakak hanya perlu menjawab 10 pertanyaan yang diberikan JSTORE. Kalo kakak berminat boleh langsung chat kita yaaa. Terima kasih!^^

A :Mau kak.

J :Oke Kak, kita langsung mulai saja ya. Bisa disebutkan nama Kakak (boleh nama samaran), umur, pekerjaan, dan produk apa yang pernah kakak beli di JSTORE?

A :Nama saya Ardi, umur 23, saya kerja bawa" mobil travel, saya pernah beli sarung stir mobil kk disini.

J :Mengapa anda membeli produk tersebut? Apakah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Kakak?

A :Iya kak sesuai banget pertama saya cuma iseng" liat" variasi mobil di shopee ngak tau nya ada yang menarik di mata saya terus saya cek out kk pas nyampek nya pun sesuai kek di gambar.

J :Bisa dijelaskan Kak, sebelum membeli barang ekspektasinya seperti apa? Setelah barang diterima apakah barang tersebut mengecewakan?

A :Pertama saya ajak canggung juga buat beli takut nya gak semua yang saya harapkan takut gak muat tapi barang nya ngak sesuai di gambar,eh tau nya

pas nyampek barang nya bagus banget kak tidak mengecewakan sama sekali.

J :Apakah harga produk yang dibeli sesuai dengan kualitasnya?

A :Kalau produknya sih em bagus banget kk,abis itu untuk harga nya pun sangat murah,dan ngak akan jebol isi dompet lh pokok nya.

J :Apakah dalam membeli produk JSTORE anda mengeluarkan banyak waktu dan tenaga? (Bisa dijelaskan proses ketika mencari produknya di Marketplace)

A :Waktu itu saya lagi buka shopee terus saya liat" banyak em tapi di toko" lain banyak yang gak sesuai dengan harga nya kak eh pas ketemu di toko kakak barang nya bagus harga murah gak ribet lagi dalam proses nya.

J :Apakah anda merasa nyaman ketika berbelanja dan bertransaksi di JSTORE?

A :Kalau nyaman mah nyaman banget kak adminnya ramah" baik" semua, dan transaksi nya pun cepat gak harus nunggu lama pokok nya best lh toko ini.

J :Apakah terdapat hambatan ketika anda berbelanja di JSTORE? (Jika tidak ada, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

A :Sejauh ini selama saya belanja di toko JSTORE gak ada hambatan sama sekali sih kak malaha lebih cepat di sini dari pata toko lain.

J :Apakah komunikasi dengan pihak JSTORE mudah? (Jika mudah, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

A :Berkomunikasi dengan pihak JSTORE sangat mudah dan respon nya pun sangat baik,bahkan mau menjelaskan segala hal yang mau kita tanya,beda sama toko lain respon nya lambat dan tidak mau menjelaskan nya.

J :Adakah kendala komunikasi yang dialami dengan pihak JSTORE? (Baik sebelum berbelanja maupun setelah berbelanja).

A :Gak ada kendala apapun saat berkomunikasi dengan pihak jstore baik sebelum belanja bahkan sesudah belanja dan banyak diskon nya lagi di jstore pokoknya nyaman banget belanja di jstore.

J :Baik kak, terima kasih banyak ya telah berpartisipasi dalam pengumpulan data skripsi Saya.

J :Minta reknya yaa kak.

A :Ovo bisa kak?  
 J :Boleh kak.  
 A :0822117\*\*\*\*\*, Ardi.  
 J :Sudah yaaa kak boleh di cek.  
 A :Makasih banyak kak murah rezeki udah mau berbagi.  
 J :Siap kak.  
 J :Terima kasih banyak ya.  
 A :Iya kak sama".

### Narasumber VI

Narasumber	Ibu Jehan	Pewawancara	Jason
Asal	Jawa Barat	Media	Shopee
Umur	21 Tahun	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Perempuan	Jam	20.30 WIB
Pekerjaan	Karyawan Swasta	Tanggal	31 Mei 2023

J :HALO KAK! Jstore mau kasi 50.000 Rupiah langsung ditransfer langsung. Syaratnya Kakak hanya perlu menjawab 10 pertanyaan yang diberikan JSTORE. Kalo kakak berminat boleh langsung chat kita yaaa. Terima kasih!^^

N :Boleh nih.

J :Jadi untuk syaratnya, kakak harus pernah berbelanja di JSTORE. 10 pertanyaan yang diberikan juga harus dijawab lengkap yaaa Kak, gak boleh disingkat-singkat. Jadi pertanyaan yang diberikan untuk kepentingan skripsi dan data dari jawaban kakak akan diolah dan dipublikasikan di skripsi Saya.

N :Kalo aku udh pernah belanja belanja Jstore.

J :Baik kakak.

J :Oke Kak, kita langsung mulai saja ya. Bisa disebutkan nama Kakak (boleh nama samaran), umur, pekerjaan, dan produk apa yang pernah kakak beli di JSTORE?



- N :Nama aku Jehan, umur aku 21 tahun, sebenarnya sekarang lagi ga kerja tapi bantu usaha orang tua dirumah, aku pernah beli towing mobil *dummy* di JSTORE.
- J :Mengapa anda membeli produk tersebut? Apakah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Kakak?
- N :Bisa dikatakan sebagai kebutuhan. Karena kebetulan orang tua aku punya usaha jual sparepart mobil, jadi untuk menambah kelengkapan toko, kita beli melalui online juga.
- J :Bisa dijelaskan Kak, sebelum membeli barang ekspektasinya seperti apa? Setelah barang diterima apakah barang tersebut mengecewakan?
- N :Sebenarnya sebelum membeli barang ga ada ekspektasi apapun, karena melihat harga nya yg relatif murah jadi ga berharap apapun. Tapi setelah barang nya di terima ternyata worth to buy, dan cocok untuk di jual kembali.
- J :Apakah harga produk yang dibeli sesuai dengan kualitasnya?
- N :Untuk produk yg aku beli dengan harga 25k aja bisa dapetin kualitas yg bagus itu mungkin bisa dibilang ga sesuai ya. Karena nyatanya itu bisa dijual kembali dengan harga lebih dari itu.
- N :Tapi dengan harga yg murah tapi dapet kualitas yg bagus itu sangat membantu para reseller sih kak. Yg memang berniat buat jual kembali barang nya.
- J :Apakah dalam membeli produk JSTORE anda mengeluarkan banyak waktu dan tenaga? (Bisa dijelaskan proses ketika mencari produknya di Marketplace).
- N :Engga sama sekali, karena pada saat search produk yg aku butuhkan. Produk dari jstore sendiri berada paling atas. Ga memakan waktu juga karena dengan melihat produk jstore punya penilaian yang oke aku ga pikir panjang langsung *checkout*.
- J :Apakah anda merasa nyaman ketika berbelanja dan bertransaksi di JSTORE?
- N :Sejauh ini nyaman banget, karena pengemasan nya ga makan waktu yg lama. Checkout kemaren sore besok nya langsung dikirim. Keren banget si.

J :Apakah terdapat hambatan ketika anda berbelanja di JSTORE? (Jika tidak ada, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

N :Tidak ada hambatan sama sekali, seperti yg tadi di bilang dari mulai pengemasan nya aja cepet, produk yg dikirim juga sesuai pesanan. Sejauh ini alhamdulillah ga ada masalah atau hambatan.

J :Apakah komunikasi dengan pihak JSTORE mudah? (Jika mudah, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

N :Dari komunikasi juga jstore top banget pelayanan nya, gercep ga harus nunggu berjam jam buat dapet balasan chat. Toko lain rata-rata nunggu di balas chat sampai berjam-jam.

J :Adakah kendala komunikasi yang dialami dengan pihak JSTORE? (Baik sebelum berbelanja maupun setelah berbelanja)

N :Sejauh ini tidak ada kendala sama sekali. Karena apa yg tadi sudah aku bilang, pelayanan customer service jstore *fast response* banget. Dan itu bener-bener harus di tiru semua online shop sih menurut aku.

J :Baik kak, terima kasih banyak ya telah berpartisipasi dalam pengumpulan data skripsi Saya.

J :Boleh di minta rek nya kak.

N :Sama sama kak, semoga membantu ya.

N :Tapi gapapa nih kak?

J :Atau pakai ovo dana juga gapapa.

N :Dana boleh kak.

J :Boleh kak atas namanya juga.

N :0 857 955\*\*\*\*\*

N :S\*\* S\*\*\*\*\* Ar\*\*\*\*\*

J :Sudah kak boleh di cek ya.

N :Ih udah ada, makasih banyak ya kak.

N :Semoga lancar ya skripsinya.

J :Siap kakak, terima kasih banyak !! 🙌

## Narasumber VII

Narasumber	Ibu Yanni	Pewawancara	Jason
Asal	Jakarta	Media	Shopee
Umur	34 Tahun	Tempat	Rumah
Jenis Kelamin	Perempuan	Jam	00.00 WIB
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	Tanggal	4 Juni 2023

J :HALO KAK! Jstore mau kasi 50.000 Rupiah langsung ditransfer langsung. Syarat nya kakak hanya perlu menjawab 10 pertanyaan yang diberikan JSTORE. Kalo kakak berminat boleh langsung chat kita yaaa. Terima kasih!^^

Y :Mau kak, Gmn caranya?

J :Jadi untuk syaratnya, kakak harus pernah berbelanja di JSTORE. 10 pertanyaan yang diberikan juga harus dijawab lengkap yaaa Kak, gak boleh disingkat-singkat. Jadi pertanyaan yang diberikan untuk kepentingan skripsi dan data dari jawaban kakak akan diolah dan dipublikasikan di skripsi Saya.

Y :Siap kak saya bersedia, boleh dimulai kak wawancaranya.

J :Oke Kak, kita langsung mulai aja ya. Bisa disebutkan nama Kakak (boleh nama samaran), umur, pekerjaan, dan produk apa yang pernah kakak beli di JSTORE?

Y :Nama saya Yanni, umur 34 , pekerjaan saya ibu rumah tangga, dan barang yang pernah saya beli di JSTORE adalah knob persneling lampu 15cm biru.

J :Mengapa anda membeli produk tersebut? Apakah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Kakak?

Y :Saya beli produk tersebut karena harga di JSTORE lebih murah Kak daripada harga di toko lain, pas sampai barangnya sesuai kak sama kebutuhan dan keinginan saya.

J :Bisa dijelaskan Kak, sebelum membeli barang ekspektasinya seperti apa? Setelah barang diterima apakah barang tersebut mengecewakan?

Y :Ekspektasi saya sebelum beli barangnya tidak terlalu berharap sih karena harganya lebih murah, awal takut lampunya tidak terang. Setelah diterima

ternyata barangnya mantap banget kak saya udah beli 1 bulan lalu sekarang masih berfungsi dengan baik juga.

J :Apakah harga produk yang dibeli sesuai dengan kualitasnya?

Y :Harga barang yang saya beli sama kualitasnya sesuai banget kak, high quality berasa banget kualitas impornya, mantap.

J :Apakah dalam membeli produk JSTORE anda mengeluarkan banyak waktu dan tenaga? (Bisa dijelaskan proses ketika mencari produknya di Marketplace)

Y :Beli produk di JSTORE tidak mengeluarkan banyak tenaga dan waktu sama sekali kak. Pertama saya lagi cari knob, di kolom pencarian saya search dengan kata kunci knob, langsung keluar knob dari toko JSTORE di paling atas, langsung saya checkout pilih warna dan bisa bayar pake COD juga.

J :Apakah anda merasa nyaman ketika berbelanja dan bertransaksi di JSTORE?

Y :Iya saya merasa nyaman ketika berbelanja dan bertransaksi di Jstore karena foto2 yg di masukan di shopeenya juga jelas banget terus banyak variannya juga.

J :Apakah terdapat hambatan ketika anda berbelanja di JSTORE? (Jika tidak ada, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

Y :Tidak ada hambatan sama sekali, pernah belanja di toko lain dan admin tidak merespon chat saya sama sekali, tapi di Jstore admin sangat responsif dan info yang diberikan juga sangat jelas.

J :Apakah komunikasi dengan pihak JSTORE mudah? (Jika mudah, boleh dibandingkan hambatan yang terdapat pada toko lain).

Y :Iya mudah banget kak, baru saya chat langsung dibalas, toko lain saya pernah beli gak di bales sama sekali akhirnya saya tidak jadi pesan.

J :Adakah kendala komunikasi yang dialami dengan pihak JSTORE? (Baik sebelum berbelanja maupun setelah berbelanja).

Y :Tidak ada kendala sama sekali, pertanyaan cepat dibalas, informatif dan sabar dalam menjelaskan pertanyaan saya.

- J :Baik kak, terima kasih banyak ya telah berpartisipasi dalam pengumpulan data skripsi Saya.
- J :Boleh diminta rek nya dan nama penerima kak?
- Y :Siap sama2 kakak.
- Y :Ovo sja kak, 081648\*\*\*\*\*.
- J :Atas nama siapa kak ?
- Y :Y\*\*\*\* kak.
- J :Baik kak boleh dicek ya.

