

LAMPIRAN



Lampiran 1. Pemilik

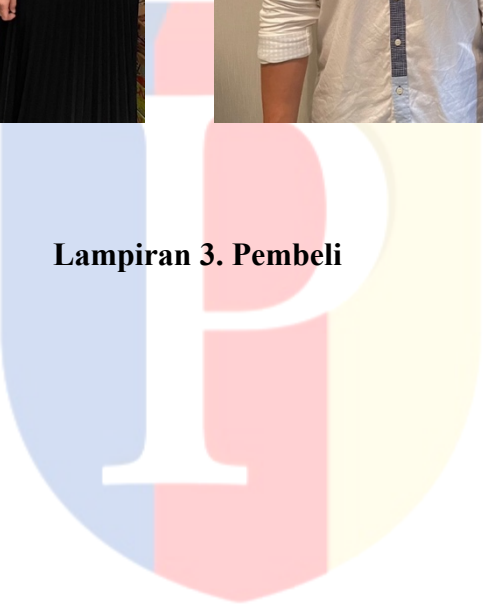




Lampiran 2. Pegawai







Lampiran 3. Pembeli

Narasumber: Sandra Lukas (Pemilik)

SWOT

Strength

<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki?</p> <p>N: Pegawai yang kerja disini tuh emang kebanyakan udah lama-lama, empat sampai sebelas tahun lah kira-kira karena udah kerja lama jadi mereka benar-benar tahu apa yang perlu dikerjakan, udah ngerti alur kegiatan operasional usaha, jadi bisa mendorong produktivitas usaha sih.</p>	<p>1. Pegawai</p> <p>1.1 Kebanyakan pegawai sudah bekerja dalam waktu yang lama</p> <p>1.2 Sangat tahu apa yang perlu dikerjakan</p> <p>1.3 Mengerti alur kegiatan operasional usaha</p> <p>1.4 Dapat mendorong produktivitas usaha</p>
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari sumber daya keuangan yang dimiliki?</p> <p>N: Sumber daya keuangannya baik soalnya sistem keuangannya terorganisir, jadi uang masuk dan uang keluar perputarannya jelas. Dari jumlah yang didapat dari penjualan, kemudian dialokasikan buat beli produk ke supplier, bayar gaji pegawai, bayar bensin untuk armada, bayar listrik, dan lain-lain.</p>	<p>2. Sumber daya keuangan</p> <p>2.1 Sumber daya keuangan baik karena sistem keuangan yang terorganisir</p> <p>2.2 Uang masuk dan uang keluar memiliki perputaran yang jelas</p>
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kemampuannya terkait produk yang dijual?</p> <p>N: Produk yang dijual itu lengkap, mulai dari minuman kemasan, gas tabung sampai galon. Merek dan jenis</p>	<p>3. Produk</p> <p>3.1 Kelengkapan produk</p> <p>3.2 Merek dan jenisnya bermacam-macam</p> <p>3.3 Pengelolaan stok terorganisir</p>

<p>nya juga bermacam-macam. Disini juga pengelolaan stok nya terorganisir, jadi jumlah stok masuk sama stok keluar jelas, terus jumlah stok yang harus diorder lagi juga sesuai ama permintaan pasar, minim terjadi kehabisan stok atau stok yang berlebihan sampe akhirnya rugi.</p>	
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kelebihan nya terkait harga produk yang ditetapkan?</p> <p>N: Harganya kompetitif, bisa bersaing di pasar, lebih rendah atau ga sama dengan kompetitor, sama emang udah ada kebijakan harga dari supplier juga sih buat ga netapin harga terlalu tinggi atau terlalu rendah.</p>	<p>4. Harga</p> <p>4.1 Harga kompetitif</p> <p>4.2 Ada kebijakan harga dari supplier dalam menetapkan harga</p>
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kemampuannya terkait promosi yang dilakukan?</p> <p>N: Promosi nya dilakuin secara intens dan rutin terutama buat retailer atau reseller yang berlangganan, jadi kalau ada produk yang masuk, pasti langsung ditawarkan. Promosinya biasanya dilakuin lewat telfon, datengin pembeli secara langsung, dan minta pembeli promosiin produk yang ada ke calon pembeli lain.</p>	<p>5. Promosi</p> <p>5.1 Promosi dilakukan secara intens kepada retailer atau reseller yang berlangganan</p> <p>5.2 Promosi melalui telepon dan mendatangi pembeli secara langsung</p> <p>5.3 Meminta pembeli mempromosikan produk ke calon pembeli</p>
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kelebihan nya terkait lokasi?</p> <p>N: Lokasi nya strategis, ada di pusat kota sama di pusat pertokoan juga,</p>	<p>6. Lokasi</p> <p>6.1 Lokasi strategis ada di pusat kota dan pertokoan</p> <p>6.2 Jalan besar</p>

terus didukung sama jalan besar jadi memudahkan pembeli buat datang.	
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan?</p> <p>N: Memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, sama pegawai emang dilatih juga buat memberikan pelayanan yang informatif.</p>	<p>7. Pelayanan</p> <p>7.1 Pelayanan ramah, cepat tanggap, dan informatif</p>
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kelebihanya terkait mekanisme penjualan produk sampai produk diterima pembeli?</p> <p>N: Biaya pengiriman produk gratis udah gitu nyediain sistem pembayaran tempo buat yang belanja dalam jumlah banyak sama udah langganan.</p>	<p>8. Mekanisme penjualan</p> <p>8.1 Biaya pengiriman produk gratis</p> <p>8.2 Menyediakan sistem pembayaran tempo yang belanja dalam jumlah banyak dan sudah berlangganan</p>
<p>P: Apa yang menjadi kekuatan distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha, jika dilihat dari kemampuannya terkait penyediaan fasilitas dan sarana?</p> <p>N: Ada fasilitas parkir, toilet, sama tempat buat pembeli nunggu tersedia yang memadai. Jumlah dan jenis armada juga memadai soalnya total ada sepuluh yang terdiri dari tujuh pickup, dua truck, sama satu cator.</p>	<p>9. Fasilitas dan sarana</p> <p>9.1 Fasilitas parkir, toilet, dan tempat menunggu tersedia</p> <p>9.2 Jumlah dan jenis armada memadai</p>

Weakness

Transkrip	Open Coding
P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan	<p>1. Pegawai</p> <p>1.1 Kurangnya pegawai</p>

<p>dengan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki? N: Pegawai nya masih kurang soalnya kadang jumlah orderan yang masuk banyak sama masih ada pegawai yang sering gak masuk.</p>	<p>1.2 Masih ada pegawai yang sering tidak masuk</p>
<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan keterbatasan sumber daya keuangan yang dimiliki? N: Gak ada</p>	<p>2. Sumber daya keuangan 2.1 Tidak ada kelemahan terkait sumber daya keuangan</p>
<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait produk yang berdampak pada kinerja perusahaan? N: Gak ada sih, soalnya emang produk yang tersedia juga lengkap mulai dari variasi, jenis, sampai mereknya, jumlahnya juga sesuai dengan permintaan pasar jadi minim terjadi out of stock atau stok berlebihan</p>	<p>3. Produk 3.1 Tidak ada kelemahan terkait produk</p>
<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait harga produk yang berdampak pada kinerja perusahaan? N: Gak ada soalnya harganya udah kompetitif terus juga netapin harga yang emang masuk buat pembeli</p>	<p>4. Harga 4.1 Tidak ada kelemahan</p>
<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait promosi yang berdampak pada kinerja perusahaan? N: Promosi lewat media sosial belum optimal soalnya emang pegawai masih kurang, perlu ditambah buat yang emang fokus dibagian promosi.</p>	<p>5. Promosi 5.1 Promosi melalui media sosial belum optimal 5.2 Kurangnya pegawai untuk melakukan promosi</p>

<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait lokasi yang berdampak pada kinerja perusahaan?</p> <p>N: Gak ada</p>	<p>6. Lokasi 6.1 Tidak ada kelemahan terkait lokasi</p>
<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait pelayanan yang berdampak pada kinerja perusahaan?</p> <p>N: Pengiriman produk masih ada yang terlambat soalnya emang kekurangan pegawai , perlu ditambah.</p>	<p>7. Pelayanan 7.1 Masih ada keterlamabatan dalam pengiriman produk</p>
<p>Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait mekanisme penjualan produk sampai produk diterima pembeli yang berdampak pada kinerja perusahaan?</p> <p>N: Pengiriman produk masih ada yang terlambat</p>	<p>8. Mekanisme penjualan 8.1 Pengiriman produk masih ada yang terlambat</p>
<p>P: Apa yang menjadi kelemahan distributor “Lukas”, jika dikaitkan dengan kurangnya kemampuan dan kapabilitas terkait fasilitas dan sarana yang berdampak pada kinerja perusahaan?</p> <p>N: Gak ada sih</p>	<p>9. Fasilitas dan sarana 9.1 Tidak ada kelemahan terkait fasilitas dan sarana</p>

Opportunities

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja hal yang tidak dimiliki kompetitor, tetapi dimiliki distributor “Lukas” sehingga membuat distributor “Lukas” lebih unggul?</p>	<p>1. Keunggulan dibanding kompetitor</p>

<p>N: Tidak terdapat pesaing yang berada di sekitar kami, terus satu-satunya yang ngejual produk minuman kemasan , galon , sama gas tabung di sepanjang jalan pusat pertokoan , udah gitu banyak banyak penjual makanan dan warung yang berada di sekitar.</p>	<p>1.1 Tidak terdapat pesaing di sekitar lokasi</p> <p>1.2 Terdapat banyak warung dan tempat makan di sekitar</p>
<p>P: Bagaimana keharmonisan hubungan antara distributor “Lukas” dengan supplier?</p> <p>N: Kerjasama dengan supplier udah terjalin dalam waktu yang lama, karena udah buka dari tahun 1987 terus untuk supplier itu sendiri masing-masing udah ada pembagian daerah nya, jadi otomatis bakal terus ngambil di supplier yang bersangkutan. Kami juga beberapa kali sering diprioritaskan supplier untuk mendapatkan produk terlebih dahulu terutama buat produk yang memang susah didapatkan.</p>	<p>2. Keharmonisan dengan supplier</p> <p>2.1 Kerjasama dengan supplier sudah terjalin dalam waktu yang lama</p> <p>2.2 Diprioritaskan dalam mendapatkan produk yang sulit untuk didapatkan</p>
<p>P: Bagaimana keharmonisan hubungan antara distributor “Lukas” dengan pembeli?</p> <p>N: Memiliki banyak pembeli yang sudah berlangganan cukup lama, yaitu 5-10 tahun.</p>	<p>3. Keharmonisan hubungan dengan pembeli</p> <p>3.1 Memiliki banyak pembeli yang sudah berlangganan cukup lama</p>
<p>P: Apakah ada peluang lainnya yang dimiliki distributor “Lukas”, jika dilihat dari faktor eksternal?</p> <p>N: Tentunya ada, air minum itu kebutuhan dasar. Selain air putih, minuman kemasan yang terdiri dari berbagai jenis dan rasa, tentunya gak akan diabaikan oleh orang-orang, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Selain itu, Gas juga selalu dibutuhkan dan dicari orang karena merupakan kebutuhan pokok rumah tangga, terutama dengan adanya subsidi dari</p>	<p>4. Peluang lainnya</p> <p>4.1 Air minum merupakan kebutuhan dasar</p> <p>4.2 Minuman kemasan sulit untuk diabaikan oleh anak-anak sampai dewasa</p> <p>4.3 Gas kebutuhan pokok merupakan rumah tangga</p>

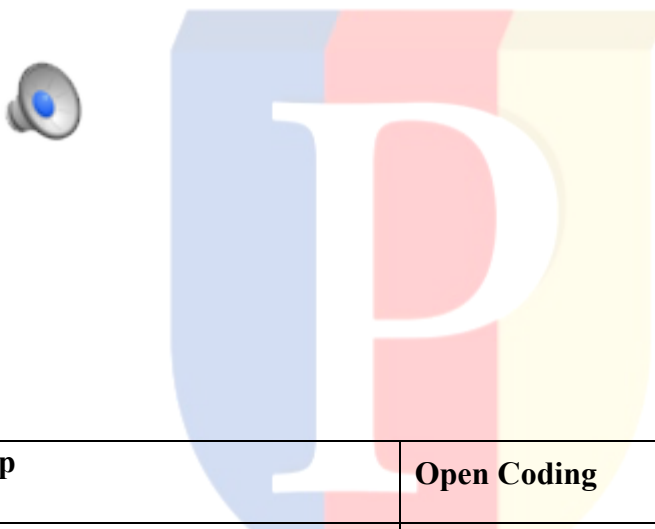
pemerintah untuk gas elpiji 3 kg, permintaan juga semakin tinggi.	
---	--

Threats

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga terhadap produk yang dijual distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada, yaitu saat supplier menaikkan harga tentunya harga jual ke pembeli juga harus disesuaikan</p>	<p>1. Harga</p> <p>1.1 Kenaikan harga dari supplier</p>
<p>P: Bagaimana pesaing baru yang dimiliki distributor “Lukas”?</p> <p>N: Beberapa kali ada pesaing yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran dengan tujuan mendapatkan pelanggan</p>	<p>2. Pesaing baru</p> <p>2.1 Menjatuhkan harga jual produk di pasaran</p>
<p>P: Apakah pembeli distributor “Lukas” memiliki kepekaan terhadap harga?</p> <p>N: Kalau konsumen akhir biasanya gak begitu peka terhadap harga, tetapi kalau seperti retailer gitu cukup peka karena mereka ngambil produk dalam jumlah yang banyak dan sering.</p>	<p>3. Kepekaan pembeli terhadap harga</p> <p>3.1 Konsumen akhir tidak terlalu peka terhadap harga</p> <p>3.2 Retailer cukup peka terhadap peka karena mengambil produk secara rutin dengan jumlah banyak</p>
<p>P: Apakah pesaing distributor “Lukas” memiliki jangkauan pembeli yang lebih luas</p> <p>N: Engga, sama-sama ngirim produk buat di sekitar Karawang karena tentunya ada pertimbangan biaya transportasi yang perlu ditanggung jika jangkauan pembeli nya lebih luas. Udah gitu setiap daerah pasti punya agen minuman kemasan, galon, dan gas</p>	<p>4. Jangkauan pembeli yang lebih luas</p> <p>4.1 Tidak karena ada pertimbangan biaya transportasi yang ditanggung</p>

tabung, orang-orang juga pastinya mau beli ke yang lebih dekat biar ga makan waktu juga.	4.2 Setiap di daerah sudah memiliki distributor masing-masing
P: Apakah ada ancaman lainnya yang dimiliki distributor “Lukas”, jika dilihat dari faktor eksternal? N: Gak ada sih	5. Ancaman lainnya 5.1 Tidak ada ancaman lainnya

Rekaman suara:



7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang ada?</p> <p>N: Tentu bervariasi, variasi nya mulai dari minuman kemasan, gas tabung, dan galon. Minuman kemasan itu juga beragam jenis dan merknya. Untuk gas tabung itu sendiri ada yang 3 kg, 5.5, dan 12 kg. Untuk galon juga terdiri dari beberapa ukuran dan merk, merknya seperti Aqua, Vit, Le mineral, Cleo, dan Crystalline.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variasi produk <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Minuman kemasan, gas tabung, dan galon 1.2 Terdiri dari jenis , merk, dan ukuran yang beragam

<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama merek yang terkenal, yang produknya tuh sering dikonsumsi sama masyarakat.</p>	<p>2. Nama merek</p> <p>2.1 Nama merek terkenal sering dikonsumsi oleh masyarakat</p>
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kualitas produk yang dijual itu lebih mengenai keamanan produk untuk dikonsumsi sehingga tentunya harus sudah terdaftar di BPOM</p>	<p>3. Kualitas produk</p> <p>3.1 Berdasarkan keamanan produk dengan terdaftar BPOM</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk kemasan produk itu semua sudah dari supplier, sehingga kami tinggal jual aja, namun tentunya kami tetap harus memastikan kemasan produk yang dijual dalam keadaan baik melalui packaging quality control dan juga melakukan pengecekan terkait expired date yang tertera di kemasan produk.</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan produk berasal dari supplier</p> <p>4.2 Dilakukannya <i>packaging quality control</i></p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Iya, memiliki garansi produk untuk produk yang rusak atau mendekati expired. Dengan adanya syarat penukaran produk, pembeli perlu membawa produk yang rusak ke kami. Produk yang rusak akan menjadi bukti untuk kemudian disampaikan ke supplier, sehingga kami juga dapat menerima produk yang baru dari supplier.</p>	<p>5. Garansi produk</p> <p>5.1 Untuk produk rusak atau mendekati expired</p> <p>5.2 Diperlukan membawa produk sebagai bukti</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem menambah produk</p>	<p>6. Sistem menambah produk</p>

<p>baru, jika iya apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Nerapin kalau produk emang diminati di pasar, banyak di cari, harga nya masuk untuk pembeli.</p>	<p>6.1 Produk yang diminati di pasar</p> <p>6.2 Banyak yang mencari produk tersebut</p> <p>6.3 Harga sesuai dengan pembeli</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem mengeleminasi sebuah produk, jika iya apa yang menjai pertimbangan?</p> <p>N: Iya kalau produk kurang diminati oleh pembeli, namun untuk produk yang masih tersisa tentunya gak akan dibiarkan begitu saja, akan tetap dijual dengan harga rendah dan mengambil keuntungan sedikit, tetapi jika masih tidak laku akan dikembalikan kepada supplier.</p>	<p>7. Sistem mengeleminasi produk</p> <p>7.1 Produk yang kurang diminati</p> <p>7.2 Untuk produk sisanya akan ditetapkan harga rendah</p> <p>7.3 Produk dikembalikan kepada supplier</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menentukan persediaan stok produk?</p> <p>N: Membuat catatan stok produk masuk dan stok produk keluar, diperkirakan produk yang akan dibutuhkan, nentuin jadwal pembelian, kemudian baru menghubungi supplier. Kami juga memisahkan untuk stok lama dan stok baru, setiap stok yang ada juga dikasih kode untuk mempercepat pencatatan stok.</p>	<p>8. Mengelola dan menentukan persediaan stok produk</p> <p>8.1 Membuat catatan stok produk masuk dan stok produk keluar</p> <p>8.2 Diperkirakan produk yang akan dibutuhkan</p> <p>8.3 Menentukan jadwal pembelian</p> <p>8.4 Memisahkan stok lama dan stok baru</p> <p>8.5 Memberikan kode untu mempercepat pencatatan stok</p>

Price

Transkrip	Open Coding
------------------	--------------------

<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menentukan harga produk yang dijual?</p> <p>N: Untuk retailer atau reseller biasanya distributor “Lukas” akan mengambil keuntungan 5-10 persen, sedangkan untuk konsumen akhir distributor “Lukas” akan mengambil keuntungan 15-20 persen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan harga <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Mengambil keuntungan 5-10 persen kepada retailer atau reseller 1.2 Mengambil keuntungan 15-20 persen kepada konsumen akhir
<p>P: Apakah harga yang ditetapkan distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Iya tentunya kompetitif agar bisa bersaing di pasar, selain itu dari supplier juga udah ada referensi untuk harga jual produk ke pembeli.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Harga kompetitif <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Agar bisa bersaing di pasar 2.2 Terdapat referensi harga jual produk dari supplier
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya ada perubahan harga saat ada kenaikan harga dari supplier, tentunya perlu ada penyesuaian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Perubahan harga <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Kenaikan harga dari supplier
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Iya menetapkan potongan harga untuk pembeli yang belanja dalam jumlah yang banyak.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Potongan Harga <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Pembeli yang belanja dalam jumlah banyak
<p>P: Apa yang dilakukan distributor “Lukas” ketika ada kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran?</p> <p>N: Pertama, lihat berapa lama kompetitor ngejatuhin harga jual, soalnya ga mungkin dalam waktu yang lama karena mereka juga bakal rugi besar, mereka biasanya kayak gitu untuk dapetin pelanggan aja. Kedua</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Melihat berapa lama kompetitor menjatuhkan harga jual 5.2 Melihat kondisi kompetitor 5.3 Jika persaingan ketat maka perlu dipertimbangkan untuk

<p>lihat kondisi kompetitor nya gimana, apakah memiliki pelanggan lebih banyak, jika persaingan ketat maka perlu dipertimbangkan untuk menurunkan harga produk tapi masih di situasi tetap dapat untung walaupun sedikit. Kalau kompetitor terus ngejatuhin harga jual maka kami akan melakukan koordinasi dengan supplier karena tentunya ada peraturan yang berlaku terkait penetapan harga sehingga jual beli bisa dilakukan dengan sehat.</p>	<p>menurunkan harga produk tapi masih tetap di titik untung</p>
---	---

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Sales promotion kalau mau ngabisin stok yang kurang laku di pasaran, telemarketing, melalui media sosial, kemudian mendatangi langsung pembeli untuk menawarkan produk, dan meminta pembeli untuk menawarkan produk yang dimiliki ke calon pembeli.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis promosi <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Sales promotion untuk menghabiskan stok produk yang tidak laku 1.2 Telemarketing 1.3 Media sosial 1.4 Mendatangi pembeli secara langsung 1.5 Meminta pembeli untuk menawarkan produk yang dimiliki ke calon pembeli
<p>P: Apa saja media promosi yang digunakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Media promosi yang digunakan itu WhatsApp</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Media promosi <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Menggunakan WhatsApp sebagai media promosi

<p>P: Apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Sudah efektif untuk yang melalui telepon ataupun secara langsung ke pembeli, efektif soalnya emang dilakukan secara intens dan rutin jadi bisa langsung dapat respon dari pembeli, untuk yang lewat WhatsApp sebenarnya efektif soalnya zaman kan sekarang apa-apa udah digital, cuman kami emang belum intens aja, soalnya masih kurang pegawai buat promosi di media sosial.</p>	<p>3. Efektivitas dan media promosi</p> <p>3.1 Promosi melalui telepon atau secara langsung ke pembeli dilakukan secara intens dan rutin</p> <p>3.2 Promosi melalui WhatsApp belum dilakukan secara intens karena masih kekurangan pegawai</p>
--	--

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya mudah karena berada di pusat kota dan didukung dengan jalan besar.</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses mudah karena berada di pusat kota dan jalan besar</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Visibilitasnya baik karena berada di pinggir jalan besar</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Visibilitas baik karena berada di pinggir jalan besar</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: lalu lintasnya ramai karena berada di pusat pertokoan dan ada di sebelah pasar.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Lalu lintas ramai karena berada di pusat pertokoan dan ada di sebelah pasar.</p>

<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk itu tidak ada karena di kanan kiri tempat usaha sudah ada orang lain yang berjualan.</p>	<p>4. Ketersedian tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 tidak ada karena sudah ada orang lain yang berjualan</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lingkungan yang mendukung karena berada di pusat pertokoan, jadi lingkungan nya itu emang lingkungan orang belanja.</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Lingkungan yang mendukung berada di pusat pertokoan</p> <p>5.2 Lingkungan orang melakukan pembelian</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak ada</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat pesaing</p>
<p>P: Apakah tempat yang dipilih distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha sudah sesuai dengan peraturan pemerintah?</p> <p>N: Tentunya iya karena tempatnya juga ada di pusat pertokoan Karawang, kemudian juga didukung dengan surat izin usaha.</p>	<p>7. Peraturan pemerintah</p> <p>7.1 Berada di pusat pertokoan Karawang</p> <p>7.2 Terdapat surat izin usaha</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” menseleksi pegawai dan apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Melakukan tes kemampuan, apakah calon pegawai tersebut memiliki kecocokan terhadap pekerjaan yang dilakukan atau tidak. Kami umumnya</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p> <p>1.1 Tes kemampuan</p> <p>1.2 Memilih calon pegawai yang sudah memiliki relasi dengan pegawai</p> <p>1.3 Pegawai yang bisa perhitungan dasar, membaca, menulis dan</p>

<p>memilih calon pegawai yang biasanya memiliki relasi dengan pegawai distributor “Lukas”. Pegawai yang mau kerja minimal harus bisa perhitungan dasar, bisa membaca, menulis dan bisa berkomunikasi dengan orang</p>	<p>berkomunikasi dengan orang lain.</p>
<p>P: Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh distributor “Lukas” kepada pegawai?</p> <p>N: Pelatihan yang diberikan berupa skill training, pelatihan ini bisa diberikan oleh pemilik langsung atau ga pegawai yang sudah berpengalaman.</p>	<p>2. Pelatihan</p> <p>2.1 Skill training oleh pemilik atau pegawai yang sudah berpengalaman.</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat meningkatkan efektivitas pegawai?</p> <p>N: Dengan menetapkan SOP yang jelas mengenai kehadiran, membuat daftar tugas yang jelas dengan disertakannya juga tenggat waktu dalam pelaksanaan tugas yang ada. .</p>	<p>3. Efektivitas pegawai</p> <p>3.1 Menetapkan SOP yang jelas mengenai kehadiran,</p> <p>3.2 Daftar tugas yang jelas</p>
<p>P: Bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Keramahan, bekerja dengan cepat dan tepat, dan informatif.</p>	<p>4. Standar pelayanan</p> <p>4.1 Keramahan, cepat dan tepat, dan informatif.</p>
<p>P: Bagaimana sistem kerja yang ditetapkan oleh distributor “Lukas” untuk pegawai?</p> <p>N: Jam kerja dimulai pada pukul delapan pagi sampai dengan enam sore, diterapkannya sistem lembur untuk pegawai yang menginginkan uang tambahan, tapi gak setiap hari juga ditetapkan lembur tergantung kondisi.</p>	<p>5. Sistem kerja</p> <p>5.1 Jam kerja dimulai pada pukul delapan pagi sampai dengan enam sore.</p> <p>5.2 Diterapkan sistem lembur untuk pegawai yang menginginkan uang tambahan</p>

<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai dan juga loyalitas pegawai?</p> <p>N: Gak beda-bedain pegawai, memperlakukan mereka semua dengan sama, komunikasi dua arah, memenuhi hak kerja mereka kayak gaji, uang makan, dan semuanya dibayar tepat waktu. Selain itu juga diadakannya acara kebersamaan, seperti buka puasa bareng.</p>	<p>6. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>6.1 Tidak membeda-bedakan pegawai</p> <p>6.2 Komunikasi dua arah</p> <p>6.3 Memenuhi hak kerja pegawai</p> <p>6.4 Diadakannya acara kebersamaan,</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Menerapkan komunikasi dua arah yang efektif dan menjadi penjual yang interaktif dengan pembeli, hal ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai informasi penting mengenai produk yang ditawarkan secara rutin, contohnya kalau ada kenaikan harga, stok produk, dan sebagainya, selain itu juga meminta pembeli untuk memberikan feedback yang nantinya feedback tersebut juga akan kami respon dan dijadikan pembelajaran.</p>	<p>7. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>7.1 Komunikasi dua arah yang efektif</p> <p>7.2 Penjual yang interaktif dengan memberikan informasi mengenai produk secara rutin</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menjaga hubungan dengan supplier?</p> <p>N: Menyimpan database supplier jadi kalau mau kontak atau apa lebih gampang, memahami detail kebijakan pengambilan dan pengembalian produk biar gak ada kesalahpahaman, menghormati kebijakan ataupun program yang berlaku, kontak supplier teratur, bayar tepat waktu juga ke supplier.</p>	<p>8. Hubungan dengan supplier</p> <p>8.1 Menyimpan database supplier</p> <p>8.2 Memahami detail kebijakan pengambilan dan pengembalian produk</p> <p>8.3 Menghormati kebijakan atau program yang berlaku</p> <p>8.4 Kontak supplier teratur</p> <p>8.5 Bayar tepat waktu</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Memesan melalui telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat distributor “Lukas”.</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Melalui WhatsApp, atau datang langsung</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Dengan cash, transfer bank bisa pakai mobile banking atau mesin edc yang tersedia, dan juga menyediakan pembayaran berjangka 1 minggu untuk pembeli yang belanja dalam jumlah banyak.</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Dengan cash, transfer bank</p> <p>2.2 Menyediakan pembayaran berjangka 1 minggu untuk pembeli yang belanja dalam jumlah banyak.</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Mengambil langsung ke tempat atau dikirim ke alamat tujuan menggunakan armada yang dimiliki distributor “Lukas” tanpa dikenakan biaya pengiriman.</p>	<p>3. Cara pembeli untuk menerima produk</p> <p>3.1 Mengambil langsung ke tempat atau dikirim ke alamat tujuan</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tempat menunggu yang nyaman</p> <p>1.2 Disediakan beberapa kursi</p>

<p>N: Menyediakan tempat menunggu yang nyaman bagi pembeli dengan disediakan beberapa kursi dan juga tersedia kulkas yang berisi minuman dingin, dimana pembeli dapat mengambil minuman yang diinginkan untuk menemani mereka menunggu.</p>	<p>1.3 Disediakan minuman dingin</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Fasilitas parkir yang disediakan distributor “Lukas” tentunya memadai karena memiliki kapasitas tampung yang sesuai dengan perkiraan jumlah transportasi yang datang per harinya, baik untuk motor, mobil, truk, pickup, dan sebagainya.</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Disediakan tempat parkir yang memadai</p> <p>2.2 Kapasitas tampung yang sesuai dengan perkiraan jumlah transportasi yang datang per hari</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kami menyediakan dua toilet, satu untuk pengunjung dibagian depan dan satu untuk pegawai dibagian belakang, toilet yang ada juga dilengkapi dengan wastafel.</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Disediakan dua toilet untuk pengunjung dan pegawai</p> <p>3.2 Disediakan juga wastafel</p>
<p>P: Apa saja jenis dan berapa jumlah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli, apakah sudah memadai?</p> <p>N: Sepuluh armada yang terdiri dari tujuh pickup, dan satu cartor, dan dua truk. Jenis armada yang digunakan untuk mengirim produk akan ditentukan dari jumlah produk yang dibeli oleh pembeli, semakin banyak produk yang dibeli maka semakin besar armada yang dibutuhkan. Jumlah armada sudah mencukupi dan dengan jumlah yang ada, sebenarnya proses pengiriman produk dapat berjalan dengan efektif</p>	<p>4. Jenis dan jumlah armada</p> <p>4.1 Sepuluh armada yang terdiri dari tujuh pickup, satu cartor, dan dua truck</p> <p>4.2 Jumlah armada sudah mencukupi dan dengan jumlah yang ada</p>

<p>jika pegawai juga bisa bekerja secara efektif.</p>	
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengatur kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Menyusun produk berdasarkan jenis dan mereknya, berbagai dus yang ada akan ditata dan ditumpuk dengan rapih. Untuk produk galon dan gas tabung juga ditata berdasarkan jenis dan mereknya sehingga memudahkan pembeli untuk melihat produk yang diinginkan.</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Menyusun produk berdasarkan jenis dan mereknya</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Deri Juliansyah (Pegawai)

7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang ada?</p> <p>N: Bervariasi ada minuman kemasan, galon, sama gas tabung. Untuk jenis nya juga banyak kayak minuman kemasan mulai dari air mineral, susu, teh, soda, dan sebagai. Merek yang diambil bermacam-macam.</p>	<p>1. Variasi produk</p> <p>1.1 Minuman kemasan, galon, dan gas tabung</p> <p>1.2 Terdiri dari merk yang bermacam-macam.</p>

<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama mereknya bagus-bagus.</p>	<p>2. Nama merk produk</p> <p>2.1 Nama merek produk bagus</p>
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tentunya produk yang dijual berkualitas karena ngambil produk yang memang layak untuk dikonsumsi</p>	<p>3. Kualitas produk</p> <p>3.1 Produk layak untuk dikonsumsi.</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kemasan produk itu dari supplier, kita cuman tinggal jual aja, tapi kita juga tetap ngontrol sih buat kemasannya takut ada yang rusak atau gimana kan juga kita bisa kena complain dari customer.</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan produk dari supplier</p> <p>4.2 Melakukan kontrol pada kemasan</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem menambah produk baru, jika iya apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Kalau banyak yang pengen</p>	<p>5. Sistem menambah produk baru</p> <p>5.1 Produk yang banyak diinginkan</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem mengeliminasi sebuah produk, jika iya apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Kalau produk kurang laku sih</p>	<p>6. Sistem mengeliminasi produk</p> <p>6.1 Produk yang kurang laku</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menentukan persediaan stok produk?</p>	<p>7. Mengelola dan menentukan persediaan stok produk</p>

<p>N: Ngeliat stok masuk stok keluar, terus dibuat pencatatan juga buat produk yang perlu diorder lagi berapa, dilihat berdasarkan request pembeli juga kadang kalau ada yang pesen.</p>	<p>7.1 Melihat stok produk yang masuk dan keluar</p> <p>7.2 Dibuat pencatatan untuk pemesanan produk berikutnya</p> <p>7.3 Melihat request pembeli terhadap produk</p>
--	--

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menentukan harga produk yang dijual?</p> <p>N: Ada persenan nya sendiri tergantung pembeli nya siapa, kalau kayak buat pembeli yang bakal jual lagi untung yang diambil bakal lebih kecil dibandingkan ambil untung buat pembeli yang makai produk langsung.</p>	<p>8. Penentuan harga produk</p> <p>8.1 Persenan yang diambil untuk pembeli yang akan menjual produk kembali akan lebih tinggi dibandingkan pembeli yang memakai produk langsung</p>
<p>P: Apakah harga yang ditetapkan distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Iya karena udah ada patokan juga dari supplier buat harga jual</p>	<p>9. Harga kompetitif</p> <p>9.1 Terdapat patokan harga kompetitif</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kalau harga dari supplier naik, harga jual ke pembeli juga naik.</p>	<p>10. Perubahan harga</p> <p>10.1 Kenaikan harga dari supplier</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan</p>	<p>11. Potongan harga</p>

<p>bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Kalau ada yang beli dalam jumlah banyak</p>	<p>11.1 Membeli dalam jumlah banyak</p>
<p>P: Apa yang dilakukan distributor “Lukas” ketika ada kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran?</p> <p>N: Membuat laporan ke supplier yang berhubungan karena kalau dibiarkan harga jual beli bakal jadi gak sehat</p>	<p>12. Kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran</p> <p>12.1 Membuat laporan ke supplier</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lewat telepon, whatsapp, ngedatengin pembeli secara langsung.</p>	<p>1. Jenis promosi</p> <p>1.1 Lewat telepon, whatsapp, mendatangi pembeli secara langsung.</p>
<p>P: Apa saja media promosi yang digunakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: WhatsApp saja.</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Melalui WhatsApp</p>
<p>P: Apakah jenis dan media promosi yang digunakan distributor “Lukas” efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Udah efektif buktinya jumlah pembelinya semakin banyak.</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Sudah efektif terbukti dari jumlah pembeli yang bertambah banyak</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya bagus, jalan besar, transportasi umum juga tersedia.</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses lokasinya bagus karena jalan besar.</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Baik soalnya ada di pinggir jalan.</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Baik berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ramai, banyak transportasi yang berlalu lalang.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Ramai dan banyak transportasi yang berlalu lalang</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak bisa soalnya udah ada orang lain yang jualan di samping nya.</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak ada karena sudah ada orang lain yang berjualan</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lingkungan nya orang belanja.</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Lingkungan orang melakukan pembelian</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak ada kompetitor.</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat pesaing</p>
<p>P: Apakah tempat yang dipilih distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha sudah sesuai dengan peraturan pemerintah?</p> <p>N: Sudah orang tempatnya emag sekitarnya juga tempat jualan.</p>	<p>7. Peraturan pemerintah</p> <p>7.1 Sesuai dengan peraturan pemerintah karena sekitarnya juga tempat jualan.</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” menseleksi pegawai dan apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Biasanya ngambil pegawai yang emang punya relasi sama pegawai yang udah kerja disini, terus juga biasanya ada tes kemampuan sih cuman sederhana aja, buat tau sesuai ga ama keahlian yang dia punya, takunya kalau ga sesuai terus diterima-terima aja bisa ganggu aktivitas penjualan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleksi pegawai <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Mengambil pegawai dari relasi sesama pegawai 1.2 Melakukan tes kemampuan
<p>P: Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh distributor “Lukas” kepada pegawai?</p> <p>N: Pelatihan biasanya dikasih sama pemilik secara langsung kalau ga sama pegawai yang udah berpengalaman</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelatihan pegawai <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Dilakukan oleh pemilik atau pegawai yang sudah berpengalaman
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat meningkatkan efektivitas pegawai?</p> <p>N: Memberikan rincian tugas yang jelas sama batas waktu buat pengerjaan nya kapan, jadi dikit lah terjadi miskom tuh.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Efektifitas pegawai <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Memberikan rincian tugas
<p>P: Bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Keramahan soalnya kalau produk lengkap tapi pelayanan ga ramah, orang juga jadi ga seneng, nanti ga ada yang beli ujung-ujungnya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Standar pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Keramahan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Sistem kerja

<p>P: Bagaimana sistem kerja yang ditetapkan oleh distributor “Lukas” untuk pegawai?</p> <p>N: Sistem kerjanya jam 8 pagi sampai jam 6 sore, bisa minta lembur kalau mau uang tambahan tapi itu juga disesuaikan ama kondisi, kalau misalnya ada pengiriman produk atau turun barang, kalau ga ada ya berarti ga bisa minta lembur.</p>	<p>5.1 Pegawai bekerja dari jam delapan pagi sampai enam sore</p> <p>5.2 Diterapkan sistem lembur untuk pegawai yang menginginkan uang tambahan</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai dan juga loyalitas pegawai?</p> <p>N: Berlaku adil ke semua pegawai.</p>	<p>6. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>6.1 Adil terhadap seluruh pegawai</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Jadi penjual yang informatif ke pembeli terus selalu ngasih update tentang stok dan harga produk dan juga distributor “Lukas” yang mau menerima berbagai saran dan keluhan dari pembeli.</p>	<p>7. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>7.1 Menjadi penjual yang informatif</p> <p>7.2 Menerima saran dan keluhan pembeli</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menjaga hubungan dengan supplier?</p> <p>N: Menjalin komunikasi yang baik.</p>	<p>8. Hubungan dengan supplier</p> <p>8.1 Menjalin komunikasi yang baik</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p>	<p>1. Cara pemesanan produk</p>

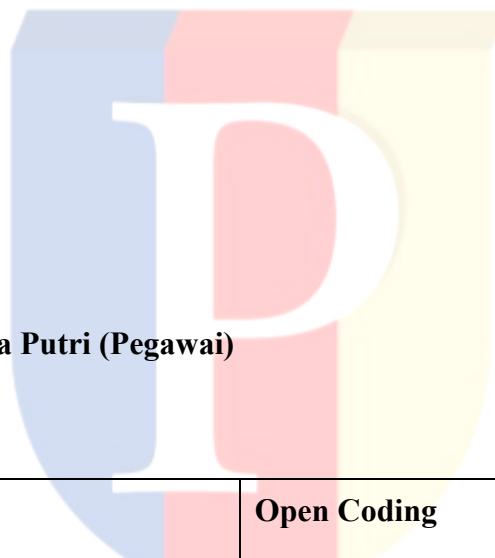
N: telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat	1.1 Melalui telepon, Whatsapp, atau datang langsung.
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran? N: Cash dan transfer bank	2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran 2.1 Cash dan transfer bank
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk? N: Dikirim kalau nga pembeli ambil sendiri	3. Cara pembeli untuk menerima produk 3.1 Produk dikirim atau dapat diambil sendiri oleh pembeli

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Tempat menunggu yang nyaman bagi pembeli sama disediain kulkas juga buat ambil minuman dingin, terus biasanya juga ada makanan ringan yang bisa diambil.	1. Tempat menunggu 1.1 Tempat menunggu yang nyaman. 1.2 Kulkas untuk mengambil mengambil minuman.
P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Ketersediaan parkirnya memadai dan cukup untuk pembeli yang datang buat belanja	2. Tempat parkir 2.1 Ketersediaan parkir yang memadai
P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?	3. Toilet 3.1 Tersedia dua toilet

N: Ada dua buat pengunjung ama buat pegawai, terus toiletnya juga selalu dalam keadaan bersih.	3.2 Keadaan toilet bersih
P: Apa saja jenis dan berapa jumlah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli, apakah sudah memadai? N: dua truk, tujuh pickup, dan satu cartor, iya mencukupi	4. Jenis dan jumlah armada 4.1 Dua truck, tujuh pickup, dan satu cartor

Rekaman suara:



Narasumber: Anatasia Putri (Pegawai)

Product

Transkrip	Open Coding
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang ada? N: Bervariasi, ada galon, gas tabung, dan minuman kemasan.	1. Variasi produk 1.1 Minuman kemasan, galon, dan gas tabung
P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: baik, banyak diketahui orang nama mereknya	2. Nama merek produk 2.1 Banyak diketahui orang
P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?	3. Kualitas 3.1 Kualitas baik

<p>N: Kualitasnya baik</p>	
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kemasan produk itu semua dari supplier, jadi semuanya kita tinggal jual, cuman kita ada quality check buat kemasan.</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan produk berasal dari supplier</p> <p>4.2 Melakukan quality check terhadap kemasan</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Punya kalau buat barang rusak atau mendekati expired.</p>	<p>5. Garansi produk</p> <p>5.1 Berlaku untuk produk rusak atau mendekati expired</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem menambah produk baru, jika iya apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Ya menerapkan, jika banyak yang request.</p>	<p>6. Sistem menambah produk baru</p> <p>6.1 Produk yang memiliki permintaan banyak</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem mengeleminasi sebuah produk, jika iya apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Jika gak laku.</p>	<p>7. Sistem mengeleminasi produk</p> <p>7.1 Produk yang tidak laku</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menentukan persediaan stok produk?</p> <p>N: pencatatan stok pakai excel, catatan stok yang masuk ama keluar, terus kira-kira stok yang dibutuhkan untuk kedepannya berapa.</p>	<p>8. Mengelola dan menentukan persediaan stok produk</p> <p>8.1 Pencatatan stok produk menggunakan excel</p> <p>8.2 Mencatat produk yang masuk dan produk yang keluar</p>

	8.3 Perkiraan stok produk untuk kedepannya
--	--

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menentukan harga produk yang dijual?</p> <p>N: Disesuaikan ama harga beli dari supplier, terus biasanya dilihat dengan permintaan pasar bisa ngambil keuntungan berapa</p>	<p>1. Penentuan harga produk</p> <p>1.1 Disesuaikan dengan harga beli dari supplier.</p> <p>1.2 Melihat peluang dalam mengambil keuntungan.</p>
<p>P: Apakah harga yang ditetapkan distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Kompetitif karena juga udah ada patokan harga dari supplier, jadi ga bisa jual terlalu murah juga.</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Adanya patokan harga dari supplier</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Perubahan harga bisa aja terjadi biasanya nyesuain ama supliernya.</p>	<p>3. Perubahan harga</p> <p>3.1 Menyesuaikan harga beli dari supplier</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Buat yang beli banyak</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Untuk pembelian jumlah banyak</p>
<p>P: Apa yang dilakukan distributor “Lukas” ketika ada kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran?</p> <p>N: Kalau emang produk nya lagi banyak dicari sama pembeli, biasanya ikut</p>	<p>5. Kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran</p> <p>5.1 Ketika produk banyak dicari oleh pembeli, maka akan</p>

rendahin harga cuman ga sampe di titik rugi.	merendahkan harga namun tidak sampai berada di titik rugi
--	---

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Sales kalau mau ngabisin produk, lewat media sosial, telfon, datengin pembeli satu-satu.</p>	<p>1. Jenis promosi</p> <p>1.1 Melakukan potongan harga untuk menghabiskan produk</p> <p>1.2 Menggunakan media sosial, telfon, dan mendatangi pembeli.</p>
<p>P: Apa saja media promosi yang digunakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lewat WhatsApp</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Melalui whatapp</p>
<p>P: Apakah jenis dan media promosi yang digunakan distributor “Lukas” efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Efektif</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Sudah dilakukan secara efektif</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya mudah, karena ini di pusat kota jadi banyak transportasi umum juga yang ada.</p>	<p>1. Akaes</p> <p>1.1 Akses mudah berada di pusat kota dan banyak transportasi umum tersedia</p>

<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Terlihat jelas karena ada di pinggir jalan.</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Terlihat jelas karena berada di pinggir jalan.</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: ramai cuman ga sampe macet juga</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Ramai namun tidak sampai menyebabkan kemacetan</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Samping kanan ama kirinya udah ada yang jualan jadi ga memungkinkan</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak memungkinkan adanya ekspansi</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lingkungan nya lingkungan belanja</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Tempat belanja</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ga ada kompetitor di sekitar sih</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat kompetitor</p>
<p>P: Apakah tempat yang dipilih distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha sudah sesuai dengan peraturan pemerintah?</p> <p>N: iya pasti juga ada surat izin usaha yang disetujui pemerintah</p>	<p>7. Peraturan pemerintah</p> <p>7.1 Memiliki surat izin yang disetujui pemerintah.</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” menseleksi pegawai dan apa yang menjadi pertimbangan?</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p>

<p>N: Biasanya dilihat dulu cocok ga nih pegawai ini untuk menjalankan kerjaan tersebut.</p>	<p>1.1 Dilihat berdasarkan kecocokan pegawai terhadap pekerjaan.</p>
<p>P: Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh distributor “Lukas” kepada pegawai?</p> <p>N: Pelatihan biasanya dikasih sama pemilik kalau biasanya dikasih ama pegawai yang udah lama bekerja.</p>	<p>2. Pelatihan pegawai</p> <p>2.1 Dilakukan oleh pemilik dan pegawai yang sudah lama bekerja.</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat meningkatkan efektivitas pegawai?</p> <p>N: Lewat pengetahuan dan pelatihan yang dikasih sama pemilik.</p>	<p>3. Efektivitas pegawai</p> <p>3.1 Dengan memberikan pengetahuan dan pelatihan oleh pemilik</p>
<p>P: Bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kerjanya cepat dan tepat, pelayanannya juga harus informatif.</p>	<p>4. Standar pelayanan</p> <p>4.1 Pekerjaan dilakukan secara tepat dan informatif</p>
<p>P: Bagaimana sistem kerja yang ditetapkan oleh distributor “Lukas” untuk pegawai?</p> <p>N: Senin sampai sabtu, terus untuk jam kerjanya jam delapan pagi sampai enam sore.</p>	<p>5. Sistem kerja</p> <p>5.1 Senin sampai dengan sabtu</p> <p>5.2 Pukul delapan pagi sampai enam sore</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai dan juga loyalitas pegawai?</p> <p>N: memperlakukan pegawai dengan sama, memperhatikan kebutuhan pegawai.</p>	<p>6. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>6.1 Memperlakukan pegawai dengan sama</p> <p>6.2 Memperhatikan kebutuhan pegawai.</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” menciptakan hubungan yang baik</p>	<p>7. Hubungan dan loyalitas pembeli</p>

<p>dengan pembeli dan menjaga loyalitas pembeli?</p> <p>N: Memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mereka, apa yang mereka inginkan, dan meminta saran dari pembeli yang kemudian saran itu dikembangkan.</p>	<p>7.1 Diperhatikan lnya kebutuhan pembeli.</p> <p>7.2 Meminta saran dari pembeli.</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menjaga hubungan dengan supplier?</p> <p>N: Menjalin komunikasi yang efektif dan mengikuti kebijakan yang berlaku</p>	<p>8. Hubungan dengan supplier</p> <p>8.1 Menjalin komunikasi yang efektif</p> <p>8.2 Mengikuti kebijakan yang berlaku</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Bisa pesan lewat telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Pemesanan melalui telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: cash, transfer bank, dan pembayaran bertempo</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Cash dan transfer bank</p> <p>2.2 Metode pembayaran bertempo</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: langsung ke tempat kalau ga dikirim ke alamat tujuan.</p>	<p>3. Cara pembeli untuk menerima produk</p> <p>3.1 Langsung datang atau dikirim ke pembeli</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Disediakan kursi untuk menunggu</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Disediakan kursi untuk menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tempat parkir tersedia dengan luas</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tersedia tempat parkir yang. luas</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nyaman toiletnya ada tempat cuci tangan juga.</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet disediakan dengan nyaman dan tersedia tempat untuk mencuci tangan</p>
<p>P: Apa saja jenis dan berapa jumlah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli, apakah sudah memadai?</p> <p>N: Ada sepuluh, kayak cartor, pick up, truck, cukup kalau ga ada hambatan dalam proses pengiriman kayak macet</p>	<p>4. Jenis dan jumlah armada</p> <p>4.1 Terdapat sepuluh armada yang terdiri dari cartor, pick up, dan truck.</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengatur kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Disusun berdasarkan kategorinya</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Disusun berdasarkan kategori</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Ridwan Maulana (Pegawai)

**7P
Product**

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang ada?</p> <p>N: Ya, untuk Minuman kemasan ada aqua, vit, leminerale, cleo, crystalline , pucuk, fruit tea, teh botol, milku, levios dan masih banyak lainnya, terus untuk galon ada aqua, vit, le minerale, cleo, crystalline buat gas tabung ada elpiji biru, elpiji 3 kilogram yang berwarna hijau.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variasi produk <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Minuman kemasan yang terdiri dari sanqua, vit, le minerale, cleo, chrystalline, pucuk, fruit tea, the botol, milku, levios dan masih banyak lainnya 1.2 Galon yang terdiri dari aqua, vit, le minerale, cleo, dan crystalline 1.3 Gas tabung yang berwarna biru dan hijau yang berkapasitas 3 kilogram
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama mereknya populer udah banyak dikonsumsi sama orang.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Nama merek <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Nama merek populer karena dikonsumsi oleh banyak orang
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kualitasnya bagus soalnya ngambilnya emang dari merek-merek yang udah populer.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kualitas produk <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Kualitas bagus karena berasal dari produk yang merek nya sudah populer
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kemasan produk mah emang udah dari supplier jadi tinggal jual aja, tapi tetep sebelum jual kita selalu ngeliat dulu kemasannya dalam keadaan baik atau ga.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kemasan produk <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Kemasan produk sudah dari supplier 4.2 Tinggal menjual produk 4.3 Selalu melihat terlebih dahulu bagaimana kemasan produk
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Garansi produk

<p>produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Punya garansi produk, sistemnya kalau produk rusak bisa ditekur.</p>	<p>5.1 Sistem garansi produk berlaku untuk produk yang rusak</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem menambah produk baru, jika iya apa yang menjadi pertimbangan</p> <p>N: iya, yang jadi pertimbangan itu kalau banyak yang cari.</p>	<p>6. Sistem menambah produk</p> <p>6.1 Produk yang banyak dicari</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem mengeleminasi sebuah produk, jika iya apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Sistem eleminasi ya kalau produk ga laku, cmn tetep produk sisanya harus tetep dijual dengan cara ngasih discount.</p>	<p>7. Sistem mengeleminasi produk</p> <p>7.1 Produk yang tidak laku</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menentukan persediaan stok produk?</p> <p>N: Lewat pengontrolan stok masuk dan keluar, liat perkiraan minat pembelinya berapa buat produk.</p>	<p>8. Mengelola dan menentukan persediaan stok produk</p> <p>8.1 Mengontrol stok masuk dan keluar</p> <p>8.2 Memperkirakan jumlah minat pembeli terhadap produk</p>

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menentukan harga produk yang dijual?</p> <p>N: Harga produk yang nentuin pemilik.</p>	<p>1. Penentuan harga produk</p> <p>1.1 Harga produk ditentukan oleh pemilik</p>
<p>P: Apakah harga yang ditetapkan distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Karena ada penetapan harga dari pihak supplier juga buat ga jual terlalu</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Terdapat penetapan harga dari pihak supplier untuk tidak</p>

<p>rendah ataupun terlalu tinggi, jadi tentunya dengan distributor lain yang menjual produk serupa, harga nya akan kompetitif.</p>	<p>menjual dengan harga terlalu rendah maupun terlalu tinggi</p> <p>2.2 Harga akan kompetitif dengan kompetitor yang menjual produk serupa</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya kalau beli dari supplier harganya naik, otomatis juga bakal disesuaikan.</p>	<p>3. Perubahan harga</p> <p>3.1 Akan ada penyesuaian harga jika harga beli kepada supplier naik</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Kalau pembeli belanja dalam jumlah banyak</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Belanja dalam jumlah banyak</p>
<p>P: Apa yang dilakukan distributor “Lukas” ketika ada kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran?</p> <p>N: Kalau emang produk nya lagi banyak dicari sama pembeli, biasanya ikut rendahin harga cuman tetep di poin dimana tetep untung, cuman kalau kompetitor udah terlalu jatuhin harga ya bakal diomongin ke supplier</p>	<p>5. Kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran</p> <p>5.1 Merendahkan harga namun tetap untung</p> <p>5.2 Mengkomunikasikan kepada supplier</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas”?</p> <p>N: lewat telepon, datengin pembeli satu-satu, minta pembeli promosiin</p>	<p>1. Jenis promosi</p> <p>1.1 Melalui telepon</p>

	<p>1.2 Mendatangi pembeli satu per satu</p> <p>1.3 Meminta pembeli melakukan promosi</p>
<p>P: Apa saja media promosi yang digunakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: WhatsApp soalnya pembeli kebanyakan pakainya itu</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Menggunakan WhatsApp karena banyaknya pembeli yang menggunakan media sosial tersebut</p>
<p>P: Apakah jenis dan media promosi yang digunakan distributor “Lukas” efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Efektif</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Jenis dan media promosi sudah efektif</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya mudah karena lokasinya ada di pusat kota dan juga di jalan tuparev itu emang pusat pembelian, sehingga jalan nya juga besar, banyak transportasi umum juga yang tersedia</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses mudah karena lokasi yang berada di pusat kota dan pembelian</p> <p>1.2 Jalan besar</p> <p>1.3 Banyak transportasi umum yang tersedia</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Visibilitasnya sangat baik, soalnya ada di pinggir jalan besar</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Visibilitas baik karena berada di pinggir jalan besar</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lalu lintasnya ramai banyak kendaraan motor, mobil, dan kendaraan</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Ramai banyak kendaraan yang berlalu lalang</p> <p>3.2 Lalu lintas tidak macet</p>

umum lainnya yang lalu Lalang , cuman tidak sampai menyebabkan kemacetan	
P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”? N: Gak ada	4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi 4.1 Tidak terdapat ketersediaan tempat untuk ekspansi
P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”? N: Lingkungan yang sangat mendukung minat beli masyarakat karena lingkungan tuh lingkungan orang belanja, karena berada di pusat pertokoan	5. Lingkungan 5.1 Lingkungan yang mendukung minat beli masyarakat 5.2 Lingkungan dimana orang melakukan pembelian karena berada di pusat pertokoan
P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”? N: Gak ada, malah adanya berbagai warung/tempat makan yang banyak mengambil produk di distributor “Lukas”	6. Pesaing di sekitar tempat usaha 6.1 Tidak terdapat pesaing
P: Apakah tempat yang dipilih distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha sudah sesuai dengan peraturan pemerintah? N: Sudah soalnya emang di sepanjang jalan juga pertokoan dan banyak yang jualan, udah gitu ada surat izin untuk menjalankan usaha.	7. Peraturan pemerintah 7.1 Memiliki surat izin yang disetujui pemerintah

People

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana distributor “Lukas” menseleksi pegawai dan apa yang menjadi pertimbangan? N: biasanya menseleksi pegawai dari kenalan orang yang memang udah jadi	1. Seleksi pegawai 1.1 Berasal dari kenalan pegawai yang sudah bekerja di distributor “Lukas”

<p>pegawai di distributor”Lukas”, kayak dari saudara atau sepepunya si pegawai ini, jadi dapat dipercaya.</p>	
<p>P: Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh distributor “Lukas” kepada pegawai?</p> <p>N: Oleh pemilik kalau ga biasanya dikasih ama pegawai yang udah lama kerja, biasanya pelatihan yang dikasih lebih tentang keterampilan sih, jadi kayak pake excel dan sebagainya</p>	<p>2. Pelatihan pegawai</p> <p>2.1 Diberikan oleh pemilik atau pegawai yang sudah lama bekerja</p> <p>2.2 Pelatihan yang diberikan meliputi keterampilan</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat meningkatkan efektivitas pegawai?</p> <p>N: Lewat pelatihan yang ada, menjalin komunikasi yang baik, adanya peraturan yang berlaku.</p>	<p>3. Efektivitas pegawai</p> <p>3.1 Melalui pelatihan</p> <p>3.2 Menjalinkan komunikasi yang baik</p> <p>3.3 Peraturan yang berlaku</p>
<p>P: Bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ramah dan informatif</p>	<p>4. Standar pelayanan</p> <p>4.1 Pelayanan ramah dan informatif</p>
<p>P: Bagaimana sistem kerja yang ditetapkan oleh distributor “Lukas” untuk pegawai?</p> <p>N: Senin sampai Sabtu terus untuk jamnya delapan pagi sampai enam sore, pegawai yang mau uang tambahan bisa request buat lembur cuman itu juga kalau kondisinya pas, kalau kayak turun barang dari supplier kalau ga ada produk yang perlu dikirim ke pembeli.</p>	<p>5. Sistem kerja</p> <p>5.1 Senin sampai Sabtu</p> <p>5.2 Jam delapan pagi sampai enam sore</p> <p>5.3 Terdapat sistem lembur untuk pegawai yang menginginkan uang tambahan</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai dan juga loyalitas pegawai?</p>	<p>6. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>6.1 Memperhatikan kebutuhan pegawai dalam bekerja</p>

N: Memperhatikan kebutuhan pegawai yang mendukung pekerjaan dan rutin menjalin komunikasi.	6.2 Menjalinkan komunikasi dengan pegawai secara rutin
P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli? N: Menjalinkan komunikasi yang baik dengan pembeli, selalu ngasih tau info yang terbaru tentang produk.	7. Hubungan dan loyalitas pembeli 7.1 Menjalinkan komunikasi yang baik dengan pembeli 7.2 Memberikan informasi terbaru mengenai produk
P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menjaga hubungan dengan supplier? N: Gak nunda-nunda pembayaran, jadi bayar tepat waktu.	8. Hubungan dengan supplier 8.1 Melakukan pembayaran tepat waktu kepada supplier

Process

Transkrip	Open Coding
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk? N: Pembeli bisa datang langsung ke tempat, lewat telepon atau whatsapp.	1. Cara pembeli memesan produk 1.1 Datang langsung ke tempat 1.2 Melalui telepon atau WhatsApp
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran? N: Cash, transfer bank bayar langsung lunas, atau ga bisa dp dulu, bayar sisanya nanti, biasanya kalau kayak gini itu pembeli bakal dikasih nota, dan berlaku untuk yang udah langganan dan biasa ngambil banyak.	2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran 2.1 Cash dan transfer bank 2.2 Membayar langsung lunas atau melakukan dp terlebih dahulu
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?	3. Cara pembeli untuk menerima produk

<p>N: Ada dua cara, produk bisa diambil langsung ke tempat atau produk bisa dikirim ke alamat tujuan</p>	<p>3.1 Produk dapat diambil langsung ke tempat</p> <p>3.2 Produk dapat dikirim ke alamat tujuan</p>
--	---

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nyaman bagi pembeli sama tersedia beberapa kursi untuk menunggu</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tempat menunggu nyaman</p> <p>1.2 Tersedia kursi untuk menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tempat parkir yang luas. jadi kalau ada pembeli yang datang terus dari supplier juga lagi turun barang, ga bakal ada yang merasa keganggu</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tempat parkir luas untuk pembeli maupun supplier yang datang</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Toiletnya ada dua buat pembeli satu, pegawai satu, toiletnya memadai karena bersih ada wastafelnya juga sehingga layak pakai, pembeli yang datang juga jadi nyaman.</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Tersedia dua toilet untuk pembeli dan pegawai</p> <p>3.2 Toilet yang memadai dan membuat pembeli nyaman karena kebersihannya</p> <p>3.3 Tersedia wastafel</p>
<p>P: Apa saja jenis dan berapa jumlah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli, apakah sudah memadai?</p> <p>N: dua truck, tujuh pickup, dan satu cartor, ya sudah mencukupi .</p>	<p>4. Jenis dan jumlah armada</p> <p>4.1 Armada yang ada tercukupi karena terdiri dari dua truck, tujuh pickup, dan satu cartor</p>

<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengatur kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Berdasarkan kategori produk, terus berdasarkan mereknya, karena ini dominasi produknya sudah dalam bentuk dus, jadi biasanya dus-dus yang ada itu ditumpuk dengan rapih. Produk yang paling banyak diminati dan dipesan oleh pembeli biasanya di taro di depan jadi memudahkan pembeli melihat produk.</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Berdasarkan kategori dan merek produk</p> <p>5.2 Produk yang banyak dipesan diletakan dipaling depan untuk memudahkan pembeli melihat produk</p>
---	---

Rekaman suara:



Narasumber: Bedoy (Pegawai)

7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang ada?</p> <p>N: iya, ada galon, gas tabung, dan minuman kemasan, terus merek dan juga jenis nya.</p>	<p>1. Variasi produk</p> <p>1.1 Galon, gas tabung, dan minuman kemasan</p> <p>1.2 Terdiri dari merek dan jenis yang juga bervariasi</p>
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p>	<p>2. Nama merek produk</p>

<p>N: diketahui sama banyak orang, kayak fanta , aqua, le minerale.</p>	<p>2.1 Diketahui oleh banyak orang, seperti fanta, aqua, dan le minerale</p>
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: Kuaitasnya dapat dipercaya karena ngejual produk yang emang aman buat diminum maupun digunakan, dari supplier yang emang udah tepercaya.</p>	<p>3. Kualitas produk 3.1 Kualitas dapat dipercaya karena mengambil produk dari supplier yang tepercaya 3.2 Produk yang layak untuk diminum maupun digunakan</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: Kemasan produk dari supplier, tapi kami juga tetap melakukan pengecekan dan menjaga kualitas kemasan yang ada , kayak ditaronya yang bener jangan sampe rusak kemasannya, expired date juga diperhatiin</p>	<p>4. Kemasan produk 4.1 Kemasan produk dari supplier 4.2 Melakukan pemeriksaan terhadap kemasan untuk menjaga kualitas yang ada 4.3 Memperhatikan expired date yang tertera pada kemasan produk</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku? N: Ada garansi produk untuk produk yang rusak dan produk yang ternyata expired date nya sudah dekat.</p>	<p>5. Garansi produk 5.1 Produk yang rusak dan mendekati expired date</p>
<p>P:Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem menambah produk baru, jika iya apa yang menjadi pertimbangan? N: iya, produk yang banyak peminatnya, banyak yang pengen.</p>	<p>6. Sistem menambah produk baru 6.1 Produk yang banyak peminatnya</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem mengeleminasi sebuah produk, jika iya apa yang menjai pertimbangan? N: Menerapkan untuk produk yang ga laku</p>	<p>7. Sistem mengeleminasi produk 7.1 Produk yang tidak laku</p>

<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menentukan persediaan stok produk? N: Membuat catatan stok produk masuk dan stok produk keluar, diperkirakan produk yang akan dibutuhkan untuk penjualan selanjutnya , nentuin jadwal pembelian, terus juga ngehubungin supplier yang bersangkutan.</p>	<p>8. Mengelola dan menentukan persediaan stok produk</p> <p>8.1 Membuat catatan stok produk masuk dan stok produk keluar</p> <p>8.2 Memperkirakan produk yang dibutuhkan untuk penjualan selanjutnya</p> <p>8.3 Menentukan jadwal pembelian</p> <p>8.4 Menghubungi supplier produk yang bersangkutan</p>
---	---

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menentukan harga produk yang dijual? N: Disesuaikan sama harga beli ke supplier, terus diperkirakan mau ngambil untung berapa.</p>	<p>1. Penentuan harga produk</p> <p>1.1 Disesuaikan dengan harga beli kepada supplier</p> <p>1.2 Diperkirakan keuntungan yang ingin diperoleh</p>
<p>P: Apakah harga yang ditetapkan distributor “Lukas” kompetitif? N: Iya harganya bersaing dan terjangkau</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Harga bersaing dan terjangkau</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”? N: Iya , jika supplier naikin harga , ya kan beli dari sana, ya pasti harus disesuaikan.</p>	<p>3. Perubahan Harga</p> <p>3.1 Ketika supplier menaikkan harga</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Belanja dalam kuantitas banyak</p>

N: Pembeli yang belanja dalam kuantitas banyak.	
<p>P: Apa yang dilakukan distributor “Lukas” ketika ada kompetitor yang menjeratuhkan harga jual produk di pasaran?</p> <p>N: Ngomong ke supplier, kadang ikutin rendahin harga cuman ga sampe rugi , tetep untung sama sesuai ama kebijakan yang ada.</p>	<p>5. Kompetitor yang menjeratuhkan harga jual produk di pasaran</p> <p>5.1 Mengkomunikasikan kepada supplier</p> <p>5.2 Terkadang mengikuti untuk merendahkan harga namun tidak sampai rugi</p> <p>5.3 Tetap mengikuti kebijakan harga yang berlaku</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas”?</p> <p>N: telepon, whatsapp, atau ga secara langsung.</p>	<p>1. Jenis promosi</p> <p>1.1 Telefon, WhatsApp, atau promosi langsung yang dilakukan dengan tatap muka</p>
<p>P: Apa saja media promosi yang digunakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: WhatsApp sih biasanya</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Umumnya menggunakan WhatsApp</p>
<p>P: Apakah jenis dan media promosi yang digunakan distributor “Lukas” efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: efektif soalnya kebanyakan pembeli juga pake nya whatsapp kayak pemilik, toko sembako, dan sebagainya.</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Efektif karena banyak dari pembeli yang menggunakan WhatsApp</p>

Place

Transkrip	Open Coding

<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya mudah karena berada di pusat kota terus didukung dengan jalan besar.</p>	<p>8. Akses</p> <p>a. Akses mudah karena berada di pusat kota dan didukung dengan jalan besar</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada di pinggir jalan pastinya visibilitasnya juga baik, apalagi ada papan nama tempat usaha yang terlihat jelas.</p>	<p>9. Visibilitas</p> <p>2.1 Visibilitas baik karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: lalu lintasnya ramai karena berada di pusat pertokoan dan di sebelah pasar, cuman ga macet.</p>	<p>10. Lalu lintas</p> <p>3.1 Lalu lintas yang ramai karena berada di pusat pertokoan dan di sebelah pasar</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: di kanan kirinya juga ada yang jualan jadi ga bisa melakukan ekspansi</p>	<p>11. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh tempat usaha</p> <p>4.1 Tidak dapat melakukan ekspansi karena sudah ada penjual lainnya</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lingkungan yang mendukung karena berada di pusat pertokoan, jadi lingkungan nya lingkungan orang belanja.</p>	<p>12. Lingkungan</p> <p>5.1 Lingkungan dimana banyak orang yang melakukan pembelian</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tidak ada kompetitor.</p>	<p>13. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat kompetitor di sekitar</p>
<p>P: Apakah tempat yang dipilih distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha sudah sesuai dengan peraturan pemerintah?</p>	<p>14. Peraturan pemerintah</p> <p>7.1 Memiliki surat izin usaha</p>

N: Iya karena udah ada surat izin usahanya juga.	
--	--

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” menseleksi pegawai dan apa yang menjadi pertimbangan?</p> <p>N: Biasanya dari rekomendasi pegawai yang udah kerja dan paling tidak harus bisa baca, ngitung hitungan dasar, sama bisa ngomong sama orang lah.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleksi pegawai <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Rekomendasi dari pegawai yang sudah bekerja di distributor “Lukas” 1.2 Memiliki keterampilan membaca, berhitung, dan berkomunikasi dengan orang lain
<p>P: Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh distributor “Lukas” kepada pegawai?</p> <p>N: Oleh pemilik atau pegawai yang sudah berpengalaman, pelatihannya lebih ke skill yang digunakan dalam menjalankan kegiatan operasional usaha</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelatihan pegawai <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Pemilik atau pegawai yang sudah berpengalaman 2.2 Pelatihan skill yang digunakan dalam menjalankan kegiatan operasional usaha
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat meningkatkan efektivitas pegawai?</p> <p>N: interaktif sama pegawai dan melakukan pelatihan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Efektivitas pegawai <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Interaktif dengan pegawai 3.2 Melakukan pelatihan kepada pegawai
<p>P: Bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Keramahan, pelayanan harus cepat dan tepat, dan memberikan pelayanan yang informatif.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Standar pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Keramahan dalam pelayanan 4.2 Memberikan pelayanan yang informatif
<p>P: Bagaimana sistem kerja yang ditetapkan oleh distributor “Lukas” untuk pegawai?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Sistem kerja <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Jam delapan pagi sampai enam sore

<p>N: Kerjanya dari jam delapan sampai enam sore, untuk hari senin sampai sabtu.</p>	<p>5.2 Hari senin sampai sabtu</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” menumbuhkan loyalitas dan kerjasama antar pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kuncinya tuh ada di komunikasi, terus ada aktivitas bersama setahun sekali, buka puasa bersama, pemilik juga biasanya ngepehartin apa sih yang jadi kebutuhan pegawai yang bisa ngedukung kerjaan.</p>	<p>6. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>6.1 Kuncinya terdapat pada komunikasi</p> <p>6.2 Mengadakan aktivitas bersama</p> <p>6.3 Memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan pegawai dalam bekerja</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Interaktif sama pembeli</p>	<p>7. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>7.1 Interaktif dengan pembeli</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menjaga hubungan dengan supplier?</p> <p>N: Ngikutin informasi yang dikasih supplier jadi gak ketinggalan informasi yang akhirnya ada miskomunikasi sama bayar ga lewat dari batas waktu yang dikasih.</p>	<p>8. Hubungan dengan supplier</p> <p>8.1 Mengikuti informasi yang diberikan supplier agar tidak terjadi miskomunikasi</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Memesan melalui telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Pemesanan melalui telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat</p>

<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Dengan cash, transfer bank, dan juga menyediakan pembayaran berjangka satu minggu</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Cash dan transfer bank</p> <p>2.2 Tersedia pembayaran berjangka satu minggu</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Mengambil langsung ke tempat atau dikirim ke alamat tujuan.</p>	<p>3. Cara pembeli untuk menerima produk</p> <p>3.1 Langsung datang atau dikirim ke pembeli</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nyaman karena disediakan tempat duduk terus juga pembeli disediakan minuman yang bisa diambil di kulkas.</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Disediakan tempat duduk</p> <p>1.2 Disediakan minuman yang dapat diambil di kulkas</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tempat parkirnya memadai karena cukup luas</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tempat parkir yang luas</p>

<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Toilet nya bersih, buat pembeli satu , buat pegawai satu , ada wastafel juga yang disediakan buat cuci tangan</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet dalam keadaan bersih</p> <p>3.2 Terdapat dua toilet</p> <p>3.3 Terdapat wastafel</p>
<p>P: Apa saja jenis dan berapa jumlah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli, apakah sudah memadai?</p> <p>N: Dua truck, tujuh pickup, dan satu cartor, total ada sepuluh, cukup</p>	<p>4. Jenis dan jumlah armada</p> <p>4.1 Armada memadai dengan adanya dua truck, tujuh pickup, dan satu cartor</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengatur kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Berdasarkan variasi</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Disusun berdasarkan variasi</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Nia (Pegawai)

7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang ada?</p> <p>N: ya, buat minuman kemasan itu sendiri ada air mineral, teh, kopi, susu, dan sebagainya. Terus ada produk galon</p>	<p>1. Variasi produk</p> <p>1.1 Minuman kemasan, galon, dan gas tabung</p> <p>1.2 Terdiri dari ukuran yang beragam</p>

sama gas juga. Ukuran produknya juga beragam.	
P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: Nama mereknya bagus soalnya banyak yang tahu, contoh kayak pocari sweat, teh botol, sprite, god day.	2. Nama merek produk 2.1 Nama merek produk bagus karena banyak orang yang mengetahui
P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: Kualitas nya dijamin, soalnya pastinya produk yang dijual layak buat dikonsumsi	3. Kualitas produk 3.1 Kualitas terjamin karena layak untuk dikonsumsi
P: Bagaimana kemasan produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: Kemasan produk udah dari supplier, tapi tentunya tetep harus kontrol ga boleh sampe ada yang rusak.	4. Kemasan produk 4.1 Kemasan produk berasal dari supplier 4.2 Mengontrol kemasan agar tidak mengalami kerusakan
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku? N: Produk yang rusak atau mendekati expired	5. Garansi produk 5.1 Produk yang rusak atau mendekati expired
P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem menambah sebuah produk baru, jika iya apa yang menjadi pertimbangan? N: Jika ternyata produk tersebut banyak peminatnya.	6. Sistem menambah produk 6.1 Produk yang memiliki banyak peminat
P: Apakah distributor “Lukas” menerapkan sistem mengeleminasi sebuah produk, jika iya apa yang menjadi pertimbangan? N: Produk yang ga laku	7. Sistem mengeleminasi produk 7.1 Produk yang tidak laku
P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menentukan persediaan stok produk? N: Dirinciin stok masuk ama stok keluar, terus ada permintaan nga dari customer buat orderan selanjutnya, akan	8. Sistem menambah produk 8.1 Memperkirakan produk yang dibutuhkan untuk penjualan selanjutnya

diperkirakan juga produk yang dibutuhkan buat penjualan berikutnya, terus baru komunikasiin sama supplier.	8.2 Komunikasikan kepada supplier
--	-----------------------------------

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” menentukan harga produk yang dijual?</p> <p>N: Disesuaikan dengan harga beli ke supplier</p>	<p>1. Penetapan harga produk</p> <p>1.1 Disesuaikan harga beli dari supplier</p>
<p>P: Apakah harga yang ditetapkan distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Iya kompetitif biar bisa bersaing sama kompetitor</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Harga yang dapat bersaing dengan kompetitor</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kalau harga beli dari supplier naik, harga jual ke pembeli juga naik, supaya ga rugi.</p>	<p>3. Perubahan harga</p> <p>3.1 Jika terjadi kenaikan harga dari supplier maka akan disesuaikan</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Beli jumlah banyak</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Membeli dalam jumlah banyak</p>
<p>P: Apa yang dilakukan distributor “Lukas” ketika ada kompetitor yang menjatuhkan harga jual produk di pasaran?</p> <p>N: Infoin ke supplier</p>	<p>5. Menjatuhkan harga jual produk di pasaran</p> <p>5.1 Memberikan informasi kepada supplier</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Promosi dari mulut ke mulut, sales buat ngabisin produk yang kurang laku, dan lewat telfon juga.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis promosi <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Promosi dari mulut ke mulut 1.2 Sales untuk menghabisi stok produk 1.3 Promosi melalui telepon
<p>P: Apa saja media promosi yang digunakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Hanya menggunakan WhatsApp</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Media promosi <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Menggunakan WhatsApp
<p>P: Apakah jenis dan media promosi yang digunakan distributor “Lukas” efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Efektif cuman buat yang WhatsApp karena masih kurang pegawai jadi masih belum maksimal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Efektivitas jenis dan media promosi <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Efektif namun untuk WhatsApp belum maksimal

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya bagus, jalan besar, transportasi umum juga tersedia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Akses bagus 1.2 Jalan besar 1.3 Tersedianya transportasi umum
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Terlihat dengan jelas karena ada di pinggir jalan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Visibilitas <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Terlihat dengan jelas karena berada di pinggir jalan
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Lalu lintas <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Ramai karena banyak transportasi yang berlalu lalang

N: Ramai, banyak transportasi yang lewat-lewat karena ada di dekat pasar.	
P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”? N: Tidak ada	4. Ketersedian tempat untuk dilakukannya ekspansi 4.1 Tidak ada tempat untuk melakukan ekspansi
P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”? N: Lingkungannya orang belanja karena berada di pusat pertokoan dan dekat pasar	5. Lingkungan 5.1 Pertokoan dan pasar
P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”? N: Tidak ada kompetitor.	6. Pesaing di sekitar tempat usaha 6.1 Tidak ada kompetitor di sekitar tempat usaha
P: Apakah tempat yang dipilih distributor “Lukas” dalam menjalankan usaha sudah sesuai dengan peraturan pemerintah? N: Tentunya iya karena udah ada izin dari pemerintah untuk menjalankan usaha.	7. Peraturan pemerintah 7.1 Terdapat izin pemerintah untuk menjalankan usaha

People

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana distributor “Lukas” menseleksi pegawai dan apa yang menjadi pertimbangan? N: Pegawai yang setidaknya bisa baca dan ngomong sama orang lain. Di tes dulu bisa nga pegawai ini kerja dibagian ini kira-kira kalau cocok baru.	1. Seleksi pegawai 1.1 Setidaknya pegawai bisa berkomunikasi dengan orang lain 1.2 Dilakukannya tes kemampuan untuk mengetahui kecocokan terhadap pekerjaan yang akan dilakukan

<p>P: Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh distributor “Lukas” kepada pegawai?</p> <p>N: Dilatih sama pemilik kalau ga sama pegawai yang lebih lama kerja, contohnya kayak dilatih buat bikin susunan tugas kerja yang jelas, organisir jadwal, terus sama pakai excel.</p>	<p>2. Pelatihan pegawai</p> <p>2.1 Dilatih oleh pemilik atau pegawai yang sudah lama bekerja</p> <p>2.2 Dilatih untuk membuat susunan tugas kerja yang jelas , mengorganisir jadwal, dan menggunakan excel</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat meningkatkan efektivitas pegawai?</p> <p>N: Ya dengan memberikan pelatihan itu sendiri.</p>	<p>3. Efektivitas pegawai</p> <p>3.1 Diberikan pelatihan</p>
<p>P: Bagaimana standar kualitas pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Keramahan, cepat dan tepat, dan memberikan pelayanan yang informatif.</p>	<p>4. Standar pelayanan</p> <p>4.1 Pelayanan yang ramah</p> <p>4.2 Pelayanan yang cepat dan tepat</p> <p>4.3 Pelayanan informatif</p>
<p>P: Bagaimana sistem kerja yang ditetapkan oleh distributor “Lukas” untuk pegawai?</p> <p>N: Kerja dari hari senin sampai jumaat, pukul delapan pagi sampai enam sore.</p>	<p>5. Sistem kerja</p> <p>5.1 Bekerja dari hari senin sampai jumaat</p> <p>5.2 Bekerja pada pukul delapan pagi sampai enam sore</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai dan juga loyalitas pegawai?</p> <p>N: Hak sebagai pegawai diberikan, kebutuhan pegawai diperhatikan, dan diadakannya acara kegiatan bersama.</p>	<p>6. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>6.1 Memberikan hak pegawai</p> <p>6.2 Memperhatikan kebutuhan pegawai</p> <p>6.3 Mengadakan acara kegiatan bersama</p>

<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli? N: Terus menjalin komunikasi dengan pembeli secara rutin sehingga hubungan yang ada juga terus terjaga.</p>	<p>7. Hubungan baik dan loyalitas pembeli 7.1 Menjalin komunikasi secara rutin dengan pembeli</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengelola dan menjaga hubungan dengan supplier? N: memperhatikan kebijakan yang berlaku dan melakukan komunikasi dengan efektif</p>	<p>8. Hubungan dengan supplier 8.1 Memperhatikan kebijakan yang berlaku 8.2 Melakukan komunikasi dengan efektif</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk? N: Telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk 1.1 Melalui Telepon, WhatsApp, atau datang langsung ke tempat</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran? N: Cash dan transfer bank</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran 2.1 Cash dan transfer bank</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk? N: Dikirim menggunakan transportasi yang di punya distributor “Lukas” secara gratis atau pembeli ngambil sendiri ke tempat.</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk 3.1 Dikirim menggunakan transportasi yang dimiliki distributor “Lukas” secara gratis 3.2 Pembeli mengambil produk sendiri</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada kursi buat pembeli duduk , minuman, makanan ringan juga yang bisa dinikmati di tempat nunggu</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tersedianya kursi</p> <p>1.2 Minuman dan makanan ringan yang dapat dinikmati di tempat menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tersedia parkiran yang luas untuk pembeli dan supplier</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tersedia tempat parkir yang luas untuk pembeli dan supplier</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tersedia dua toilet, satu untuk pembeli dan satu pegawai , jumlah toilet sudah memadai mengingat proses transaksi di sini berjalan dengan cepat sehingga pembeli juga gak ngehabisin waktu yang lama sebenarnya di sini.</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Tersedia dua toilet , satu untuk pembeli dan satu pegawai</p> <p>3.2 Jumlah toilet sudah memadai disesuaikan dengan proses transaksi yang cenderung berjalan dengan cepat</p>
<p>P: Apa saja jenis dan berapa jumlah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli, apakah sudah memadai?</p> <p>N: tujuh pickup, satu cator, dua truk, tercukupi</p>	<p>4. Jenis dan jumlah armada</p> <p>4.1 Mencukupi dengan adanya : tujuh pickup, satu cator, dan dua truk</p>
<p>P: Bagaimana cara distributor “Lukas” mengatur kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Berdasarkan variasi, jenis nya jadi lebih gampang juga buat ngecek ketersediaan produk, sama pembeli juga lebih gampang liatnya.</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Berdasarkan variasi dan jenis</p> <p>5.2 Memudahkan pembeli melihat produk</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Riko (Reseller/retailer)

7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: Iya bervariasi, ada galon, gas tabung, sama minuman kemasan</p>	<p>1. Variasi Produk 1.1 Terdapat variasi produk yang terdiri dari galon, gas tabung, dan minuman kemasan</p>
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: nama merek, maksudnya gimana ya?</p> <p>P: Seperti apakah nama merek produknya itu terkenal atau familiar, diketahui oleh banyak orang</p> <p>N: Oh iya, produk yang dijual rata-rata itu punya nama merek yang emang udah terkenal, kayak contohnya coca cola yang sering saya pesan.</p>	<p>2. Nama merek produk 2.1 Nama merek produk yang terkenal , seperti coca cola yang sering dipesan</p>
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kualitas nya baik, kayak sebelumnya yang udah saya bilang soalnya juga ngambil nama-nama merek yang emang udah terkenal, sering dikonsumsi ama masyarakat.</p>	<p>3. Kualitas Produk 3.1 Kualitas baik karena menjual produk dari nama merek produk yang sudah terkenal</p>

<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Produk yang sampai ke saya, kemasannya selalu dalam keadaan baik sih sampai sejauh ini, gak ada yang rusak.</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan selalu sampai dalam keadaan baik tidak ada yang rusak</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Iya kalau ada yang rusak bisa dituker.</p>	<p>5. Garansi produk</p> <p>5.1 Sistem garansi berlaku untuk produk yang rusak</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p> <p>N: Oh iya, contohnya air mineral merek sky baru dimasukkan tahun ini kan.</p>	<p>6. Menambah produk baru</p> <p>6.1 Menerapkan sistem menambah produk baru, seperti air mineral merek sky</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p> <p>N: Iya pernah dulu jual ades, sekarang ades udah ga masuk lagi.</p>	<p>7. Mengeleminasi produk</p> <p>7.1 Menerapkan eliminasi produk, seperti ades</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik?</p> <p>N: Iya soalnya setiap kali saya order, stoknya pasti tersedia, kalau gak minimal besok produknya udah bisa di terima.</p>	<p>8. Pengelolaan stok produk</p> <p>9.1 Terdapat pengelolaan stok produk yang baik</p> <p>9.2 Stok produk yang selalu tersedia</p>

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan?</p> <p>N: Iya sudah, soalnya emang udah di pasaran segitu, harganya juga terjangkau</p>	<p>1. Penetapan harga produk</p> <p>1.1 Sesuai dengan pasar</p> <p>1.2 Harga yang terjangkau</p>

<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Iya kompetitif</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Produk yang dijual memiliki harga kompetitif</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya kalau dari supplier naik, harganya juga jadi naik</p>	<p>3. Perubahan harga</p> <p>3.1 Terjadi kenaikan harga dari supplier</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Kalau belanja dalam jumlah banyak</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Belanja dalam jumlah banyak</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?</p> <p>N: Lewat telfon kalau ga secara langsung</p>	<p>1. Jenis Promosi</p> <p>1.1 Melalui telepon atau secara langsung</p>
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?</p> <p>N: pake WhatsApp, lewat chat kalau ga WhatsApp story</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Melalui story dan chat whatsapp</p>
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Iya sudah karena saya emang sering nya gunain whatsapp, terus kalau promosi lewat telfon kalau ga secara langsung itu jadi langsung cepet nyampe ke saya nya , jadi saya bisa tau info-info tentang produk, terus bisa langsung order juga</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Sudah efektif karena pembeli sering menggunakan whatsapp</p> <p>3.2 Penggunaan promosi melalu telepon lebih cepat sampai kepada pembeli</p> <p>3.3 Bisa mengetahui info mengenai produk dan memesan secara langdung</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p>	<p>1. Akses</p>

N: Akses nya mudah soalnya jalan nya besar	1.1 Akses mudah karena jalan besar
P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”? N: Sudah baik, soalnya ada di pinggir jalan jadi gampang terlihat	2. Visibilitas 2.1 Visibilitas baik karena berada di pinggir jalan
P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”? N: Ramai, soalnya emang dikelilinginya itu tempat belanja	3. Lalu lintas 3.1 Lalu lintas ramai karena dikelilingi tempat perbelanjaan
P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”? N: Ekspansi tuh kayak buat ngeluasin tempat jualan bukan ? P: Iya N: Oh ga ada, soalnya di samping-sampingnya udah ada yang jualan juga	4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi 4.1 Tidak terdapat tempat untuk melakukan ekspansi karena sudah ada penjual lain
P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”? N: lingkungannya ramai, ada pasar, warung, tempat makan, toko-toko lainnya	5. Lingkungan 5.1 Lingkungan pasar, warung, tempat makan, dan toko lainnya
P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”? N: Tidak ada	6. Terdapat pesaing di sekitar tempat usaha 6.1 Tidak ada pesaing di sekitar tempat

People

Transkrip	Open Coding
P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima ? N: Iya udah karena jika saya lihat, pegawai yang diseleksi emang bekerja sesuai dengan keahlian yang mereka punya	1. Seleksi pegawai 1.1 Diseleksi berdasarkan keahlian yang dimiliki
P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan	2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelayanan ramah

<p>pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Udah pelayanan nya soalnya ramah terus pegawainya juga informatif tentang produk</p>	<p>2.2 Pelayanan informatif mengenai produk</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya sudah, mereka kerjanya cepat kalau kayak masukin barang, hitung barang, cuman kadang kalau minta ngirim produk ke toko saya kadang masih terlambat kalau orderan di distributor “Lukas” emang lagi ramai,</p>	<p>3. Efektivitas pegawai</p> <p>3.1 Bekerja dnegan cepat dalam memasukan dan menghitung produk</p> <p>3.2 Masih terjadi keterlambatan dalam mengirim produk ketika ramai</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Pelayanan yang ramah</p>	<p>4. Standar pelayanan</p> <p>4.1 Pelayanan ramah</p>
<p>P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya lihat contohnya kayak itok sama Fredy, saya selalu dilayanin sama mereka kalau lagi ngambil produk, udah empat tahun soalnya saya berlangganan.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>5.1 Dilayani oleh pegawai yang sama ketika mengambil produk</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Iya, buktinya saya aja udah berlangganan empat tahun, saya juga bisa berlangganan cukup lama soalnya, distributor “Lukas” tuh informatif sama pembelinya, ngasih info apa-apa tuh cepet jadi kayak ada stok yang dateng, produk baru, jadi saya juga bisa langsung order.</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>6.1 Bukti pembeli sudah berlangganan cukup lama</p> <p>6.2 Menjadi informatif kepada pembeli</p>

Process

Transkrip	Open Coding
-----------	-------------

<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Lewat telfon, whatsapp, kalau ga langsung datang ke tempat, jadi kadang kalau ga ada waktu buat datang langsung ya jadi tinggal lewat telfon, jadi ga makan waktu.</p>	<p>1. Cara pemesanan produk</p> <p>1.1 Melalui telfon, WhatsApp atau datang langsung ke tempat</p> <p>1.2 Ketika tidak memiliki waktu maka akan memesan produk menggunakan telfon</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Cash kalau ga transfer bank</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Dengan cash atau transfer bank</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Ngambil sendiri atau ga dikirim. kalau ga ada kendaraan buat ngambil, cuman kadang kalau lagi banyak orderan di distributor “Lukas” jadi harus ngantri juga.</p>	<p>3. Cara pembeli untuk menerima produk</p> <p>3.1 Mengambil produk secara pribadi atau produk dapat dikirim</p> <p>3.2 Jika sedang banyak orderan di distributor “Lukas” maka harus mengantri untuk produk dikirim</p>

Physical evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada beberapa kursi, tempat menunggu nyaman</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tempat menunggu yang nyaman dengan terdapat beberapa kursi</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Luas karena mobil, motor, pickup bisa masuk</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tempat parkir yang luas karena mobil, motor, dan pickup bisa masuk</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Toilet bersih, toilet buat pegawai sama pembeli juga dipisah</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet dalam keadaan bersih</p> <p>3.2 Terdapat toilet untuk pegawai dan pembeli yang dipisah</p>

<p>P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai?</p> <p>N: Iya sudah, soalnya ada pick up, truck , saya sebagai seorang reseller kan pasti beli dalam jumlah yang banyak terus armada nya juga memadai buat jumlah dalam pesanan segitu</p>	<p>4. Armada</p> <p>4.1 Memadai dengan adanya pick up dan truck</p> <p>4.2 Sebagai reseller yang membeli dalam jumlah banyak sehingga membutuhkan armada yang memadai</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Iya, soalnya produk ditata berdasarkan jenis ama mereknya</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Produk ditata berdasarkan jenis dan merek</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Ade Novi

7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: Ya, galon, gas elpiji, dan minuman kemasan.</p>	<p>1. Variasi produk</p> <p>1.1 Terdapat variasi produk yang terdiri galon, gas elpiji, dan minuman kemasan.</p>
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama merek yang dijual sudah terkenal, banyak orang lah yang tahu.</p>	<p>2. Nama merek produk</p> <p>2.1 Nama merek produk diketahui oleh banyak orang</p>

<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kualitas nya baik.</p>	<p>3. Kualitas produk 3.1 Kualitas yang dimiliki baik</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kemasan nya bermacam-macam, kalau minuman kemasan ada yang botol, ada yang kaleng, ada yang bentuknya kotak, terus pasti dibungkus sama dus lagi, kalau galon ada yang ukurannya gede ama yang galon kecil. Produk yang saya terima kemasannya selalu bagus.</p>	<p>4. Kemasan produk 4.1 Kemasan yang bermacam 4.2 Kemasan yang diterima selalu bagus</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Iya, jika ada produk yang ternyata udah mau expired atau ga produknya udah rusak.</p>	<p>5. Sistem garansi produk 5.1 Untuk produk yang ternyata sudah mau expired atau produk rusak</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p> <p>N: Iya pernah.</p>	<p>6. Menambah produk baru 6.1 Distributor “Lukas” menambah produk baru</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p> <p>N: Iya kalau produk kurang laku jadi ga dijual lagi.</p>	<p>7. Mengeleminasi produk 7.1 Produk yang tidak laku</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik?</p> <p>N: Iya, ready stok terus, saya terima produk juga cepet, apalagi saya kan beli buat jual lagi.</p>	<p>8. Pengelolaan stok produk 8.1 Selalu ready stok 8.2 Menerima produk dengan cepat</p>

Price

Transkrip	Open Coding
-----------	-------------

<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan?</p> <p>N: sudah karena terjangkau.</p>	<p>1. Penetapan harga produk</p> <p>1.1 Harga produk yang ditetapkan terjangkau</p>
<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: kompetitif, di pasaran memang rata-ratanya jual segitu sih, kadang distributor “Lukas” juga jual dengan harga yang lebih rendah.</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Sesuai dengan harga pasaran</p> <p>2.2 Harga dapat lebih rendah dibandingkan kompetitor</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya, jika harga dari supplier atau produsen nya naik.</p>	<p>3. Perubahan harga</p> <p>3.1 Harga beli ke supplier mengalami kenaikan</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Dapat potongan harga biasanya jika belanja dalam jumlah yang gak sedikit.</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Belanja dalam jumlah banyak</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?</p> <p>N: Datengin saya secara langsung kalau ga lewat telfon, kadang juga dari WhatsApp.</p>	<p>1. Jenis promo</p> <p>1.1 Mendatangi pembeli secara langsung</p> <p>1.2 Melakukan promosi melalui telepon</p> <p>1.3 Terkadang melakukan promosi melalui WhatsApp</p>
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?</p> <p>N: ya WhatsApp tadi itu.</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Menggunakan WhatsApp</p>
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Iya efektif soalnya saya juga bisa langsung tanya secara langsung , ga harus</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promoosi</p> <p>3,1 Sudah efektif karena dapat menanyakan secara langsung kepada prnjual</p>

nungguin balesan kalau misalkan lewat telfon.	
---	--

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses bagus soalnya pas di tengah kota, udah gitu jalan nya besar.</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses bagus karena berada di pusat kota</p> <p>1.2 Tersedia jalan yang besar</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Visibilitas tuh artinya apa ya?</p> <p>P: Mudah terlihat apa tidak pak maksudnya</p> <p>N: Oh iya lah kan ada di pinggir jalan</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Terdapat visibilitas karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Selalu ada mobil atau motor yang lewat, gak pernah sepi sih.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Tidak pernah sepi karena selalu ada mobil atau motor yang lewat</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ekspansi itu apa?</p> <p>P: Buat kayak luasin tempat gitu bu, buat tempat jualannya</p> <p>N: Ga ada, sampingnya kan ada orang lain yang jualan.</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak tersedia tempat untuk melakukan ekspansi karena ada orang lain yang berjualan</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: lingkungannya dekat pasar sama banyak toko</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Berada di dekat pasar dan banyak toko</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak ada</p>	<p>6. Tempat pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak ada pesaing di sekitar</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Udah pegawainya kerjanya bagus.</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p> <p>1.1 Seleksi pegawai sudah tepat karena pegawai bekerja secara bagus</p>

<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya, pelayanan nya ramah udah gitu cepat.</p>	<p>2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelatihan dilakukan dengan tepat karena pelayanan yang ramah dan cepat</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Udah efektif, seperti yang saya sudah bilang sebelumnya kerja nya cepet.</p>	<p>3. Efektivitas pegawai 3.1 Bekerja secara efektif karena bekerja secara cepat</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Ramah dan respon pembeli dengan baik</p>	<p>4. Standar pelayanan 4.1 Pelayanan yang ramah 4.2 Merespon pembeli dengan baik</p>
<p>P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Melihat , dari pelayanan yang diberikan sama semua pegawai nya dan pegawainya juga kebanyakan udah kerja lama-lama.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Berdasarkan pelayanan yang diberikan 5.2 Melihat banyaknya pegawai yang sudah bekerja dalam waktu yang lama</p>
<p>P: Bagaimana distributor “Lukas” dapat menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N:Menjadi informatif contohnya kayak kalau sebelum kenaikan harga udah diinfor jadi bisa beli duluan sebelum kenaikan harga.</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli 6.1 Menjadi informatif , seperti memberikan informasi sebelum diterapkannya kenaikan harga</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Telfon, dateng langsung, kalau ga lewat WhatsApp.</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk 1.1 Melalui telepon, datang langsung, maupun melalui WhatsApp</p>

<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Transfer bank, mobile banking, cash, bisa pakai tempo pembayaran satu minggu buat bayarnya cuman harus dp dulu.</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Transfer bank, mobile banking, dan cash</p> <p>2.2 Pembeli dapat menggunakan metode pembayaran bertempo satu minggu</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Produk bisa dikirim kalau ga diambil sendiri.</p>	<p>3. Cara pembeli untuk menerima produk</p> <p>3.1 Produk dapat dikirim</p> <p>3.2 Mengambil produk</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nyaman soalnya disediakan juga minuman buat nunggu</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Nyaman karena disediakan minuman untuk menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Luas</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tempat parkir yang luas</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Toilet bersih dan nyaman.</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet bersih dan nyaman</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai?</p> <p>N: Sudah karena jenis nya juga beragam , jumlah nya juga banyak.</p>	<p>4. Armada</p> <p>4.1 Memiliki armada yang memadai karena jenis yang beragam dan jumlah yang banyak</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Produk disusun dengan rapih , seperti dus , galon, dan juga gas.</p>

N: Iya, produk disusun rapih, dus-dus, galon, sampai gas yang ada.	
--	--

Rekaman suara:



Narasumber: Brandon

7P

Product

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kan Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: Variasinya ada minuman kemasan, galon, sama gas tabung. Buat minuman kemasan ama galon itu sendiri jenis ama mereknya beragam. Kalau gas tabung itu kapasitas nya ada yang 3 kilogram sampai 12 kilogram</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variasi produk <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Produk bervariasi yang terdiri dari minuman kemasan, galon, dan gas tabung 1.2 Untuk minuman kemasan dan galon terdiri dari jenis dan merek yang beragam 1.3 Dijual gas tabung dengan kapasitas 3 kilogram sampai 12 kilogram
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama merek nya yang diambil bagus-bagus, populer di kalangan masyarakat, kayak aqua, indomilk, teh botol, dan lain-lain</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Nama merek produk <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Nama merek bagus 2.2 Nama merek populer di kalangan masyarakat, seperti aqua, indomilk, dan teh botol
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kualitas nya bagus, udah gitu layak buat dikonsumsi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kualitas produk <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Kualitas bagus 3.2 Layak untuk dikonsumsi
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kemasan produk <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Kemasan bagus

N: Kemasan nya bagus, aman dan ga gampang rusak.	4.2 Kemasan dapat menjamin produk dalam keadaan aman 4.3 Kemasan tidak mudah rusak
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku? N: Sistem garansi produk berlaku untuk produk yang rusak sama kalau misalkan pembeli terima produk dan taunya udah mau expired.	5. Garansi produk 5.1 Sistem garansi berlaku untuk produk rusak 5.2 Sistem garansi berlaku untuk produk yang mendekati expired
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual? N: Iya, kalau ada produk harga murah terus laku di pasaran pasti ditambihin.	6. Sistem menambah produk baru 6.1 Produk yang memiliki banyak peminat 6.2 Produk yang harganya terjangkau
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk? N: Iya pernah pas itu, saya lupa deh nama produknya saya juga pas itu ngambil buat dijual eceran, terus taunya distributor “Lukas” udah ga jual lagi gara-gara kurang pembelinya.	7. Sistem mengeleminasi produk 7.1 Produk yang memiliki sedikit pembeli
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik ? N: Iya jarang sih pas saya mau order taunya stok habis.	8. Pengelolaan stok produk 8.1 Saat ingin memesan produk , stok selalu tersedia

Price

Transkrip	Open Coding
P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan? N: sudah karena murah	1. Penetapan harga produk 1.1 Sudah tepat karena harga murah
P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?	2. Harga kompetitif 2.1 Sesuai dengan pasar

N: kompetitif emang di pasaran juga segitu	
P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”? N: Distributor “Lukas” kan ngambil produk dari orang, kalau orang atau pihak tersebut naikin harga, pasti distributor “Lukas” juga naikin harga	3. Perubahan harga 3.1 Ketika terjadi kenaikan harga dari tempat distributor “Lukas” membeli produk
P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli? N: ya kalau pesenannya banyak.	4. Potongan harga 4.1 Memesan dalam jumlah banyak

Promotion

Transkrip	Open Coding
P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”? N: Pemiliknya datang ke tempat saya secara langsung kadang.	1. Jenis promosi 1.1 Pemilik mendatangi pembeli secara langsung
P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda? N: WhatsApp	2. Media promosi 2.1 Menggunakan WhatsApp
P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian? N: Udah sih, cuman kayaknya whatsapp masih kurang soalnya buat update tentang produk kadang-kadang belum rutin.	3. Efektivitas jenis dan media promosi 3.1 Sudah efektif namun penggunaan WhatsApp masih minim

Place

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”? N: Akses nya enak , jalan besar, terus ada di tengah kota	1. Akses 1.1 Akses yang memudahkan pembeli untuk datang 1.2 Akses didukung jalan besar 1.3 Akses yang baik karena berada di tengah kota

<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: gampang kelihatan ada di pinggir jalan juga soalnya</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Mudah terlihat karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: ramai</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Lalu lintas dalam keadaan ramai</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: tidak ada</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak ada tempat untuk melakukan ekspansi</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: lingkungannya ada pasar, toko, warung, tempat makan jadi emang dekat tempat belanja</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Lingkungan di sekitar tempat usaha terdapat pasar, toko, warung, dan tempat makan</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak ada setau saya mah</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak ada pesaing</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya pada bisa kerja, sesuai sama keahlian yang dipunya</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p> <p>1.1 Seleksi pegawai sudah tepat karena dapat bekerja dengan keahlian yang dimiliki</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya, kerja pegawainya bagus</p>	<p>2. Pelatihan pegawai</p> <p>2.1 Pelatihan pegawai telah dilakukan dengan tepat yang dilihat dari pegawai bekerja dengan baik</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara</p>	<p>3. Efektivitas pegawai</p> <p>3.1 Bekerja dengan cepat</p>

<p>efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Efektif kerjanya cepat.</p>	
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Pelayanan nya baik soalnya selalu update info ke pembeli, kayak stok produk gitu contohnya.</p>	<p>4. Standar pelayanan</p> <p>4.1 Pelayanan baik dengan menjadi penjual yang informatif</p>
<p>P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya melihat dengan adanya hubungan yang baik antar pegawai otomatis kerjanya juga jadi bagus, pegawai nya juga loyal sih saya rasa pegawai disana pada udah kerja dalam waktu yang lama.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai</p> <p>5.1 Hubungan antar pegawai dilihat pembeli dari kerja pegawai yang baik</p> <p>5.2 Loyalitas pegawai dilihat pembeli</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Iya dan hal ini bisa terjadi karena kalau pembeli punya saran atau masukan didengar.</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>6.1 Mendengar saran dan masukan dari pembeli</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: langsung ke sananya kalau ga lewat telepon ama whatsapp.</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Datang ke tempat usaha</p> <p>1.2 Melalui telepon dan WhatsApp</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Cash atau transfer.</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Dengan cash atau transfer</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk</p> <p>3.1 Menggunakan armada yang dimiliki distributor “Lukas”</p>

N: Dikirim pake armada yang dimiliki distributor “Lukas”	
--	--

Physical evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: kursi buat tempat duduk, ada minuman juga buat sambil nunggu.</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Kursi untuk pembeli duduk</p> <p>1.2 Minuman untuk menemani pembeli menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Luas parkirnya juga enak</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Memudahkan pembeli karena parkiran yang luas</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Bersih toiletnya</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet dalam keadaan bersih</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai?</p> <p>N: Udah, armada yang dipunya muat banyak jadi kalau ngirim produk ga makan waktu harus bolak balik.</p>	<p>4. Armada</p> <p>4.1 Armada yang dimiliki dapat memuat produk dalam jumlah banyak sehingga tidak menghabiskan waktu</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: ya, berdasarkan produknya apa kalau satu sisi gas ya gas semua, kalau satu sisi air mineral merek aqua ya aqua semua.</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Produk ditata berdasarkan variasi produk</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Alyana

Product

Transkrip	Open Coding
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda	1. Variasi produk

<p>menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: ya, seperti gas,minuman mulai dari mineral, soda, kopi yang berbentuk kemasan, terus ada juga galon</p>	<p>1.1 Produk bervariasi yang terdiri dari minuman kemasan, galon, dan gas tabung</p>
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama mereknya kebanyakan udah diketahui orang, jadi saya sebagai reseller juga gampang jualnya.</p>	<p>2. Nama merek produk</p> <p>2.1 Nama merek sudah diketahui oleh banyak orang</p> <p>2.2 Memudahkan pembeli seorang reseller menjual produk</p>
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kualitasnya bagus sih, selama ini saya jualan ambil di distributor “Lukas” aman-aman aja.</p>	<p>3. Kualitas produk</p> <p>3.1 Kualitas bagus karena produk yang dijual kepada pembeli selalu dalam keadaan aman</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kemasan produk nya selalu rekat dan dalam keadaan baik</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan produk dalam keadaan baik</p> <p>4.2 Produk dikemas secara rekat</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: udah expired atau ternyata udah dekat expired, soalnya kalau minuman kemasan gitu kan harusnya expired nya lama.</p>	<p>5. Garansi produk</p> <p>5.1 Sistem garansi berlaku untuk produk yang expired atau mendekatin expired</p> <p>5.2 Minuman kemasan seharusnya memiliki jangkauan expired yang lama</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p> <p>N: Iya nambah produk baru buat produk yang emang ternyata banyak dikonsumsi orang-orang</p>	<p>6. Sistem menambah produk baru</p> <p>6.1 Produk yang ternyata dikonsumsi oleh banyak orang</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p>	<p>7. Sistem mengeleminasi produk</p> <p>7.1 Menerapkan eleminasi produk contohnya merek air mineral pristine</p>

N: Iya contohnya dulu pristine sempat masuk, tapi abis itu udah ga jual lagi	
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik ?	8. Pengelolaan stok produk 8.1 Setiap memesan produk, produk selalu tersedia
N: Ya, setiap saya pesan produknya tersedia	

Price

Transkrip	Open Coding
P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan? N: Iya karena terjangkau	1. Penetapan harga produk 1.1 Sudah tepat karena harga produk terjangkau
P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif? N: Iya sudah sesuai ama harga pasaran nya	2. Harga kompetitif 2.1 Sesuai dengan harga yang ada di pasaran
P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”? N: Iya kalau kata nya mah alasan nya gara-gara harga dari tempat ngambil produknya emang naikin harga.	3. Perubahan harga 3.1 Ketika terjadi kenaikan harga dari tempat distributor “Lukas” mengambil produk
P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli? N: Peroleh jika belanja banyak.	4. Potongan harga 4.1 Diperoleh jika pembeli belanja dalam jumlah banyak

Promotion

Transkrip	Open Coding
P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”? N: Kalau saya seringnya ditelepon, itu rutin sih kalau ada produk yang masuk biasanya saya langsung dikabarin	1. Jenis promosi 1.1 Melalui telepon yang diterima pembeli secara rutin
P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda? N: WhatsApp story atau chat	2. Media promosi 2.1 Menggunakan WhatsApp story ataupun chat

<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Efektif soalnya intens gitu dilakuinnya tuh rutih, kayak yang udah bilang kalau ada produk yang masuk biasanya saya langsung dikabarin</p>	<p>3. Jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Dilakukan dengan efektif karena dilakukan dengan intens dan rutin</p> <p>3.2 Jika ada produk yang masuk akan langsung mengabari pembeli</p>
---	--

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya mudah ada di pusat pertokoan</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses yang mudah karena ada di pusat pertokoan</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Visibilitas maksudnya gimana ya?</p> <p>P: Gampang terlihat atau tidak pak maksudnya</p> <p>N: Oh, terlihat dan sangat terlihat jelas karena ada di pinggir jalan.</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Terlihat dengan jelas karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kadang padat kadang engga, cuman pasti aja ada motor mobil yang lewat, ga pernah sampai sepi banget.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Lalu lintas terkadang padat dan terkadang tidak</p> <p>3.2 Selalu ada motor dan mobil yang melintas</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: gak bisa karena disekitarnya udah diisi sama toko lain buat jualan.</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Sudah diisi toko lain untuk berjualan</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Banyak tempat pembelanjaan di sekelilingnya, udah gitu ada tempat makan kayak warteg terus ada warung juga</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Terdapat banyak tempat belanja</p> <p>5.2 Terdapat tempat makan dan warung</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat pesaing</p>

N: Hmm, setau saya sih ga ada ya selama saya bolak balik dateng ke distributor “Lukas” juga.	
--	--

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah pegawainya ramah-ramah.</p>	<p>1. Seleksi pegawai 1.1 Seleksi pegawai sudah tepat karena pegawai bersikap ramah</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah karena pelayanannya bagus.</p>	<p>2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelatihan pegawai telah dilakukan dengan tepat yang dilihat dari pegawai memberikan pelayanan yang bagus</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah efektif kalau buat yang ngelayanin langsung soalnya kerjanya cepat, cuman buat yang ngirim produk pas itu saya pernah terima produk agak terlambat</p>	<p>3. Efektivitas pegawai 2.1 Bekerja dengan cepat dalam melayani pembeli yang datang langsung 2.2 Pembeli pernah menerima produk cukup terlambat</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Keramahan dan interaktif dengan pembeli.</p>	<p>4. Standar pelayanan 4.1 Memberikan pelayanan yang ramah 4.2 Memberikan pelayanan yang interaktif</p>
<p>P: Apakah anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya sebagai pembeli, ketika saya datang ke tempat distributor “Lukas” saya melihat hal itu dari bagaimana cara mereka berkomunikasi satu sama lain dan juga kedekatan mereka di tempat kerja. Loyalitas</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Dilihat dari bagaimana pegawai berkomunikasi satu sama lain dan kedekatannya 5.2 Melihat loyalitas pegawai contohnya Deri</p>

juga saya lihat contohnya pegawai yang bernama Dery, karena saya langganan udah lama jadi saya tahu.	
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Tentunya iya karena contohnya saya sama distributor “Lukas” udah merupakan hubungan jangka panjang, saya selalu ngambil produk ya di sini, komunikasi saya ama distributor “Lukas” juga terjalin dengan baik.</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>6.1 Komunikasi terjalin dengan baik sehingga terciptanya komunikasi jangka panjang</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Langsung sama pakai whatsapp juga bisa</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Langsung datang dan melalui WhatsApp</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: transfer bank dan tunai.</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Melalui transfer bank dan secara tunai</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Saya bisa ambil produk sendiri atau produknya diantar dan enak nya pengantaran gratis.</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk</p> <p>3.1 Pembeli mengambil produk dengan sendirinya</p> <p>3.2 Produk diantar tanpa dikenakan biaya</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: fasilitas tempat menunggu yang nyaman.</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tempat menunggu yang nyaman</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tempat parkir memadai sehingga memudahkan pengunjung</p>

N: Memadai parkirannya dan memudahkan pengunjung.	
P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: tersedia dua toilet, toilet selalu dalam keadaan bersih.	3. Toilet 3.1 Tersedia dua toilet 3.2 Toilet yang selalu dalam keadaan bersih
P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai? N: sudah mencukupi soalnya banyak juga setau saya armada yang tersedia	4. Armada 4.1 Banyaknya armada yang tersedian
P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada? N: Tentunya iya karena disusun dengan rapih, contohnya produk minuman kemasan ya khusus produk minuman kemasan, diposisiinya berdasarkan kategori ama merek juga.	5. Kerapian tata ruang 5.1 Disusun dengan rapih sesuai dengan variasi, kategori, dan merek produk

Rekaman Suara:



Narasumber: Andri

7P

Product

Transkrip	Open Coding
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui? N: ya kayak galon, minuman kemasan, dan gas elpiji.	1. Variasi produk 1.1 Produk bervariasi yang terdiri dari minuman kemasan, galon, dan gas elpiji
P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?	2. Nama merek produk 2.1 Nama merek produk yang sudah banyak dikonsumsi oleh masyarakat

N: Nama mereknya itu udah dari supplier ya setau saya, cuman distributor “Lukas” ngambil produk dengan nama merek yang udah sering dikonsumsi ama masyarakat	
P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima? N: Kualitas baik	3. Kualitas produk 3.1 Kualitas baik
P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima? N: Kemasannya ada yang dus atau ga plastik buat minuman kemasan, kemasannya selalu dalam posisi tersegel, kualitas kemasannya juga terjaga.	4. Kemasan produk 4.1 Kemasan terdiri dari dus atau plastik 4.2 Kemasan selalu dalam keadaan tersegel 4.3 Kualitas kemasan terjaga
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku? N: Jika ada yang rusak atau ternyata pas beli produknya udah mau expired.	5. Garansi produk 5.1 Produk yang rusak 5.2 Produk yang sudah mau expired
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual? N: Iya beberapa kali suka ditawarkan soalnya	6. Sistem menambah produk 6.1 Menerapkan sistem menambah produk dan menawarkannya kepada pembeli
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk? N: Iya untuk produk yang kurang laku setau saya.	7. Sistem mengeleminasi produk 7.1 Produk yang kurang laku
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik ? N: ya, jarang ketika saya mau order terus taunya produk kosong.	8. Pengelolaan stok produk 8.1 Jarang terjadinya stok produk tidak tersedia

Price

Transkrip	Open Coding
-----------	-------------

<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan? N: Iya harganya murah</p>	<p>1. Penetapan harga produk 1.1 Harga murah</p>
<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif? N: Kompetitif dapat dijangkau oleh pembeli</p>	<p>2. Harga kompetitif 2.1 Harga yang terjangkau</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”? N: Iya kadang harga naik karena dari supplier juga harga naik</p>	<p>3. Perubahan harga 3.1 Kenaikan harga dari supplier</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli? N: Iya, beli banyak</p>	<p>4. Potongan harga 4.1 Membeli banyak produk</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”? N: Saya pertama kali tau distributor “Lukas” dari teman saya, pemilik kadang datang langsung ke saya buat nawarin produk dan kadang juga lewat telepon.</p>	<p>1. Jenis promosi 1.1 Mendapatkan promosi dari teman 1.2 Pemilik mendatangi pembeli secara langsung 1.3 Melalui telepon</p>
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda? N: WhatsApp</p>	<p>2. Media promosi 2.1 Media promosi menggunakan WhatsApp</p>
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian? N: Efektif jadi pas penjual nawarin produk saya juga bisa langsung pesen, saya juga emang sering pakai WhatsApp</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi 3.1 Sudah efektif karena ketika penjual menawarkan produk, pembeli langsung memesan 3.2 Pembeli sering menggunakan WhatsApp</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses bagus karena ada di tengah kota.</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses bagus karena berada di tengah kota</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada di pinggir jalan ya jadi kelihatan jelas</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Terlihat jelas karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Banyak mobil, motor, dan kendaraan lainnya yang berlalu lalang.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Terdapat Banyak mobil, motor, dan kendaraan lainnya yang berlalu lalang.</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tidak ada</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak ada tempat untuk dilakukannya ekspansi</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: lingkungan nya dekat pasar sama toko-toko lainnya</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Dekat dengan pasar dan toko-toko lainnya</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak ada</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak ada pesaing</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya semua pegawainya bisa bekerja dengan baik. sesuai dengan tugas yang mereka miliki masing-masing</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p> <p>1.1 Pegawai dapat bekerja dengan baik</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p>	<p>2. Pelatihan pegawai</p> <p>2.1 Pegawai memberikan pelayanan secara baik</p>

N: Iya pegawai memberikan pelayanan secara baik.	
P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima? N: Sudah efektif, dilihat dari kecepatan pegawai saat melayani pembeli , seperti menghitung produk, mengangkat produ.	3. Efektivitas pegawai 3.1 Kecepatan pegawai dalam melayani untuk menghitung dan mengangkat produk
P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima? N: Ramah dan cepat	4. Standar pelayanan 4.1 Pelayanan yang ramah dan cepat
P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”? N: Iya dilihat dari kerjasama yang baik, saya juga lihat adanya loyalitas karena seringkali dilayani oleh pegawai yang sama.	5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Dilihat dari kerjasama yang baik 5.2 Dilayani oleh pegawai yang sama
P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli? N: Iya berhasil dari pelayanan yang diberikan, kayak mau mendengar,menerima dan menyelesaikan keluhan dari pembeli	6. Hubungan dan loyalitas pembeli 6.1 mendengar,menerima, dan menyelesaikan keluhan dari pembeli

Process

Transkrip	Open Coding
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk? N: Datang ke toko dan pesan pakai telepon kalau gak WhatsApp	1. Cara pembeli dalam memesan produk 1.1 Menggunakan telepon atau WhatsApp
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran? N: Transfer tunai lewat bank dan cash	2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran 2.1 Transfer bank dan cash

<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Ambil sendiri pakai armada yang saya punya buat ngangkut barang atau ga dikirim sama distributor “Lukas”</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk</p> <p>3.1 Mengambil produk menggunakan armada sendiri</p> <p>3.2 Produk dikirim menggunakan armada yang dimiliki distributor “Lukas”</p>
--	--

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Memadai ada beberapa kursi buat duduk, disediakan minuman buat sambil nunggu.</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tempat menunggu yang memadai</p> <p>1.2 Tersedia beberapa kursi</p> <p>1.3 Tersedia minuman untuk menemani pembeli menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Luas</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Tempat parkir yang luas</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Bersih buat pembeli nyaman</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet bersih yang membuat pembeli nyaman</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai?</p> <p>N: Sudah mencukupi dari armada buat muatan kecil sampai besar</p>	<p>4. Armada</p> <p>4.1 Armada mencukupi dengan tersedianya armada untuk muatan kecil sampai besar</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: iya karena disusun rapih sih ga dicampur-campur gitu, contohnya produk khusu galon disini, produk buat gas disini, jadi enak juga dilihat nya</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Disusun dengan rapih sesuai dengan variasi produk</p>

Rekaman suara:



Narasumber: Gracia Adelia (Konsumen akhir)

PRODUCT

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: Iya variasinya ada tiga yang saya tahu, itu ada gas, minuman dalam bentuk kemasan, dan galon. Cuman produk yang saya sering beli itu minuman dalam bentuk kemasan soalnya buat acara gereja.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Variasi produk<ol style="list-style-type: none">1.1 Terdapat gas, minuman dalam bentuk kemasan, dan galon1.2 Produk yang sering dibeli adalah minuman dalam bentuk kemasan
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nama merek gimana nih maksudnya?</p> <p>P: Seperti apakah produk yang kami ambil itu nama mereknya banyak dikenal orang, familiar</p> <p>N: Oh untuk itu ya, saya biasanya kan belanja nya teh botol ama vit itu aja kan udah banyak orang yang tahu lah, semua orang juga pasti minum.</p>	<ol style="list-style-type: none">2. Nama merek produk<ol style="list-style-type: none">2.1 Nama merek produk familiar dan dikenal banyak orang
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kualitas nya bagus, saya selama ini belanja selalu aman-aman aja , gak ada yang rusak.</p>	<ol style="list-style-type: none">3. Kualitas produk<ol style="list-style-type: none">3.1 Kualitas bagus3.2 Tidak pernah menerima produk rusak

<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kemasan nya baik karena saya nerima juga ga pernah ada yang rusak, kemasannya juga selalu tersegel dengan rapih.</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan baik</p> <p>4.2 Kemasan yang diterima oleh pembeli tidak pernah mengalami kerusakan</p> <p>4.3 Kemasan selalu tersegel dengan rapih</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Kalau dari informasi penjualnya, garansi produk berlaku jika ada produk yang ternyata rusak atau udah mau expired. Soalnya kan minuman kemasan gitu harusnya expirednya jangka waktunya panjang.</p>	<p>5. Garansi produk</p> <p>5.1 Untuk produk rusak atau sudah mau expired</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p> <p>N: Iya pas itu kan saya sering nya beli vit, cuman pernah juga ditawarkan ama penjual yang lain, yang katanya produk baru, apa ya pas itu saya lupa, oh itu sanqua</p>	<p>6. Menambah produk baru</p> <p>6.1 Pernah menawari produk baru kepada pembeli, seperti merek sanqua</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p> <p>N: Pernah pas itu saya cari produk terus taunya katanya produk nya udah ga dijual lagi soalnya kurang laku katanya</p>	<p>7. Mengeleminasi produk</p> <p>7.1 Produk yang tidak terlalu laku</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik ?</p> <p>N: Iya ga pernah kurang stok nya pas saya mau pesan , jadi selalu ready stok</p>	<p>8. Pengelolaan stok produk</p> <p>8.1 Produk selalu tersedia</p>

Price

<p>Transkrip</p>	<p>Open Coding</p>
-------------------------	---------------------------

<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan?</p> <p>N: Sudah tepat , harga nya terjangkau terus suka dapet harga khusus kalau enang belanja banyak</p>	<p>1. Penetapan harga produk</p> <p>1.1 Harga terjangkau</p> <p>1.2 Diterapkan harga khusus belanja dalam banyak</p>
<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: iya sama kompetitor beda dikit, cuman disini lebih murah.</p>	<p>2. Harga kompetitif</p> <p>2.1 Harga lebih murah dibandingkan kompetitor</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Harga nya bisa berubah biasanya gara-gara dari sana nya, si supplier nya memang naikin harga juga.</p>	<p>3. Perubahan harga</p> <p>3.1 Supplier menaikkan harga</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: iya beli banyak sama biasanya langganan juga , contohnya kayak saya</p>	<p>4. Potongan harga</p> <p>4.1 Beli dalam jumlah banyak</p> <p>4.2 Pembeli yang sudah berlangganan</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?</p> <p>N: Telefon kalau ga WhatsApp biasanya ditawarkan ke saya secara langsung.</p>	<p>1. Jenis promosi</p> <p>1.1 Melalui telepon atau whatsapp</p> <p>1.2 Mendatangi pembeli secara langsung</p>
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?</p> <p>N: WhatsApp bisa story kayak update tentang stok dan foto produk atau ga chat</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Whatsapp story dan chat dengan memberikan update terkait stok dan foto produk</p>
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p>

N: iya efektif karena dilakukannya juga sering terus momen nya pas, contohnya karena saya itu emang panitia gereja dan pemilik nya juga tahu , jadi kalau ada acara-acara penting di gereja udah pasti otomotif saya ditawarkan duluan	<p>3.1 Promosi dilakukan secara rutin</p> <p>3.2 Promosi dilakukan saat momen yang sesuai</p> <p>3.3 Pemilik memiliki pengetahuan mengenai pembeli</p>
--	--

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Oh aksesnya bagus</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses bagus</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Sangat terlihat jelas ya karena di pinggir jalan bukan masuk ke gang-gang begitu</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Terlihat dengan jelas karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ramai tapi gak sampe macet juga , ada aja begitu transportasi yang lewat.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Ramai namun tidak sampai menyebabkan kemacetan</p> <p>3.2 Selalu ada transportasi yang melintas</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Kanan kirinya kan sudah ada yang jualan, jadi ya tidak bisa.</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Kanan dan kiri tempat usaha sudah ada yang jualan</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada warung, tempat makan, toko-toko, terus ada pasar juga yang jaraknya dekat banget.</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Terdapat warung, tempat makan, toko, dan pasar yang jaraknya dekat</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N Gak ada</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat pesaing di sekitar tempat usaha</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima ?</p> <p>N: iya pegawainya punya kinerja yang baik</p>	<p>1. Seleski pegawai 1.1 Pegawai memiliki kinerja yang baik</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya pegawainya gak cuman asal ngelayanin, tapi punya pengetahuan tentang produk, jadi bukan tipe yang pegawai yang gak tahu apa-apa tentang produk yang dijual</p>	<p>2. Pelatihan pegawai 2.1 Pegawai memiliki pengetahuan terkait produk</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah, pegawainya kerjanya cepat terutama dibagian yang ngangkatin produk sama hitung produk</p>	<p>3. Efektivitas pegawai 3.1 Pegawai bekerja dengan cepat terutama dibagian mengangkat dan menghitung produk</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Keramahan dan menanggapi pembeli dengan baik</p>	<p>4. Standar pelayanan 4.1 Keramahan dan menanggapi pembeli dengan baik</p>
<p>P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya saya melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai yang dilihat dari proses mereka dalam melayani dan untuk loyalitas karena saya berlangganan sudah lama jadi saya tahu kebanyakan pegawai sudah kerja lama.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Hubungan yang baik antar pegawai dilihat dari proses pegawai memberikan pelayanan 5.2 Loyalitas pegawai dapat dilihat karena pembeli sudah berlangganan dalam waktu yang lama</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli</p>

N: Iya sudah	6.1 Sudah menciptakan hubungan yang baik dengan pembeli 6.2 Sudah menciptakan loyalitas pembeli
--------------	--

Process

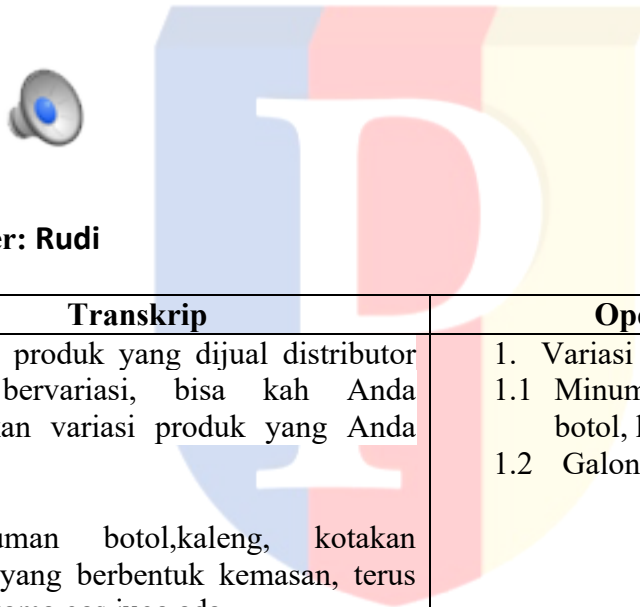
Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Dateng langsung ke sana nya sama bisa juga lewat telepon maupun WhatsApp.</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Langsung datang ke distributor “Lukas”</p> <p>1.2 Melalui telepon dan WhatsApp</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: transfer bank dan cash.</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Dengan transfer bank dan cash</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Bisa dikirim secara gratis atau pembeli mengambil produk sendiri ke sana</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk</p> <p>3.1 Dikirim secara gratis</p> <p>3.2 Mengambil produk secara pribadi</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Disediakan kursi untuk menunggu</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Disediakan kursi untuk menunggu</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Luas dan memadai</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Luas dan memadai</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Toilet nya bagus dan bersih</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet bagus dan bersih</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai?</p>	<p>4. Armada</p> <p>4.1 Jenis armada yang beragam</p>

N: Sudah karena jenis armada nya juga beragam setahu saya.	
P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?	5. Kerapian tata ruang 5.1 Berdasarkan kategori sehingga terorganisir dengan rapih
N: Iya berdasarkan kategorinya apa jadi keliatan nya juga terorganisir dengan rapih	

Rekaman suara:



**Narasumber: Rudi
Product**

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: Minuman botol,kaleng, kotakan pokoknya yang berbentuk kemasan, terus ada galon sama gas juga ada.</p>	<p>1. Variasi produk</p> <p>1.1 Minuman dalam bentuk botol, kaleng, dan kotak</p> <p>1.2 Galon dan gas</p>
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N:Nama merek gimana?</p> <p>P: Itu maksudnya apakah nama merek dari produk yang diambil itu familiar atau diminati banyak orang?</p> <p>N: Untuk itu iya nama merek yang diambil untuk produk yang dijual disini memang diminati banyak orang.</p>	<p>2. Nama merek produk</p> <p>2.1 Nama merek yang diminati oleh banyak orang</p>

<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kualitas nya bagus</p>	<p>3. Kualitas produk 3.1 Kualitas bagus</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Bagus juga karena untuk minuman yang berbentuk kemasan dilapisi dengan dus lagi atau plastik sehingga aman buat dikirim juga.</p>	<p>4. Kemasan produk 4.1 Kemasan produk bagus karena dikemas dengan aman.</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Iya untuk produk yang ternyata tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan , contoh sudah kadaluwarsa.</p>	<p>5. Garansi produk 5.1 Produk yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p> <p>N: Iya pernah</p>	<p>6. Menambah produk 6.1 Pernah menambah produk baru untuk dijual</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p> <p>N: Iya pernah setau saya air mineral sama produk susu yang pernah</p>	<p>7. Mengeleminasi produk 7.1 Pernah mengeliminasi produk</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik ?</p> <p>N: Iya bagus karena saya gampang mencari stok produk di distributor “Lukas” karena selalu tersedia</p>	<p>8. Pengelolaan stok produk 8.1 Stok produk selalu tersedia</p>

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan?</p> <p>N: Sudah tepat</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Penetapan harga produk<ol style="list-style-type: none">1.1 Peneapan harga produk sudah tepat.
<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Iya dan bahkan seringkali lebih murah</p>	<ol style="list-style-type: none">2. Harga kompetitif<ol style="list-style-type: none">2.1 Harga sama atau lebih murah
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya ada perubahan harga</p>	<ol style="list-style-type: none">3. Perubahan harga<ol style="list-style-type: none">3.1 Terjadi perubahan harga yang ditetapkan
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: ya menetapkan jika kuantitas pembelian banyak.</p>	<ol style="list-style-type: none">4. Potongan harga<ol style="list-style-type: none">4.1 Membeli dengan kuantitas banyak

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?</p> <p>N: WhatsApp dan telepon.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Jenis promosi<ol style="list-style-type: none">1.1 Melalui WhatsApp dan telepon
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?</p> <p>N: WhatsApp</p>	<ol style="list-style-type: none">2. Media promosi<ol style="list-style-type: none">2.1 Melalui WhatsApp
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Sudah efektif</p>	<ol style="list-style-type: none">3. Efektivitas jenis dan media promosi<ol style="list-style-type: none">3.1 Jenis dan media promosi yang digunakan sudah efektif

Place

Transkrip	Open Coding
------------------	--------------------

<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya mudah untuk ditempuh karena jalan buat kesana juga satu arah, jalan nya bagus, tidak menyulitkan pembeli yang mau datang.</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses mudah karena jalan yang bagus sehingga tidak menyulitkan pembeli</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Maksud?</p> <p>P: Artinya itu apakah mudah terlihat tempatnya</p> <p>N:Iya dari segala arah juga bisa dilihat</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Mudah terlihat dari segala arah</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N:lalu lintasnya ramai karena mengingat ada banyak toko-toko lain dan juga pasar</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Ramai karena di sekitarnya terdapat toko dan juga pasar</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tidak terdapat ketersediaan untuk ekspansi</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak terdapat ketersediaan untuk ekspansi</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ada pasar dan pertokoan</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Lingkungannya berada di dekat pasar dan area pertokoan</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tidak terdapat pesaing di selitar.</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak terdapat pesaing di selitar</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima ?</p>	<p>1. Seleski pegawai</p> <p>1.1 Pegawai bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki</p>

<p>N: iya karena menunjukkan pegawai yang sesuai di bisangnya.</p>	
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: iya sudah karena pelayanan yang diberikan baik</p>	<p>2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelayanan yang diterima oleh pembeli sudah baik</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah bekerja secara efektif karena setiap saya datang untuk beli selalu di layani dengan baik, gak ada yang lempar-lemparan buat ngelayanin , kayak lu aja lu saja yang layanin, semua nya kerja dengan efektif.</p>	<p>3. Efektivitas pegawai 3.1 Pegawai bekerja dengan efektif 3.2 Pegawai bertanggung jawab dalam melayani pembeli</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Pelayanan yang diberikan cepat, pegawai ga butuh waktu yang lama untuk ngelayanin</p>	<p>4. Standar pelayanan 4.1 Pelayanan cepat karena pegawai tidak butuh waktu lama untuk melayani</p>
<p>P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Dari pelayanan yang dikasih berdasarkan pengalaman saya sih, hubungan antar pegawai terlihat baik soalnya mereka juga bisa bekerja sama sebagai pegawai, adanya loyalitas juga sih yang lihat karena saya juga cenderung dilayanin sama pegawai yang itu-itu terus.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Pegawai dapat bekerja sama dengan baik 5.2 Pembeli dilayani oleh pegawai yang sama secara berulang</p>

<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Iya berhasil karena telah memberikan pelayanan yang baik , produk dan tawaran harganya juga buat pembeli setia buat belanja disini terus..</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli</p> <p>6.1 Berhasil memberikan pelayanan yang baik</p> <p>6.2 Produk dan tawaran harga</p>
---	---

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Telepon, datang langsung juga bisa, sama saya kadang pesan lewat WhatsApp</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Menggunakan telepon, datang langsung, dan menggunakan Whatsapp.</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Transfer atau cash langsung</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Tranfer bank atau cash</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Dikirim atau ambil sendiri</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk</p> <p>3.1 Produk dapat dikirim</p> <p>3.2 Pembeli mengambil produk secara pribadi</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Nyaman buat tunggu antrian atau tunggu produknya disiapin</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Tempat menunggu yang nyaman</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Enak dan gampang tempat parkirnya</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Parkir yang disediakan memudahkan pembeli</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Toilet dalam keadaan bersih</p>

N: Selalu dalam keadaan bersih membuat pembeli kayak saya juga merasa nyaman gitu.	
P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai? N: Sudah dari mulai yang kecil sampai besar juga tersedia	4. Armada 4.1 Armada yang dimiliki sudah memadai mulai dari yang kecil sampai besar
P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada? N: Iya memiliki kerapian tata produk yang diatur sesuai jenis nya.	5. Kerapian tata ruang 5.1 Tata ruang nya rapi karena diatur berdasarkan jenisnya

Rekaman suara:



**Narasumber: Sanusi
Product**

Transkrip	Open Coding
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui? N: Bervariasi, minuman kemasan, gas elpiji, dan galon, selain jenisnya yang bervariasi, ukuran nya juga.	1. Variasi produk 1.1 Jenisnya terdapat minuman kemasan, gas elpiji, dan galon 1.2 Ukuran masing-masing produk yang juga bervariasi
P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”? N: Nama mereknya bagus	2. Nama merek produk 2.1 Nama merek produk bagus
P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?	3. Kualitaa produk 3.1 Kualitas dapat dipercaya karena produk yang dijual didominasi oleh merek besar

N: Kulitnya dapat dipercaya karena jual produknya kebanyakan produk yang nama mereknya sudah besar	
P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima? N: Kemasan nya selalu terjaga, sampai ke saya minim terjadi kerusakan	4. Kemasan produk 4.1 Kemasan selalu terjaga karena minim terjadi kerusakan
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku? N: punya, kalau produk ternyata rusak atau udah mau expired.	5. Garansi produk 5.1 Produk yang rusak 5.2 Produk sudah mau expired
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual? N: Iya biasanya untuk produk yang emang banyak orang cari	6. Menambah produk baru 6.1 Produk yang dicari oleh banyak orang
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk? N: Iya kalau kurang laku sih setau saya selama berlangganan di sini	7. Mengeleminasi produk 7.1 Produk yang kurang laku
P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik? N: iya memiliki pengelolaan stok produk yang baik, contohnya kalau saya mau cari produk A pasti selalu ada.	8. Pengelolaan stok produk 8.1 Pengelolaan stok produk baik 8.2 Pembeli mencari produk, produk selalu ada

Price

Transkrip	Open Coding
P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan? N: iya sesuai lah ama pasaran juga segitu	1. Penetapan harga produk 1.1 Harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan pasar
P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?	2. Harga kompetitif

N: iya kadang sama kadang juga lebih murah	2.1 Harga terkadang sama atau lebih murah
P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?	3. Perubahan harga 3.1 Penyesuaian dari harga distributor “Lukas” mengambil produk
N: iya karena ada penyesuaian dari tempat distributor “Lukas” belanja produknya	
P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?	4. Potongan harga 4.1 Membeli dalam jumlah banyak
N: ya dengan beli banyak	

Promotion

Transkrip	Open Coding
P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?	1. Jenis promosi 1.1 Menerima promosi dari teman di tempat kerja 1.2 Menerima promosi melalui WhatsApp chat 1.3 Menerima promosi melalui telepon
N: Saya pertama kali terima promosi itu dari teman saya di tempat satu kerja, yang biasa ngambil disini juga kalau ada acara-acara, buat promosi berikutnya saya biasanya dari whatsapp lewat chat, beberapa kali juga telepon sih, kebetulan sudah berhubungan baiklah dengan pemiliknya.	
P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?	2. Media promosi 2.1 Melalui WhatsApp
N: ya WhatsApp itu tadi	
P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?	3. Efektivitas jenis dan media promosi 3.1 Efektif karena ditawarkan secara sering
N: Efektif soalnya emang ditawarkan nya sering sih, jadi yang awalnya ga kepikiran buat belanja di sana, jadi belanja deh.	

Place

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?	1. Akses 1.1 Akses mudah ditempuh oleh pembeli 1.2 Jalan besar

<p>N: Akses mudah ditempuh oleh pembeli, jalan besar, kalau ke sana tuh jalan ga cuman satu jadi banyak jalan alternatif karena pusat kota kan.</p>	<p>1.3 Terdapat banyak jalan alternatif</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Terlihat dengan baik dan jelas karena posisinya juga di pinggir jalan</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Dapat dilihat dengan baik dan jelas karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Banyak kendaraan yang lewat-lewat</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Bsnyak kendaraan yang berlalu lalang</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ekspansi tuh luasin wilayah buat jualan bukan?</p> <p>P: Iya pak</p> <p>N: Gak ada udah karena sekitarnya udah terisi oleh yang lain</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak ada karena sekitarnya sudah terisi oleh penjual lain</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tempat makan, warung, toko sembako, dan banyak toko lainnya</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Tempat makan, warung, toko sembako, dan banyak toko lainnya</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Gak ada kayaknya</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak ada pesaing di sekitar tempat usaha</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah mereka bekerja dengan baik</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p> <p>1.1 Seleksi pegawai sudah tepat karena mereka bekerja dengan baik</p>

<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Iya mereka memiliki keterampilan yang memadai untuk mengerjakan tanggung jawab yang dimiliki</p>	<p>2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelatihan pegawai sudah tepat karena mereka memiliki keterampilan yang memadai</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: ya, sudah efektif</p>	<p>3. Efektivitas pegawai 3.1 Pegawai sudah bekerja secara efektif</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Keramahan pegawai karena selalu memberikan senyum, mengucapkan terima kasih, intonasi yang sopan ketika berbicara dengan pembeli.</p>	<p>4. Standar pelayanan 4.1 Pelayanan ramah karena pegawai selalu memberikan senyum, mengucapkan terima kasih, dan berbicsra dengan sopan</p>
<p>P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya dilihat dari kerjasama yang baik, bagaimana mereka saling berkomunikasi satu sama lain, dan loyalitas pegawai juga dapat saya lihat karena saya sudah berlangganan juga dalam waktu yang lama.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Pegawai memiliki kerja sama yang baik 5.2 Antar pegawai berkomunikasi dengan baik 5.3 Melihat loyalitas pegawai karena sudah berlangganan dalam waktu yang lama</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p> <p>N: Iya melalui pelayanan dan terjalannya komunikasi yang baik.</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli 6.1 Melalui pelayanan yang baik 6.2 Melalui komunikasi yang terjalin dengan baik</p>

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p>	<p>1. Cara pembeli dalam memesan produk 1.1 Melalui telepon. WhatsApp, datang ke distributor “Lukas”</p>

N: Telepon , WhatsApp dan datang ke sana	
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran? N: Pakai debit , cash juga bisa	2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran 2.1 Menggunakan debit dan cash
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk? N: Dapat dikirim secara gratis dengan adanya minimal jumlah pembelian kalau buat minuman kemasan, atau bisa pembeli yang ambil sendiri.	3. Cara pembeli menerima produk 3.1 Produk dikirim secara gratis dengan adanya minimal jumlah pembelian 3.2 Pembeli mengambil sendiri produk yang dibeli

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Disediakan beberapa tempat duduk	1. Tempat menunggu 1.1 Disediakan beberapa tempat duduk
P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Parkiran yang luas	2. Tempat parkir 2.1 Tempat parkir yang luas
P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Tersedia dua toilet dan toiletnya juga bersih.	3. Toilet 3.1 Tersedia dua toilet bersih
P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai? N: Sudah karena setau saya jumlahnya cukup banyak dan jenisnya juga ada beberapa.	4. Armada 4.1 Jumlahnya cukup banyak 4.2 Jenisnya ada beberapa
P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada? N: Iya disusun dengan rapih , disesuaikan ama kategori , jenis, mereknya.	5. Kerapian tata ruang 5.1 Disusun dengan rapih 5.2 Disesuaikan dengan kategori, jenis, dan merek.

Rekaman Suara:



**Narasumber: Irman
Product**

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui?</p> <p>N: Iya produk yang dijual sangat bervariasi dari jenis dan ukuran, kayak ada minuman sama gas.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Variasi produk<ol style="list-style-type: none">1.1 Jenis dan ukuran yang bervariasi1.2 Minuman dan gas
<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Sudah dikenal banyak orang karena rata-rata masyarakat di Indonesia juga konsumsi nama merek itu, contoh coca cola, pocari sweat.</p>	<ol style="list-style-type: none">2. Nama merek produk<ol style="list-style-type: none">2.1 Sudah kikenal oleh banyak orang karena sebagian besar masyarakat mengkonsumsi merek tersebut
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Untuk sampai saat ini kualitas produk yang diberikan sudah terjamin bagus</p>	<ol style="list-style-type: none">3. Kualitas produk<ol style="list-style-type: none">3.1 Kualitas produk terjamin bagus
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Kemasan nya baik dari segi kualitas dan fungsinya untuk melindungi produk</p>	<ol style="list-style-type: none">4. Kemasan produk<ol style="list-style-type: none">4.1 Kemasan nya baik dari segi kualitas dan fungsi untuk melindungi produk
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Iya diberikan garansi kalau produk ternyata rusak</p>	<ol style="list-style-type: none">5. Garansi produk<ol style="list-style-type: none">5.1 Produk yang ternyata rusak

<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p> <p>N: Pernah kalau produk lagi banyak yang cari</p>	<p>6. Menambah produk baru 6.1 Produk yang banyak dicari</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p> <p>N: Ini juga pernah kalau produk gak banyak yang cari , yang beli dikit</p>	<p>7. Mengeleminasi produk 7.1 Produk yang tidak banyak dicari</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik?</p> <p>N: iya, karena mereka selalu menyimpan dalam jumlah stok yang sudah diperhitungkan</p>	<p>8. Pengelolaan stok produk 8.1 Menyimpan jumlah stok produuk yang sudah diperhitungkan</p>

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan?</p> <p>N: Iya, harganya masuk di saya sebagai pembeli</p>	<p>1. Penetapan harga produk 1.1 Harga dapat dijangkau oleh pembeli</p>
<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Iya kadang bahkan bisa lebih murah dari distributor lain yang menjual produk serupa</p>	<p>2. Harga kompetitif 2.1 Terkadang dapat lebih murah dari distributor lain yang menjual produk serupa</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Iya jika ada kenaikan harga dari supplier.</p>	<p>3. Perubahan harga 3.1 Terjadi kenaikan harga dari supplier</p>
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: iya kalau beli banyak dikasi potongan harga</p>	<p>4. Potongan harga 4.1 Membeli dalam jumlah banyak</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?</p> <p>N: Telefon dan secara langsung juga kadang</p>	<p>1. Jenis promosi 1.1 Melalui telefon dan secara langsung tanpa perantara</p>
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?</p> <p>N: Pakai WhatsApp</p>	<p>2. Media promosi 2.1 Menggunakan WhatsApp</p>
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Efektif karena lumayan sering saya terima promosinya sama kebetulan juga saya emang sering gunain WhatsApp , salah satu aplikasi yang pasti setiap hari saya bakal buka</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi 3.1 Efektif karena dilakukan cukup rutin 3.2 Pembeli rutin menggunakan WhatsApp</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Akses nya bagus , banyak transportasi umum juga yang tersedia dan jalan juga besar.</p>	<p>1. Akses 1.1 Akses yang bagus 1.2 Banyak transportasi umum yang tersedia 1.3 Didukung dengan jalan yang besar</p>
<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Baik karena ada di pinggir jalan bukan di jalanan terpencil yang susah buat dilihat</p>	<p>2. Visibilitas 2.1 Baik karena berada di pinggir jalan</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Ramai kendaraan yang lewat cuman gak sampe terlalu padat yang menghambat saya buat ke sana sih.</p>	<p>3. Lalu lintas 3.1 Ramai banyak kendaraan yang melintas 3.2 Tidak menghambat pembeli untuk datang</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Tidak tersedia</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi 4.1 Tidak tersedia tempat untuk melakukan ekspansi</p>

P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?	5. Lingkungan 5.1 Lingkungan dimana orang melakukan pembelian 5.2 Terdapat pasar dan banyak toko
N: Lingkungan untuk orang belanja karena dekat pasar sama banyak toko di sekitarnya.	
P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?	6. Pesaing di sekitar tempat usaha 6.1 Tidak ada pesaing di sekitar tempat usaha
N: Sepertinya tidak ada	

People

Transkrip	Open Coding
P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima ? N: Pegawai yang diseleksi memang bekerja sesuai dengan keahlian yang dimiliki	1. Seleksi pegawai 1.1 Pegawai bekerja sesuai dengan keahlian yang dimiliki
P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima? N: Udah karena pelayanan ramah sama pegawainya juga informatif tentang produk	2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelayanan ramah 2.2 Pegawai yang informatif
P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima? N: Iya pegawai kerjanya cepat untuk masukin barang, hitung barang, dan sebagainya.	3. Efektivitas pegawai 3.1 Pegawai bekerja dengan cepat dalam memasukan dan menghitung produk
P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima? N: Pelayanan yang ramah	4. Standar pelayanan 4.1 Pelayanan yang ramah
P: Apakah Anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?	5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Memiliki kerja sama yang baik antar pegawai

N: Iya hubungan mereka baik karena jika dilihat juga mereka memiliki kerjasama yang baik antar pegawai , saya lihat loyalitas pegawai juga salah satunya ilong yang udah kerja lama sering ngelayanin saya kalau lagi belanja.	5.2 Melihat loyalitas pegawai salah satunya pegawai bernama ilong yang melayani pembeli saat belanja
P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli? N: Iya, buktinya saya aja udah berlangganan 3 tahun, saya juga bisa berlangganan cukup lama karena distributor “Lukas” informatif dengan pembelinya, terkait produk , terus respon pembeli nya juga cepat.	6. Hubungan dan loyalitas pembeli 6.1 Menjadi informatif kepada pembeli 6.2 Merespon pembeli dengan cepat

Process

Transkrip	Open Coding
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk? N: Lewat telepon, whatsapp, sama langsung datang aja ke sananya.	1. Cara pembeli memesan produk 1.1 Melalui telepon, WhatsApp, dan langsung datang
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran? N: Cash sama bisa transfer	2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran 2.1 Menggunakan cash dan transfer
P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk? N: Diantar atau mengambil produk sendiri	3. Cara pembeli menerima produk 3.1 Produk diantar 3.2 Mengambil produk sendiri

Physical evidence

Transkrip	Open Coding
P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?	1. Tempat menunggu 1.1 Nyaman disediakan minuman untuk pembeli menunggu

N: Nyaman soalnya disediakan juga minuman buat nunggu	
P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Luas parkirannya	2. Tempat parkir 2.1 Tempat parkir luas
P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”? N: Toilet bersih dan nyaman.	3. Toilet 3.1 Toilet bersih dan nyaman
P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai? N: Sudah karena jenis nya juga beragam , jumlah nya juga banyak.	4. Armada 4.1 Jenis armada yang beragam dan jumlah armada yang banyak
P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada? N: Iya, produk disusun rapih, dus-dus, galon, sampai gas yang ada.	5. Kerapian tata ruang 5.1 Produk disusun dengan rapih

Rekaman suara:



Narasumber: Sonya

Product

Transkrip	Open Coding
P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” bervariasi, bisa kah Anda menyebutkan variasi produk yang Anda ketahui? N: Dari yang saya lihat tuh bervariasi mereka tuh ada kemasan, ada juga galon, terus ada gas , gas juga bermacam ukuran kayak yang kecil, sedang , sampai gede.	1. Variasi produk 1.1 Kemasan, galon, dan gas yang terdiri dari bermacam ukuran

<p>P: Bagaimana nama merek produk yang dijual oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk nama merek produk gimana ya maksudnya?</p> <p>P: Maksudnya apakah merek produk familiar atau diminati banyak orang?</p> <p>N: Oh, untuk nama merek yang mereka ambil, mereka biasanya ambil produk-produk yang memang familiar dan banyak dikonsumsi sama masyarakat sih gitu.</p>	<p>2. Nama merek produk</p> <p>2.1 Nama merek yang familiar</p> <p>2.2 Nama merek dari produk yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat</p>
<p>P: Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Untuk kualitas produk itu sendiri, menurut saya mereka selalu ngasih nya bagus ya, udah gitu selama saya konsumsi tuh ga pernah ada yang kadaluarsa sama rasa aneh-aneh gitu sih.</p>	<p>3. Kualitas produk</p> <p>3.1 Kualitas produk bagus</p> <p>3.2 Pembeli tidak pernah menerima produk yang kadaluarsa dan memiliki rasa aneh</p>
<p>P: Bagaimana kemasan produk yang dijual distributor “Lukas” berdasarkan produk yang pernah Anda terima?</p> <p>N: Untuk kemasan itu sendiri, selalu bagus ya karena saya juga selalu meminta mereka mengecek kembali, saya selalu nerima nya yang baik aja gitu.</p>	<p>4. Kemasan produk</p> <p>4.1 Kemasan produk selalu bagus diterima dalam keadaan baik</p>
<p>P: Apakah produk yang dijual distributor “Lukas” memiliki garansi produk dan bagaimana sistem garansi produk itu berlaku?</p> <p>N: Untuk garansi itu sendiri sih, karena saya datang langsung jadi saya lihat nih kalau misalkan kemasannya atau kadaluarsanya mendekati saya minta tukar dan selalu dikasih sama yang penjualnya</p>	<p>5. Garansi produk</p> <p>5.1 Produk yang mendekati kadaluarsa</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah menambah produk baru untuk dijual?</p>	<p>6. Menambah produk baru</p> <p>6.1 Menambah produk baru dan menawarkannya kepada</p>

<p>N: Dari pengalaman saya sih pernah ya, kaya misalkan saya pernah ditawarin sama penjualnya untuk ngebeli air mineral baru sama minuman kaleng gitu deh, tapi saya lupa mereknya apa.</p>	<p>pembeli, seperti produk air mineral</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” pernah mengeleminasi sebuah produk?</p> <p>N: Untuk mengeleminasi sebuah produk ya, pernah sih jadi misalkan kayak sekarang tuh kalau kurang laku mereka biasanya sih udah ga jual lagi</p>	<p>7. Mengeleminasi produk 7.1 Produk yang kurang laku</p>
<p>P: Berdasarkan pengalaman Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki pengelolaan stok produk yang baik ?</p> <p>N: Untuk pengelolaan stok produk itu bagus ya karena misalkan saya beli nih hari ini , misalkan saya mau hari ini taunya habis, tapi pasti besoknya mereka menjanjikan ada dan terbukti ada</p>	<p>8. Pengelolaan stok produk 8.1 Stok produk yang dijanjikan terbukti ada</p>

Price

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda, apakah penetapan harga yang dilakukan oleh distributor “Lukas” sudah tepat untuk dilakukan?</p> <p>N: Untuk penetapan harga sudah tepat sih.</p>	<p>2. Penetapan harga produk 2.1 Penetapan harga sudah tepat</p>
<p>P: Apakah harga produk yang dijual distributor “Lukas” kompetitif?</p> <p>N: Menurut saya sih kompetitif, beberapa produk harga nya juga lebih murah.</p>	<p>3. Harga kompetitif 3.1 Harga kompetitif dan beberapa produk dijual dengan harga lebih murah</p>
<p>P: Apakah terjadi perubahan harga di kondisi tertentu yang ditetapkan distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk perubahan harga ya, suka ada kenaikan sih dari mereka , mungkin mereka dari supliernya ya atau misalkan kaya ada</p>	<p>4. Perubahan harga 4.1 Kenaikan harga beli dari supplier 4.2 Harga bahan baku naik</p>

pemberintaan bahan baku naik mereka juga ikutan naik sih.	
<p>P: Apakah distributor “Lukas” menetapkan potongan harga dan bagaimana potongan harga itu dapat diperoleh pembeli?</p> <p>N: Untuk potongan harga sendiri, karena mungkin saya beli sedikit suka ga dapet potongan harga, tapi penjual suka nawarin kalau beli banyak .</p>	<p>5. Potongan harga</p> <p>5.1 Mendapatkan potongan harga jika beli dalam jumlah yang banyak</p>

Promotion

Transkrip	Open Coding
<p>P: Jenis promosi apa saja yang pernah Anda terima sebagai pembeli distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk promosi sendirinya saya biasanya langsung dateng ke tokonya, jadi promosi nya lewat penjual, misalkan saya telepon terus mereka nawarannya lewat telepon gitu.</p>	<p>1. Jenis promosi</p> <p>1.1 Promosi secara langsung yang diberikan penjual</p> <p>1.2 Promosi melalui telepon</p>
<p>P: Media promosi apa saja yang digunakan distributor “Lukas” untuk melakukan promosi kepada Anda?</p> <p>N: Untuk promosi yang saya bilang sih, dari mulut ke mulut aja di toko kalau ga lewat telepon, kalau misalkan saya sengang chat lewat WhatsApp.</p>	<p>2. Media promosi</p> <p>2.1 Melalui mulut ke mulut</p> <p>2.2 Melalui WhatsApp</p>
<p>P: Menurut Anda apakah jenis dan media promosi yang digunakan efektif untuk mempengaruhi minat pembelian?</p> <p>N: Sejauh ini sudah efektif sih.</p>	<p>3. Efektivitas jenis dan media promosi</p> <p>3.1 Jenis dan media promosi yang digunakan sudah efektif</p>

Place

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana akses ke lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk aksesnya mudah, karena mungkin karena jalannya gede semua jenis mobil kayak mobil besar pasti masuk sih di situ.</p>	<p>1. Akses</p> <p>1.1 Akses mudah karena jalannya besar sehingga semua jenis mobil dapat melintas</p>

<p>P: Bagaimana visibilitas lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk visibilitasnya ya, maksudnya visibilitasnya tuh mudah kelihatan gitu?</p> <p>P: Iya mudah terlihat</p> <p>N: Oh itu mudah terlihat sih tempatnya soalnya ada disebelah jalan raya juga kan.</p>	<p>2. Visibilitas</p> <p>2.1 Mudah terlihat</p>
<p>P: Bagaimana keadaan lalu lintas yang ada di sekitar lokasi distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk keadaan lalu lintasnya ramai si itu karena banyak toko juga kan di sebelah nya sama ada pasar juga.</p>	<p>3. Lalu lintas</p> <p>3.1 Lalu lintas ramai karena banyak toko dan pasar di sebelah nya</p>
<p>P: Bagaimana ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk ekspansi, pelebaran ya itu?</p> <p>P: Iya</p> <p>N: Untuk ekspansi mungkin tidak tersedia ya karena disebelah sebelahnya distributor “Lukas” tuh ada toko-toko juga sama warung-warung, mungkin untuk kedepannya ada kali ya.</p>	<p>4. Ketersediaan tempat untuk dilakukannya ekspansi</p> <p>4.1 Tidak tersedia tempat untuk melakukan ekspansi</p>
<p>P: Bagaimana lingkungan yang ada di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk lingkungannya sih ramai karena seperti yang udah saya bilang ada pasar sama toko-toko</p>	<p>5. Lingkungan</p> <p>5.1 Terdapat pasar dan pertokoan</p>
<p>P: Apakah terdapat pesaing di sekitar tempat distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk pesaing sih saya kurang tahu ya, tapi kayaknya sih ga ada.</p>	<p>6. Pesaing di sekitar tempat usaha</p> <p>6.1 Tidak ada pesaing di sekitar tempat usaha.</p>

People

Transkrip	Open Coding
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan seleksi pegawai</p>	<p>1. Seleksi pegawai</p> <p>1.1 Pegawai bekerja dengan cukup baik</p>

<p>yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Untuk seleksi pegawai, mereka udah cukup baik karena pegawai emang ramah dan ngelakuin kerjanya sesuai sama keahlian nya aja gitu.</p>	<p>1.2 Pegawai ramah 1.3 Pegawai bekerja sesuai dengan keahlian yang dimiliki</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah melakukan pelatihan pegawai yang tepat, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah sih karena pelayanan yang diberikan kepada saya cenderung baik.</p>	<p>2. Pelatihan pegawai 2.1 Pelayanan yang diberikan baik</p>
<p>P: Menurut Anda apakah pegawai distributor “Lukas” sudah bekerja secara efektif, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Sudah efektif sih , setiap kali saya datang langsung dilayani paling nunggu bentar.</p>	<p>3. Efektivitas pegawai 3.1 Sudah efektif dengan langsung melayani pegawai yang datang</p>
<p>P: Menurut Anda, bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan distributor “Lukas”, jika berdasarkan pelayanan yang Anda terima?</p> <p>N: Untuk pelayanan cenderung cepat</p>	<p>4. Standar pelayanan 4.1 Pelayanan cepat</p>
<p>P: Apakah anda melihat adanya hubungan yang baik antar pegawai dan loyalitas dari pegawai distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk hubungan antar pegawai dan loyalitas. Sejauh ini saya ngelihat pegawainya itu-itu aja, jadi mungkin baik ya gitu.</p>	<p>5. Hubungan antar pegawai dan loyalitas pegawai 5.1 Hubungan antar pegawai baik 5.2 Terdapat loyalitas pegawai</p>
<p>P: Menurut Anda apakah distributor “Lukas” telah menciptakan hubungan baik dan loyalitas pembeli?</p>	<p>6. Hubungan dan loyalitas pembeli 6.1 Memberikan pelayanan yang baik</p>

N: Iya karena mereka ngasih pelayanan baik udah gitu produk sama harga yang ditawarkan juga baik gitu ya , jadi membuat saya betah belanja disini karena harga nya juga kompetitif.	6.2 Produk dan harga yang ditawarkan berhasil membuat pembeli menjadi langganan
---	---

Process

Transkrip	Open Coding
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam memesan produk?</p> <p>N: Biasanya sih saya datang ya ke tempat tapi saya juga bisa lewat telepon atau mungkin lewat aplikasi WhatsApp buat pesannya.</p>	<p>1. Cara pembeli memesan produk</p> <p>1.1 Datang ke tempat</p> <p>1.2 Melalui telepon atau aplikasi WhatsApp</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli dalam melakukan transaksi pembayaran?</p> <p>N: Biasanya sih saya datang langsung ngasih uang tunai kalau ga transfer sih.</p>	<p>2. Cara pembeli melakukan transaksi pembayaran</p> <p>2.1 Memberikan uang tunai atau transfer</p>
<p>P: Apa saja cara yang disediakan distributor “Lukas” bagi pembeli untuk menerima produk?</p> <p>N: Sejauh ini saya ngambil sendiri sih soalnya emang belinya sedikit jadi tapi penjual nya kadang nawarin buat dikirim juga.</p>	<p>3. Cara pembeli menerima produk</p> <p>3.1 Mengambil produk secara pribadi jika membeli dalam jumlah sedikit</p> <p>3.2 Produk dapat dikirim</p>

Physical Evidence

Transkrip	Open Coding
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat menunggu yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk tempat menunggu yang saya lihat sih ada beberapa kursi, cuman saya emang ga pernah pakai , cuman kelihatannya sih nyaman aja.</p>	<p>1. Tempat menunggu</p> <p>1.1 Terdapat beberapa kursi</p>
<p>P: Bagaimana fasilitas tempat parkir yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p>	<p>2. Tempat parkir</p> <p>2.1 Pakir yang memudahkan pembeli</p>

<p>N: Untuk tempat parkirnya gampang-gampang aja sih.</p>	
<p>P: Bagaimana fasilitas toilet yang disediakan oleh distributor “Lukas”?</p> <p>N: Untuk toilet setahu saya sih cuman ada satu buat pembeli , kayaknya dipisah sama pegawai ya , bersih juga.</p>	<p>3. Toilet</p> <p>3.1 Terdapat dua toilet yang dipisahkan untuk pembeli dan pegawai</p> <p>3.2 Toilet dalam keadaan bersih</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah armada yang dimiliki distributor “Lukas” untuk mengirim produk ke pembeli sudah memadai?</p> <p>N: Untuk armada sendiri saya kurang tahu, soalnya biasanya ngambil sendiri, cuman selihat saya sih cukup banyak ya buat armada untuk ngirim-ngirimnya karena cukup ramai.</p>	<p>4. Armada</p> <p>4.1 Armada yang tersedia cukup banyak untuk mengirim produk</p>
<p>P: Menurut Anda, apakah distributor “Lukas” memiliki kerapian tata ruang dalam menyimpan produk yang ada?</p> <p>N: Untuk tata ruang sendiri diatur sesuai ama jenisnya, jadi saya lumayan gampang sih buat ngelihatnya gitu sama milihnya.</p>	<p>5. Kerapian tata ruang</p> <p>5.1 Ditata sesuai dengan jenis sehingga memudahkan pembeli untuk melihat dan memilih produk</p>

Rekaman suara:



Rekaman hasil wawancara google drive:

<https://shorturl.at/bfmtA>