

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1. Pemilik Dan Lokasi UD DUA PUTRI**

Pemilik toko kertas UD DUA PUTRI Bapak Sarwit merupakan tokonya yang terletak dekat jalan raya diperkotaan, namun tidak jauh dari perkotaan tepatnya di Melati Kabupaten Kudus.

#### **2. Sejarah UD DUA PUTRI**

Toko kertas UD DUA PUTRI berdiri selama 15 tahun yaitu sekitar tahun 2003, karena faktor dari keluarga yang faktornya berdagang, Bapak Sarwit pun mengembangkan usaha keluarganya demi kesejahteraan tersebut. Menjalankan usaha kertas ini Bapak Sarwit kuncinya berdagang itu tekun dan bersungguh-sungguh. Diawali dari berjualan aneka macam-kertas seperti kertas semen, kertas papir, kertas wbt, kertas hvs, kertas semen SKPR, dan kertas semen MWX. Tokonya berada di Kudus sendiri. Dalam mengembangkan usahanya Bapak Sarwit ini awal mulanya untuk pemasaran dalam sejarahnya itu masih mendatangi rumah-rumah konsumennya, dalam pengiriman barang. Tujuan ini dengan harapan bisa menarik hati konsumen dan mempererat hubungan kerja dengan adanya penambahan dalam jasa pengiriman barang. Konsumen pun merasa senang dengan adanya pelayanan Bapak Sarwit dalam penyampain tutur bicara yang halus, ramah, sabar, “ngalah” dan terkadang konsumennya diberi motivasi. Pemasaran yang dilakukan Bapak Sarwit di daerah Kudus sendiri, dalam jangka waktu yang lama segmen pemasaran yang mulai berdatangan di Jepara, Demak, Lasem, dan Ponorogo.

Usahanya dikembangkan dan alhamdulillah ada relasi semakin banyak setiap tahunnya. Tingkat volume semakin naik jumlah karyawan semakin bertambah. Dalam pengambilan barang Bapak Sarwit mencoba mendatangkan dari Jakarta, Tangerang, Bandung, Pasar Senin, Pasar Induk dan setiap 1 bulan barangnya sampai ke Kudus, dan dalam jumlah besar berkisar sampai 2 truk dalam pengiriman. Beliau ini membuka usaha dirumah dengan harapan bisa mengawasi anak-anaknya. Alhamdulillah terus berkembang karena belum ada toko kertas

yang berjualan kertas semen. Promosi yang dilakukan oleh toko kertas UD DUA PUTRI adalah dengan “ketok tular” atau mulut ke mulut atau dengan cara melewati nota setiap konsumen diberi nota dengan harapan pemasaran bisa semakin bertambah yang akhirnya menjadi toko yang semakin berkembang sampai seperti ini. Semakin berkembang pesat, selain itu letaknya yang tidak begitu jauh dari masyarakat yang menjadikan toko kertas ini berkembang.

Dengan adanya banyak pelanggan yang berdatangan akhirnya Bapak Sarwit membuka toko baru yang lebih besar dan memperlebar usahanya dengan menambah item barang-barang yang dijual seperti kertas koran, kertas warna, dan kertas buram. Hal tersebut menjadikan toko kertas UD DUA PUTRI semakin banyak konsumen yang berdatangan untuk kebutuhan yang berbeda-beda. Nama UD DUA PUTRI yang ditoko tersebut diambil dari nama anaknya yang pertama dengan harapa membawa keberkahan dalam hidupnya. Dengan memberikan UD DUA PUTRI semoga usaha beliau selalu dilimpahkan keberkahan oleh Allah SWT di dunia maupun diakhirat.<sup>1</sup>

### 3. Proses Pembuatan di UD DUA PUTRI

Peralatan yang digunakan

#### a. Gunting

Gunting adalah peralatan yang utama yang digunakan dalam proses produksi. Langkah inilah yang selalu digunakan karyawan UD DUA PUTRI dalam membuat berbagai macam produk. Seperti produk kertas ukuran 65\*100, 55\*85, 60\*90, 40\*32, 30\*30, 75 \*100.

#### b. Penggaris

Penggaris digunakan untuk masing-masing karyawan untuk melakukan proses produksi. Karena disetiap bahan baku persediaan kertas semen itu ukuran berbeda seperti panjang dan lebarnya.

#### c. Alat rol atau pipa rol

Alat ini digunakan untuk rol kertas yang masih gulungan. Kertas semen atau semikal yang lebarnya 2 meter panjangnya 6 meter dan ada kertas yang masih rol-rolan (gulungan) berat per kg sekitar 600 kg sampai sekitar 1 ton. Alat ini mudah digunakan dan tujuannya agar mempercepat

---

<sup>1</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 26 Juli 2018, wawancara, transkrip.

hasil produksi, tingkat kerapiannya terjamin bagus. Alat rol atau pipa rol berjumlah 8.

Proses produksi

- 1) Proses pemotongan
  - a) Pemotongan kertas yang dibagian luarnya masih polos atau cetak ukuran panjang ini dibedakan seperti ukuran 65\* 100, 75 \* 100
  - b) Pemotongan kertas semen dibagian dalam itu masih terlihat rapi dan khusus semen dalam itu dibuat ukuran 60\*90
  - c) Pemotongan kertas semen jenis kertas dan gramatur kertas ada yang kecil dan ada yang lebar. Kertas yang paling kecil dan lebar nanti dibuat ukuran 55 \*85.
- 2) Proses dalam pemotongan mesin  
Kertas semen yang dipotong rapi setelah disamakan ukuran-ukurannya ini dijadikan satu. Dengan harapan kertas semen yang sudah diletakan jadi yeyem. Langkah selanjutnya kertas semen dimasukan mesin potong dan dipotong sesuai ukuran permintaan. Hasilnya tingkat kerapiaan sangat baik dan konsumennya merasakan puas dengan hasilnya.

#### 4. Visi dan Misi UD DUA PUTRI

Dalam melaksanakan disuatu usaha pasti ada visi dan misi yang harus dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan usahanya. Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan suatu organisasi. Misi adalah suatu pernyataan yang menjadi perusahaan yang maju, kompetitif dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi dalam perkembangan bangsa. Dalam hal ini visi dan misi UD DUA PUTRI adalah sebagai berikut :

- a. Visi  
Perusahaan bisnis yang berkualitas dalam usaha bahan kertas.
- b. Misi
  - 1) Memuaskan konsumen dengan menyediakan barang kebutuhan yang diperlukan konsumen.
  - 2) Menciptakan lapangan pekerjaan.
  - 3) Memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

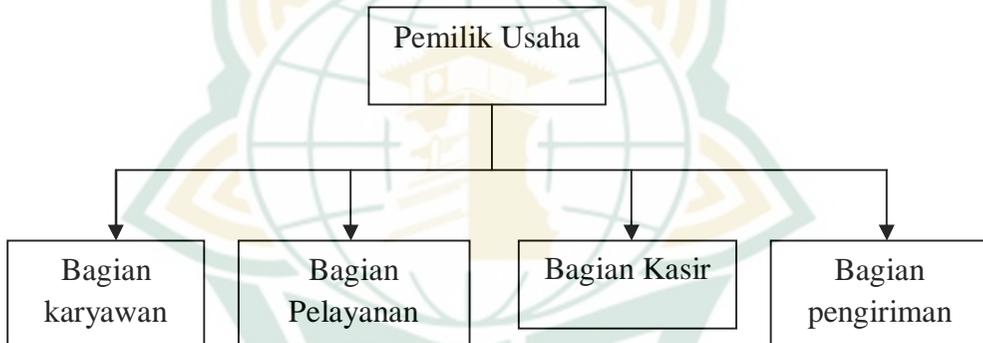
**5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang ada di UD DUA PUTRI antara lain :

- a. Mesin potong dinamo 2.
- b. Timbangan 3.
- c. Alat rol kertas 8.
- d. Alat pipa rol 2.
- e. Rafia, garisan, gunting dan kater
- f. Alat pres kertas 2.

**6. Struktur Organisasi UD DUA PUTRI**

Struktur organisasi pada UD DUA PUTRI ini masih sangat sederhana belum seperti layaknya sebuah perusahaan. Berikut ini merupakan struktur organisasi UD DUA PUTRI :



Berdasarkan struktur organisasi yang digambarkan diatas, dapat dijelaskan tugas dari masing-masing bagian yaitu sebagai berikut :

- a. **Pemilik Usaha**  
Pemilik usaha mempunyai tanggung jawab sepenuhnya atas jalannya suatu aktifitas usaha dan mengawasi segala kegiatan transaksi usaha yang berjalan setiap harinya. Pemilik UD DUA PUTRI dipegang langsung oleh Bapak H Sarwit.
- b. **Bagian karyawan**  
Bagian gudang bertugas untuk mengecek barang yang datang dari supplier, apakah barang yang dikirim sesuai pesanan atau tidak. Barangnya sesuai dengan pesanan dan dilihat karakteristik bahan baku yang datang.
- c. **Bagian Pelayanan**  
Bagian pelayanan bertugas untuk melayani apa yang diinginkan oleh konsumen dengan baik dan ramah.

Bagian pelayanan ini sangat utama karena tingkat pelayanan memiliki tingkat yang lebih besar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.

d. Bagian Kasir

Bagian kasir bertanggung jawab dalam menghitung uang yang telah dibeli oleh konsumen dan memberikan lunas dinota pembelian jika pembayarannya telah dilakukan.

e. Bagian pengiriman barang

Bagian pengiriman barang bertugas untuk mengirim barang pesanan konsumen sampai ketempat yang dituju.

**7. Jenis-jenis Produk/Barang yang Dijual**

Toko kertas UD DUA PUTRI merupakan usaha kertas yang menjual berbagai macam barang, diantaranya sebagai berikut :

- a. Beraneka macam kertas semikal.
- b. Kertas semen SKPR.
- c. Kertas semen MWX.
- d. Kertas semen rol (masih gulungan).
- e. Kertas koran.
- f. Kertas CD putih.
- g. Kertas warna.
- h. Kertas WBT (majalah).
- i. Kertas semen kantong pakaian.
- j. Kertas semen bungkus karbit.
- k. Kardus.
- l. Kardus paketan ( ikan,buah dan onderdel)
- m. Kertas laminasi.
- n. Kertas duplik.
- o. Kertas nobleng.
- p. Kertas semen putih dan kertas semen coklat.
- q. Kertas kortiping
- r. Kertas papir warna, kertas papir putih.
- s. Plastik
- t. Kardus afal
- u. Kertas semen afkiran
- v. Kertas kones<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 27 Juli 2018, Wawancara, transkrip

## B. Data Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti lakukan pada UD DUA PUTRI menunjukkan bahwa didalam UD DUA PUTRI dijalankan dengan manajemen dan cara yang baik dan berbeda dengan lainnya. Untuk keterangan lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Strategi Harga Pada Ud Dua Putri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Strategi dalam menjalin dan memiliki daya menarik konsumen tentunya para pelaku usaha berlomba-lomba menciptakan strategi yang bagus dalam mengembangkan usahanya tersebut. Dengan melakukan strategi yang bagus, baik tersebut, diharapkan mampu menjalankan menarik konsumen untuk berdatangan ke UD DUA PUTRI. Strategi juga dapat meningkatkan jumlah volume penjualan dan mendapatkan keuntungan yang kita harapkan. Strategi yang diterapkan oleh UD DUA PUTRI agar banyak konsumen yang datang adalah sebagai berikut:

#### a. Berkaitan dengan harga jual di UD DUA PUTRI

Strategi dalam menarik konsumen tentu banyak cara yang benar dilakukan agar usahanya memiliki banyak konsumen terutama pelanggan sehingga akan mendorong tingkat volume penjualan. Tentunya agar mendapatkan banyak pendapatan. Dalam menjalankan usahanya, UD DUA PUTRI lebih menekankan pada harganya yang berbeda dari lainnya. Dengan menerapkan harga yang dibidang standar sesuai pasaran, bisa menarik banyak konsumen untuk datang dan membeli di UD tersebut. Strategi harga yang diterapkan yaitu sebagaimana yang dituturkan Bapak H. Sarwit selaku pemilik UD DUA PUTRI.

“Strategi harga yang saya terapkan disini yaitu dijual dengan harga grosir walaupun ambilnya banyak atau sedikit. Untuk pembelian grosir jangan khawatir karena biasanya masih ada potongan harga sendiri pembelian banyak ada potongan.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 2 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

Dalam melakukan penjualan dilakukan di UD DUA PUTRI dan konsumen berdatangan dengan sendirinya. Karena dalam menarik minat konsumen, toko tersebut menyediakan beraneka macam barang yang dijual dengan strategi harganya yaitu menjual dengan harga grosir walaupunambilnya eceran. Jadi, ada konsumen yang membeli ecer harga sama dengan grosir. Untuk yang pembelian grosir juga tidak perlu khawatir karena masih ada potongan harga sendiri.

Menurut pengamatan peneliti, strategi dalam penjualan di UD DUA PUTRI yaitu dengan cara mengambil barang kemudian diambil lalu bisa transaksi pembelian. Semakin banyak barang yang diminati konsumen harga yang diterapkan terjangkau untuk semua kalangan. Sudah termasuk harga terjangkau masih ada potongan harga sendiri.<sup>4</sup>

Toko kertas UD DUA PUTRI juga dikenal dengan harga yang sesuai pasaran. Tetapi kualitas barangnya baik tidak murahan. Sebagaimana dituturkan oleh Mbak Ririn selaku karyawan di UD DUA PUTRI:

“Menurut saya ya cukup bagus Mas kualitasnya mengikuti harga jual dipasarannya, karena terkadang ada harga murah belum tentu jelek terus disamping itukadang pemilik memberi potongan. Terkadang malah ada harga yang mahal tetapi cepat rusak. Disini juga barang ditaruh digudang dicek dulu barangnya, jika ada barang yang rusak bisa diretur kembali.”<sup>5</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada konsumen toko kertas UD DUA PUTRI rata-rata mereka lebih memilih belanja di toko kertas UD DUA PUTRI salah satunya yaitu karena harga murah. Sebagaimana dituturkan oleh mbak Abah Un:

---

<sup>4</sup> Observasi di Toko Kertas UD DUA PUTRI pada 3 Agustus 2018.

<sup>5</sup> Mbak Ririn, Wawancara oleh penulis, 3 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

“Sesuai dipasaran, kualitasnya juga bagus dan sangat menarik, kalau misal ada barang yang rusak bisa diretur kembali”<sup>6</sup>

Melihat persepsi dari Abah Un bahwa dalam melakukan kegiatan pembelian karena harga sesuai dipasar dan barang yang diterima bisa ditukar sesuai perjanjian.

Begitu juga dituturkan Bapak Pasiran :

“Lebih banyak senengnya Mas, karena barangnya baik-baik dan ada yang baru dari pabriknya langsung. Gramatur kertasnya 0,3 jadi bahannya baik sangat baik digunakan bahan seperti kantong pakaian”.<sup>7</sup> Dari persepsi dari Bapak Pasiran juga dapat disimpulkan bahwa Bapak Pasiran belanja di toko kertas UD DUA PUTRI karena barangnya baik kualitas baru langsung dari pabrik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada konsumen UD DUA PUTRI lebih memilih belanja untuk membeli kebutuhan barang kertas sebagai mana dituturkan oleh abah un.

“Melakukan dengan barang yang ada di UD DUA PUTRI sangat lengkap, selain bahan baku kertas semikal juga menjual beraneka macam seperti kertas koran, kertas wbt, kertas papir sehingga tidak tidak jauh jauh mencari yang lain”

Abah Un juga mengatakan bahwa:

“Lebih dekat, lebih murah.”<sup>8</sup>

Melihat persepsi dari Abah Un , bahwa ia belanja di toko kertas karena barangnya yang murah dan barang bisa ditukar sesuai perjanjian. Kalau belum ada perjanjian barangpun bisa diretur kembali.

---

<sup>6</sup> Abah Un, Wawancara oleh penulis, 11 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>7</sup> Bapak Haji Pasiran, Wawancara oleh penulis, 13 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>8</sup> Bapak Sapuan, Wawancara oleh penulis, 13 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

Dari persepsi Bapak Sapuan juga mengatakan bahwa ia lebih memilih belanja di toko kertas UD DUA PUTRI karena salah satunya yaitu harganya murah.

b. Menjual berbagai macam produk

Dalam strategi selain harganya yang terjangkau untuk semua kalangan toko kertas UD DUA PUTRI juga menyediakan berbagai macam produk barang. Dengan kedua hal tersebut menjadikan toko kertas banyak didatangi konsumen. Karena menjual berbagai jenis produk, dapat disimpulkan bahwa toko kertas UD DUA PUTRI toko serba ada. Sebagaimana dituturkan oleh Bapak Sarwit :

“Berbagai macam seperti kertas semikal, kertas semen SKPR, kertas semen MWX, kertas semen rol masih gulungan, kertas koran, kertas warna, kertas wbt, kertas semen kantong pakaian, kertas semen bungkus karbit, kardus, kardus untuk paketan, kardus buah, kertas laminasi, kertas duplik, kertas nobleng, kertas semen putih kertas semen coklat, kertas kortiping, plastik, kones, kertas papir warna kertas papir putih”<sup>9</sup>

Dalam hal penjualan yang dilakukan oleh toko kertas UD DUA PUTRI yaitu sebagaimana dituturkan oleh Bapak Sarwit :

“Penjualan dipasarkan di toko sendiri dan konsumen datang sendiri, untuk menarik minat konsumen kita menyediakan berbagai macam item barang dengan berbagai macam kebutuhan, ada yang membeli kertas semen SKPR, kardus, baki lamaran, kertas semen kantong pakaian dan kertas wbt”.<sup>10</sup>

Menjual berbagai macam produk sangat berpengaruh terhadap menarik minat konsumen yang datang dengan menjual berbagai macam produk tentu akan meningkatkan volume penjualan bagi toko kertas UD DUA

<sup>9</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>10</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

PUTRI akan tetapi dalam menjalankan usaha, kendala-kendala yang dialami oleh toko kertas UD DUA PUTRI di Kudus pasti ada dikemukakan oleh Bapak Sarwit :

“Ya setiap usaha pasti ada kendala Mas, kalau kendala disini biasanya paling berkaitan dengan barang yang di sampel terkadang ada yang rusak dan barangnya tidak sesuai sampel di gramatur kertas. Kalau untuk penjualan alhamdulillah sampai saat ini hampir tidak ada kendala yang cukup serius karena UD DUA PUTRI ini sudah banyak memiliki konsumen yang baik dipasar”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada konsumen UD DUA PUTRI untuk membeli kebutuhan barang sebagaimana dituturkan oleh bapak sapuan

“Belanja kebutuhan disini cukup lengkap mas, selain untuk bahan untuk kertas berbagai macam disini juga menjual berbagai macam kertas semen, kertas koran wbt.”<sup>11</sup>

Pelanggan bapak pasiran juga mengatakan

“Belanja disini nyaman disamping harga yang baik juga barangnya lengkap menjual barang-barang seperti kertas semen, kertas karbit, kertas nobleng, jadi para pelanggan sangat tertarik dengan adanya item barang”

Ungkapan yang disampaikan para pelanggan UD DUA PUTRI mereka melakukan memang barangnya sangat lengkap jadi tidak heran kalau banyak pelanggan yang datang di UD DUA PUTRI.

“Untuk kelengkapan barang yang dijual ditoko ini lengkap, jadi sekali mau beli apa yang dibutuhkan alhamdulillah selalu dapat”<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Bapak Sapuan, Wawancara oleh penulis, 19 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>12</sup>Bapak Pasiran, Wawancara oleh penulis, 19 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

Dalam sehari konsumen yang datang ke toko, bisa mencapai 150 orang lebih dari mulai Kudus, Jepara, Demak, Lasem, Ponorogo, dan Pemalang dengan kebutuhan mereka yang berbeda-beda. Ada yang membeli kardus, ada yang membeli kertas yang masih berupa rol-rol, dan lain sebagainya. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada hari: Kamis legi, 12 september pada pukul 14:15-16:00 di toko kertas UD DUA PUTRI terdapat sekitar 70 an yang datang dan berbelanja di toko tersebut dengan berbagai macam keperluan untuk memenuhi kebutuhannya.

## 2. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan UD Dua Putri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Kualitas pelayanan sangat penting dalam melakukan hubungan kepada konsumen merupakan hal penting dalam kegiatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik, konsumen pun akan merasa senang dan tercipta pembelian ulang konsumen itu sendiri hingga menjadi pelanggan. Pelayanan yang diberikan toko kertas UD DUA PUTRI sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Sarwit :

“Ramah, menerapkan 4S (senyum, sapa, sabar, santun) melayani kebutuhan konsumen, ini kan mau masuk musim ramadhan biasanya memberikan takjil jika menjelang waktu buka puasa bagi konsumen yang masih berada ditoko dan memberikan pelayanan jasa kepada konsumen setiap konsumen biasanya dikasih masukan ide-ide dan motivasi kepada konsumen dan agen.”<sup>13</sup>

Dari persepsi Bapak Sarwit dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk konsumen yaitu ramah, menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan santun, dan melayani kebutuhan konsumen dengan baik. Dari segi agama, pada bulan Ramadhan biasanya toko kertas UD DUA PUTRI memberikan pelayanan yang baik untuk orang yang sedang puasa yaitu memberikan takjil kepada konsumen yang masih berada ditoko pada saat menjelang buka puasa, biasanya toko kertas memberikan makanan kepada konsumen yang berbelanja pada hari tersebut.

---

<sup>13</sup>Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

Dalam melayani konsumen tentunya setiap pelaku usaha memiliki standar khusus dalam pelayanan yang diberikan untuk konsumen. Toko kertas UD DUA PUTRI juga memiliki standar khusus dalam pelayanan sebagaimana dituturkan oleh Mbak Ririn :

“Ya ada aturannya Mas, setiap melayani konsumen itu biasanya didampingi.”<sup>14</sup>

Dalam melayani kebutuhan konsumen yang banyak dan berbeda-beda atau memiliki kendala-kendala dalam melayani konsumen sebagaimana dituturkan oleh Mbak Ririn:

“Dari omongan-omongan pembeli Mas, terkadang minta ambilkan kertas semen busam SKPR barang 10 rem, sudah dikasih tapi tidak jadi beli. Atau kalau kertas SKPR ini bedel barangnya tidak seperti kertas semen MWX tetapi masih aja tetap ngeyel. Terus ada pembeli tidak sabaran tiap pembeli dilayani bergantian. Ada pembeli minta retur padahal itu barangnya masih baik. Terkadang ada pembeli minta diambilkan kertas yang masil rol atau kertas semen kantong pakaian tidak jadi membeli begitu ya banyak Mas”<sup>15</sup>

Dengan konsumen yang berbeda-beda karakternya tersebut. Tentunya ada konsumen yang tidak suka dengan pelayanan atau tidak puas dengan pelayanan di toko kertas UD DUA PUTRI, dalam hal ini Mbak Ririn mengatakan:

“Biasa saja Mas ya gimana lagi ya Mas disenyumin, sabar menerima, loman kalau dimarahin ya diam saja. Tapi, hati merasa harus bener-bener ikhlas”

Dari persepsi Mbak Ririn dapat disimpulkan bahwa melayani konsumen pun tidak mudah. Perlu keahlian khusus yaitu kesabaran dalam melayani konsumen yang banyak dengan kebutuhan yang berbeda-beda. Selain itu, harus mampu memberikan pengertian yang baik kepada konsumen bahwa toko kertas UD DUA PUTRI tersebut menyediakan banyak

---

<sup>14</sup> Mbak Ririn, Wawancara oleh penulis, 24 Agustus 2018, Wawancara, transkrip

<sup>15</sup> Mbak Ririn, Wawancara oleh penulis, 24 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

barang persediaan. Jadi, memang pembeli juga harus memiliki kesabaran menunggu pelayanannya.

Untuk pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap loyal atau tetap belanja di toko kertas UD DUA PUTRI, Mbak Ririn mengatakan:

“Ya melayani dengan baik, selalu senyum, lebih ekstra sabar lagi dan memberikan pelayanan yang bisa memikat hati konsumen dengan tujuan lebih akrab”<sup>16</sup>

Sedangkan menurut Bapak Sarwit dalam mempertahankan pelanggan agar tetap loyal terhadap usaha yang Beliau jalankan yaitu:

“Dengan cara menciptakan harga terbaik yaitu dibawah harga pasaran, melayani konsumen dengan ramah, barang kualitasnya baru. Jaminan barang bisa dikembalikan sesuai perjanjian.”<sup>17</sup>

Kualitas pelayanan di toko kertas UD DUA PUTRI di Kudus menurut Bapak Sapuan yaitu:

“Ya lumayan bagus Mas, mungkin karyawannya di tambah, dalam melayani konsumen karena mencari barangnya itu kan ada puluhan ton harus sabar antri. Dengan adanya karyawan biar dapat cepat melayaninya.”<sup>18</sup>

Sedangkan Abah Un mengatakan bahwa:

“Karyawannya ramah Mas juga murah senyum, ya kita memang harus sabar menunggu barang diambilkan.”<sup>19</sup>

Menurut Bapak Pasiran pelayanan ditoko kertas UD DUA PUTRI yaitu:

“sudah baik, pegawainya ramah-ramah, dan dikasih banyak potongan Mas”<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Mbak Ririn, Wawancara oleh penulis, 24 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>17</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>18</sup> Bapak Sapuan, Wawancara oleh penulis, 13 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>19</sup> Abah Un, Wawancara oleh penulis, 11 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

Dari persepsi pelanggan toko kertas UD DUA PUTRI dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah bagus dalam melayani konsumen. Akan tetapi, jika ditambah beberapa karyawan lagi mungkin akan lebih baik lagi, lebih cepat dalam melayani karena dalam mencari barang sebanyak itu mungkin memerlukan beberapa waktu yang cukup lama. Jika pelayanan cepat, akan membuat pelanggan merasa nyaman berbelanja di toko kertas UD DUA PUTRI sehingga akan tercipta loyalitas pelanggan.

### C. Analisis Data

Setelah peneliti memperoleh data berkaitan dengan penelitian, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Jadi, hasil penelitian atau data yang didapatkan oleh peneliti dianalisis dengan melihat teori yang sudah ada.

#### 1. Analisis Penerapan Strategi Harga Pada UD DUA PUTRI Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Dengan data penelitian yang didapatkan mengenai strategi harga pada UD DUA PUTRI dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dapat dianalisis bahwa setiap kegiatan usaha bisnis memiliki strategi yang berbeda dalam menjalankan suatu bisnisnya. Dalam hal ini UD DUA PUTRI menggunakan strategi harga yang diterapkan dalam bisnisnya.

Didalam keadaan persaingan yang semakin tajam yang terutama sangat terasa dalam pasar pembeli. Dalam peranan harga sangat penting terutama untuk menjaga dan meningkatkan posisi perusahaan dipasar yang tercermin dalam share pasar perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan. Jadi, untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan bisnis diperusahaan terutama untuk menarik minat konsumen, UD DUA PUTRI menggunakan strategi harga dalam menjalankan kegiatan bisnisnya agar menarik minat konsumen dari kalangan atas sampai menengah kebawah.

UD DUA PUTRI merupakan yang letaknya berada di Kudus, target yang ditinjau adalah masyarakat yang berada disekitar wilayah Kudus, Jepara, Lasem, Ponorogo, Bima, Bojonegoro dan Pemalang. Tujuannya adalah agar masyarakat

---

<sup>20</sup> Bapak Haji Pasiran, Wawancara oleh penulis, 13 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

bisa mencukupi kebutuhannya dengan datang di UD DUA PUTRI tersebut karena menyediakan berbagai macam produk yang dijual. Selain berjualan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, juga menerapkan konsep Islam yang sesuai dengan ayat Al-Quran pada Surat An-Nisa'(4): 29 yaitu dengan bertransaksi atas dasar secara rela sama rela. Artinya, tidak ada pihak yang terpaksa melakukan transaksi pada tingkat harga tertentu. UD DUA PUTRI tidak pernah memaksa untuk membeli sesuatu yang tidak disukai oleh pembelinya, jadi semua transaksi dilakukan atas dasar rela sama rela.

Berkaitan dengan tujuan penetapan harga, UD DUA PUTRI menetapkan harga yaitu sebagai berikut :

a. Untuk bertahan hidup

Bertahan merupakan usaha untuk tidak melakukan tindakan-tindakan yang meningkatkan laba ketika perusahaan sedang mengalami kondisi pasar yang tidak menguntungkan. Usaha ini dilakukan demi kelangsungan hidup perusahaan.

b. Memperoleh laba yang maksimum

Perusahaan menetapkan harga untuk memperoleh tingkat keuntungan yang maksimal. Dalam hal ini tidak sesuai dengan penetapan harga yang diterapkan di UD DUA PUTRI karena toko tersebut bukan ingin mencapai laba yang maksimum, akan tetapi dengan laba yang sewajarnya agar tetap bisa memberikan harga yang murah kepada para konsumen. Dengan harga yang murah diharapkan mampu menarik minat konsumen supaya tetap loyal terhadap UD DUA PUTRI.

Salah satu tujuan yang paling lazim dalam penetapan harga adalah memperoleh hasil laba jangka pendek yang maksimal. Pencapaian tujuan ini dilakukan dengan cara menentukan tingkat harga yang memperhatikan total hasil penerimaan penjualan (*sales revenue*) dan total biaya. Dalam hal ini perusahaan menetapkan harga untuk memperoleh tingkat keuntungan yang maksimal paling memuaskan

c. Mendapatkan *share* pasar tertentu

Hal ini sesuai dengan apa yang diterapkan di UD DUA PUTRI. Dengan mendapatkan harga murah, banyak konsumen yang berdatangan dan belanja di UD DUA PUTRI sehingga akan memperluas *share* pasar. Karena jika

*share* pasar tambah besar, maka tingkat keuntungan akan meningkat pada masa depan, jika banyak konsumen yang datang dan merasa puas dengan harga jual dari UD DUA PUTRI, otomatis konsumen tersebut akan merekomendasikan ke konsumen lain untuk datang dan belanja di UD DUA PUTRI. Dengan demikian pasar akan semakin luas.

Sebuah perusahaan dapat meningkatkan tingkat harga untuk mendapatkan atau meningkatkan *share* pasar, meskipun mengurangi tingkat keuntungan pada masa itu. Strategi ini dilakukan perusahaan karena perusahaan percaya bahwa jika *share* pasar bertambah besar, maka tingkat keuntungan akan meningkat pada masa depan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang melakukan penetrasi pasar dengan cara menetapkan harga yang relatif rendah dari harga pasaran, sehingga memperoleh *share* pasar yang lebih besar. Tujuan mendapatkan *share* pasar untuk mencapai.

#### 1) Tujuan berorientasi laba

Tujuan target laba menetapkan tingkat laba tertentu sebagai tujuan. Seringkali jumlah yang ditetapkan dalam bentuk persentase dari penjualan atau investasi modal. Tujuan target laba memiliki kelebihan pelaksanaan dalam perusahaan besar karena para manajernya dapat membandingkan hasil yang dicapai dengan target yang ditetapkan.

Tujuan memaksimalkan laba berusaha memperoleh laba sebanyak mungkin. Hal ini mungkin dinyatakan sebagai keinginan untuk secepatnya memperoleh laba investasi. Sebagian orang percaya bahwa setiap orang berusaha mencapai tujuan memaksimalkan laba akan menetapkan harga yang tinggi, yaitu harga yang tidak memperhatikan kepentingan umum. Akan tetapi, penetapan harga untuk mencapai tujuan memaksimalkan harga tidak selamanya menimbulkan harga tinggi. Harga yang rendah dapat memperluas ukuran pasar dan menghasilkan penjualan dan laba lebih besar. Kebalikan dari kenyataan umum, tujuan memaksimalkan harga seringkali diinginkan secara sosial.

## 2) Tujuan berorientasi penjualan

Tujuan berorientasi penjualan berusaha mencapai tingkat tertentu dalam jumlah yang terjual, hasil penjualan, atau pangsa pasar tertentu. Banyak perusahaan yang berusaha memperoleh presentase pangsa pasar tertentu. Manfaat tujuan yang ditetapkan dengan persentase pangsa pasar ini adalah memaksa manajer untuk memperhatikan hal-hal yang dilakukan para pesaing dalam pasar. Disamping itu, biasanya lebih mudah mengukur pangsa pasar perusahaan ketimbang menentukan apakah laba telah dapat dimaksimumkan tetap menjadi satu elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan satu perusahaan.

Harga adalah satu-satunya elemen dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, semua elemen lainnya melambangkan biaya. Harga juga merupakan satu elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel. Tidak seperti fitur produk dan komitmen penyalur, harga dapat berubah dengan cepat. Pada saat bersamaan, penetapan harga adalah permasalahan nomer satu yang dihadapi banyak eksklusif pemasaran, dan banyak perusahaan tidak menangani penetapan harga yang baik.

d. Memerah pasar (*market skimming*)

Perusahaan mengambil manfaat memperoleh keuntungan dan bersedianya pembeli membayar dengan harga yang lebih tinggi dari pembeli yang lain, karena barang yang ditawarkan memberikan nilai yang lebih tinggi bagi mereka. Jadi dalam hal ini perusahaan menetapkan harga yang tinggi, karena hendak menarik manfaat dari sekelompok besar pembeli yang bersedia membayar harga tinggi, yang disebabkan produk perusahaan tersebut mempunyai nilai sekarang (*present value*) yang tinggi bagi mereka. Tujuan ini akan diharapkan berhasil, apabila :

- 1) Ada sejumlah pembeli yang cukup besar dengan permintaan yang relatif tidak elastis.
- 2) Biaya produksi dan distribusi per satuan (*unit*) tidak terlalu tinggi, bila menghasilkan jumlah produksi dalam skala yang lebih kecil.

- 3) Kecil kemungkinan timbul atau masuknya pesaing baru, karena harga yang tinggi dari produk itu.
- 4) Harga yang tinggi dapat mencerminkan dan menimbulkan kesan bahwa produk tersebut berkualitas atau bermutu tinggi unggul.

Dalam hal ini juga tidak sesuai dengan apa yang diterapkan di UD DUA PUTRI. Harga yang diberikan di UD DUA PUTRI merupakan harga grosir. Jadi, bagi konsumen yang membeli eceran dari semua kalangan tetap diberi harga grosir tanpa membedakan pembeli satu dengan yang lain.

- e. Mencapai tingkat hasil penerimaan penjualan maksimum pada waktu itu

Perusahaan menetapkan harga untuk memaksimalkan penerimaan penjualan pada masa itu. Tujuan ini hanya mungkin di dapat dan di capai, apabila terdapat kombinasi harga dan kualitas produk yang dapat menghasilkan tingkat pendapatan yang paling besar. Penetapan harga dengan tujuan ini biasanya terdapat pada perusahaan yang mungkin dalam keadaan kesulitan keuangan atau perusahaan yang menganggap masa depannya suram atau tidak menentu.

UD DUA PUTRI merupakan yang dikenal dengan harga murah namun juga mengambil keuntungan yang terlalu besar, karena memang UD DUA PUTRI ini dalam penjualannya menggunakan strategi harga dimana memberikan harga yang murah dengan tujuan agar banyak pelanggan sehingga akan tercipta loyalitas pelanggan.

- f. Mencapai keuntungan yang ditargetkan

Perusahaan menetapkan harga tertentu untuk dapat mencapai tingkat laba yang berupa "*rate of return*" yang memuaskan. Meskipun harga yang lebih tinggi dapat memberikan atau menghasilkan tingkat laba yang lebih besar, tetapi perusahaan merasa tetap puas dengan tingkat laba yang berlaku bagi tingkat berinvestasi dan risiko yang ditanggung.

Dalam hal ini UD DUA PUTRI memang mencari keuntungan, karena pasti setiap usaha menginginkan keuntungan dari hasil usaha tersebut. Mencari keuntungan yang besar otomatis harga yang ditawarkan akan semakin tinggi dan pelanggan akan semakin hilang. Itulah yang

tidak diharapkan dari usaha bisnis. Karena pelanggan adalah nyawa dari setiap bisnis. Jadi, mengapa UD DUA PUTRI menerapkan harga yang murah agar tidak kehilangan pelanggan.

g. Mempromosikan produk

Perusahaan dapat menetapkan harga yang rendah pada suatu waktu untuk suatu macam produk, dengan maksud agar langganan membeli juga produk-produk lain yang dihasilkan perusahaan. Dalam hal ini UD DUA PUTRI dalam menjual berbagai macam produk dalam rangka mempromosikan produk yang lain. Selain itu, dengan menjual berbagai produk, diharapkan tercukupi semua kebutuhan konsumen dengan datang ke toko tersebut.<sup>21</sup>

Mengenai dasar penentuan harga, UD DUA PUTRI menggunakan dasar sebagai berikut:

1) Dasar Biaya

Dasar penentuan harga di UD DUA PUTRI yaitu dengan dasar biaya yang biasanya dipergunakan dalam perusahaan perdagangan yaitu Mark up pricing method dimana harga jual barang atau jasa ditentukan dengan menambah laba per unit tertentu yang diinginkan diatas harga beli barang dan biaya menjualnya<sup>22</sup>.

2) Dasar Adanya Potongan Harga atau Diskon

UD DUA PUTRI menggunakan strategi dengan memberikan potongan harga atau diskon pada setiap produknya. Potongan harga atau diskon merupakan salah satu hal yang dapat menarik konsumen datang ke toko tersebut. Potongan harga ada 6 yaitu potongan dagang, potongan komisi, potongan barang rusak.<sup>23</sup>

Selain memberikan potongan harga disetiap produknya, UD DUA PUTRI juga menerapkan beberapa potongan yaitu :

---

<sup>21</sup> Sukarno Wibowo dan Dedi Supriadi, *Ekonomi Mikro Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 205-206.

<sup>22</sup> Basri, *Bisnis Pengantar*, (Yogyakarta: BPFE, 2005), 120.

<sup>23</sup> Philip kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid II* alih bahasa oleh Hendra A Rusli dan Benyamin, (Jakarta: PT Prehallindo, 2002), 537.

- a) Potongan kuantitas yaitu potongan harga yang diberikan kepada konsumen yang membeli atau berbelanja dengan jumlah yang banyak.
- b) Potongan dagang, potongan harga yang diberikan untuk konsumen dimana barang tersebut untuk dijual kembali.
- c) Potongan barang rusak, yaitu potongan harga yang diberikan karena ada barang rusak atau cacat.

Sebagaimana dituturkan oleh Bapak H.Sarwit bahwa strategi harga beliau terapkan ditoko UD DUA PUTRI dijual dengan harga grosir walaupun ambilnya eceran. Untuk yang pembelian grosir juga tidak perlu khawatir karena biasanya masih ada potongan harga tersendiri, pembelian jumlah banyak juga ada potongan tersendiri.<sup>24</sup>

Pada dasarnya pelanggan adalah kunci keberhasilan bisnis dan perusahaan, yang merupakan tumpuan dari kinerja hasil penjualan, tingkat probabilitas dan pangsa pasar. Keberhasilan kinerja sangat bergantung pada pelanggan yang datang atau membeli kembali. Pelanggan baru akan merasa puas, apabila harapan yang ada pada dirinya dapat terpenuhi yang didapatnya dari pengalaman dalam mengonsumsi produk yang ditawarkan.<sup>25</sup>

## **2. Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan UD DUA PUTRI Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

Dari data penelitian yang didapatkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh UD DUA PUTRI dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, dapat dianalisis bahwa kualitas dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan jual beli. Sikap yang dibutuhkan dalam pelayanan seperti sopan santun, berpengetahuan dan berusaha.<sup>26</sup> Dalam hal ini karyawan UD DUA PUTRI juga

---

<sup>24</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

<sup>25</sup> Sofyan Assauri, *Strategic Marketing Sustaining Customer Value* cet 1, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), 3-4.

<sup>26</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) , 2-3.

menerapkan sikap demikian yaitu sopan santun jika berkata dengan pelanggannya, berpengetahuan yaitu dapat menjelaskan produk-produk yang dijual mengenai ciri produknya atau berkaitan dengan kualitas produknya, serta berusaha yaitu dengan melayani kebutuhan pelanggannya, karyawan toko UD DUA PUTRI harus mampu berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Menciptakan pelayanan yang bagus tidak semudah teorinya. Kenyataan manusia diciptakan dengan karakter yang berbeda-beda. Dari pengalaman Mbak Ririn kendala yang sering dialami yaitu dari omongan-omongan pembeli yang terkadang minta untuk diambilkan kertas semen SKPR, sudah dikasih tau kalau setiap barang produknya itu beda dengan kertas semen MWX, tetapi masih tetap ngeyel. Terus ada juga pembeli yang tidak sabaran setiap pembeli dilayani bergantian. Ada pembeli yang minta potongan harga, padahal itu sudah dipotong harganya. Ada pembeli yang menyuruh untuk diambilkan barang ini, barang itu ternyata tidak jadi membeli.<sup>27</sup>

Dari kendala tersebut yang bisa dilakukan oleh karyawan yang tugasnya melayani konsumen yaitu sebagaimana dituturkan Mbak Ririn dengan cara sabar, mengalah, neriman loman dan disenyumi saja jika ada yang tidak suka dengan pelayanan yang diberikan dan apabila dari pihak karyawan melakukan kesalahan yang tidak di segani harus meminta maaf.

Mempertahankan loyalitas pelanggan merupakan hal yang juga sangat penting. Tanpa adanya pelanggan, sebuah bisnis tidak akan berjalan lama. Maka dari itu, memperlakukan konsumen dengan baik adalah hal yang utama agar konsumen tersebut melakukan pembelian ulang atau menjadi pelanggan. Dengan mempertahankan loyalitas pelanggan, maka pelanggan tersebut telah merekomendasikan kepada konsumen lain yang pada akhirnya meningkatkan volume di UD DUA PUTRI.

UD DUA PUTRI dalam mempertahankan loyalitas pelanggan sebagaimana dituturkan oleh Bapak Sarwit bahwa dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan cara:

a. Menciptakan harga terbaik yaitu dibawah harga pasaran.

Dengan menciptakan harga yang terbaik yang diberlakukan di UD DUA PUTRI akan menarik para konsumennya untuk berdatangan. Sebagaimana yang

---

<sup>27</sup> Mbak Ririn, Wawancara oleh penulis, 24 Agustus 2018, Wawancara, ranskip.

dituturkan bapak sarwit bahwa dengan harga yang murah masyarakat akan lebih banyak yang berminat. Karena dimana-mana konsumen lebih banyak cari barang dengan harga yang murah. Murah disini tentunya tidak murahan akan tetapi juga memperhatikan kualitasnya barangnya. Sedangkan strategi harga yang diterapkan disini yaitu dijual dengan harga grosir walaupun ambilnya eceran. Untuk pembelian grosir juga tidak perlu khawatir karena biasanya masih ada potongan harga tersendiri, pembelian jumlah banyak juga ada potonga tersendiri.<sup>28</sup>

b. Melayani konsumen dengan ramah.

Pelayanan yang bagus juga akan mempengaruhi minat ulang beli pelanggan untuk tetap loyal terhadap UD DUA PUTRI dalam melayani kebutuhan pelanggan diharuskan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UD DUA PUTRI dalam melayani yaitu sebagaimana dari persepsi Bapak sarwit mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan untuk konsumen yaitu ramah dan sabar ngalah, menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, dan santun, serta melayani kebutuhan konsumen dengan baik. Dan segi agama Islam. Pada bulan Ramadhan biasanya toko memberikan pelayanan yang baik untuk orang yang sedang puasa yaitu memberikan takjil kepada konsumen yang masih berada di toko pada saat menjelang buka puasa.

c. Jaminan barang bisa dikembalikan sesuai perjanjian.

Dalam memberikan kenyamanan di UD DUA PUTRI ini memberikan jaminan barang yang diberikan kepada konsumen. Jaminan tersebut berupa barang yang dibeli dapat ditukar atau dikembalikan sesuai dengan perjanjian awal dan dengan alasan yang logis seperti barang tersebut rusak maupun tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

d. Memberikan barang produk dengan kualitas baik.

Dalam memberikan barang di UD DUA PUTRI barang produknya terlihat baik dan bisa memikat hati konsumen. Karena barang produknya tidak melakukan pemotongan manual. Jadi dalam memberikan barang produk dengan kualitas baik dengan cara pemotongan kertas dengan pemotongan mesin dinamo. Hasil

---

<sup>28</sup> Bapak Sarwit, Wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

pemotongan kertas kanan dan kirinya rata dan sama, kelihatan rapi.

Menurut pengamat peneliti, hal ini berbeda dari UD DUA PUTRI dengan toko lainnya yaitu toko ini berani memberikan jaminan barang kembali atau bisa melakukan tukar barang karena hal tertentu seperti memberikan kertas semen MWX tetapi kertasnya semen SKPR hal ini dalam UD DUA PUTRI bisa memberikan tukar atau return. Jika dilihat dari dimensi jasa yang sebagaimana dikemukakan oleh parasuraman UD DUA PUTRI juga menerapkan beberapa dimensinya yaitu :

- 1) *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepay dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa mengetahui kesalahan setiap kali. Jadi, dalam pelayanan di UD juga harus memiliki kehandalan dalam melayani konsumen, kehandalan yang dimaksud yaitu mengenai pelayanan yang tepat waktu, sedangkan beberapa pelanggan dari UD DUA PUTRI yang mengalami keluhan berkaitan dengan dengan pelayanan yang lama. Hal ini ditanggapi oleh Mbak Ririn selaku karyawan UD DUA PUTRI bahwa ditoko merupakan toko yang menyediakan beranekaragam barang lebih dari tiga macam barang. Jadi, harus sabar menunggu barang dicarikan. Disitu juga tidak hanya pelayan satu yang datang akan tetapi banyak pelanggan yang datang dan juga ingin dilayani semua. Jadi, memang harus sabar satu persatu dilayani.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Dalam hal ini, karyawan UD DUA PUTRI harus memiliki daya tanggap yang cepat dalam melayani konsumen. Seperti yang dilakukan oleh mbk ririn ketika ada pembeli yang datang responnya yaitu dengan bertanya apa keperluan dari pembeli tersebut, lalu dicarikan barang yang dicari oleh pelanggan tersebut.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Mbak Ririn, Wawancara oleh penulis, 28 Agustus 2018, Wawancara, transkrip.

- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah sopan dan sifat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko. Dalam hal ini, UD DUA PUTRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara memberikan jaminan kepada para pembelinya, jaminan ini berupa barang yang dibeli dapat ditukarkan jika ada perjanjian pada pihak terkait sebelumnya. Dengan memberikan jaminan tersebut akan memberikan rasa nyaman dalam membeli suatu barang.

