

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

A, Shimp, Terence .2003. *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jilid I (edisi 5)*, Jakarta :Erlangga.

American Marketing Association (AMA) yang dikutip oleh Philip Kotler dan Keller Kevin Lane yang diterjemahkan oleh Bob Sabran. 2009

Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Boyd, Walker, Lameche. 2000. *Managemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Cootr, Helen. 1994 *The Association For Imformation Management*. London:

Aslib.

Deliarnov, 2005. *Perkembangan Pemikiran Ekonomi*. Jakarta : Pt. Raja Grafindo

Duncan, Tom. 2005. *Principle of Advertising and IMC*. Internasional.

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Penerbit Andi

Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran, Edisi I*, Yogyakarta, Penerbit Andi

Hadi, Sutrisno. (2007). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM. Pp. 151.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*.

Jakarta: Salemba Humanika

- Kennedy, John. E; R Dermawan Soemanagara., 2006. *Marketing Communication – Taktik dan Strategi*. Jakarta. PT Buana Ilmu Populer (kelompok Gramedia)
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Social Marketing : Influencing Behaviors for Good*.
- Meutia, Sriyono, 2020, *Manajemen Teknik (Untuk Praktis dan Mahasiswa Teknik)*, (Yogyakarta, Deepublish Publisher
- Moleong, Lexy J, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morash, Boersox, 1989. *European Journal Marketing*. Published.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Suryani, Taktik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi pada strategi pemasaran)* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Suyanto, M.2007. *Artificial Intelegence: Searching, Reasoning, Planning and learning*. Bandung.

Varrey, R.J. 2002. *Marketing Communication, Principles and Practice*. London :
Rouledge.

Wheeller, Aliana. 2006. *Designing Brand Identity: An Essential Guide for The
Whole Branding Team*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN

A. Hasil Wawancara

Wawancara Owner YolaShop Serbelawan

1. Sejak kapan memulai bisnis online shop ?

= Sejak 2015, tepatnya ketika saya kelas 2 SMA

2. Mengapa memilih bisnis online shop ?

= Sebenarnya sih bukan lebih kenapa saya memilih online shop, tapi dari kecil saya sudah jualan di kios orangtua yang identiknya ya jualan. Terus sering main aplikasi Facebook, disitu sudah ada beberapa yang berjualan lewat facebook yasudah saya ikut coba jual-jual gitu sampai sekarang lancar terus ya Alhamdulillah.

3. Jenis produk apa saja yang sudah anda jual di YolaShop Serbelawan ini?

= Kalau produk sudah banyak, segala jenis produk yang sedang trend saya jual. Tapi produk yang lebih banyak dicari customer itu seperti baju, celana, sepatu, tas, jilbab, skincare, ya gitu – gitu lah yang umumnya.

4. Berapa kisaran harga dari masing – masing produk itu ?

= Wahh kalau ini saya pun kurang ingat pastinya berapa, tapi kalau kisarannya seperti baju itu ada 2 jenis lagi ya mbak, ada yang lokal ada yang import. Kalau baju atasan lokal saya jual mulai dari 35rb sampai 75rb, kalau yang atasan importnya saya jual 78rb sampai 125rb. Terus celana atau rok – rok gitu 75rb sampai 125rb, Tas juga ada 2 jenis mbak, lokal sama import. Kalau tas lokal biasanya 35rb sampai 75rb, tas importnya biasanya 75rb sampai 125rb. Sepatu juga ada lokal ada import, kalau lokal yaa biasalah 50rban, kalau yang import 100rb sampai 175rb gitulah. Hijab – hijab biasanya 15rb sampai 35rb, skincare ya biasalah 85rban gitu ada juga yang 300rb per paket. Terus ada jam tangan, kacamata juga yang sering dicari pelanggan. Pokoknya apa yang trend saya pasti jual juga dek, ya namanya

online shop kalau tidak laku ya tidak masalah, kan saya gak rugi ya dek
Cuma modal posting foto di akun facebook saja.

5. Sudah ada berapa banyak pelanggan YolaShop Serbelawan?

= Ini pelanggan dari zaman dulu atau yang aktif-aktif aja sampai sekarang mbak ? kalau dari zaman dulu saya sudah gak ingat. Tapi kalau yang aktif – aktif masih ada dalam grup saya. Resseler kurang lebih 50 an gitu lah, kalau pelanggan saya kurang pasti karena kan gak terus – terusan beli ya. Tapi saya rasa ada 1000an gitu dek.

6. Kalau penghasilan perbulan dari YolaShop Serbelawan ?

= Perminggu kurang lebih 8 juta gitu dek, karena barang kakak masuknya perminggu. Kadang juga kalau mau hari – hari besar mau 12 juta perminggu. Jadi kalau ditanya perbulan ya bisa di kali kan aja nanti kan dek.

7. Bentuk pelayanan seperti apa yang anda berikan kepada konsumen ?

= Kalau saya sih yang utama kenyamanan untuk pelanggan ya dek, seperti fast respon, sebisa mungkin ramah, sabar terhadap pelanggan. Terus supaya pelanggan nyaman terus kakak sering buat diskon harga juga, makin banyak diskonnya pelanggan pun semakin senang sama kita dek.

8. Bagaimana cara anda dalam memenuhi kebutuhan konsumen ?

= Caranya lihat dulu target pasarnya, pelanggan Cuma 2 macam nya yang 1 carinya harga murah yang 1 carinya kualitas terbagus. Jadi yang di pasarkan itu beragam, bukan harga mahal semua, bukan harga murah semua, tapi bermacam – macam sehingga pelanggan tidak bosan. Setelah itu memperhatikan orderan pelanggan apa saja di sukai sehingga mau beli terus, disitulah perbanyak promosi produk – produk dengan model dan banyak variasi. Intinya apa yang lagi trend pasti kakak cepat – cepat posting untuk di jual juga. Dan kalau ada pelanggan yang request barang apa yang mau di order kakak usahakan harus dapat, karena mempertahankan pelanggan itu

lebih sulit dari pada mencari pelanggan baru. Sebisa mungkin tidak mengecewakan semua pelanggan YolaShop Serbelewan.

9. Bagaimana cara anda dalam meningkatkan jumlah konsumen ?

= Caranya ya sudah ada di jawaban yang sebelumnya dek, rajin posting foto – foto baru yang lagi trend di pasar, kasih harga promo, cepat balas orderan, tepat waktu sampai barangnya, jual barang yang bagus kualitasnya jangan sampai buat pelanggan kecewa ajalah intinya dek. Terlebih lagi kita sesuaikan sama target pasar disini, kita jual barang yang low budget ya kualitasnya gak bisa sama dengan barang yang high budget tapi tetap bagus dan nyaman dipakai, itu juga salah satu daya tarik bagi pelanggan kan, apalagi masa sekarang ini kalau kita jual harga agak mahal orang juga pasti jadi mikir buat belinya. Untung – untung tipis tapi kalau pelanggan senang kan bakal balik sama kita terus belanjanya, sekarang ini sudah banyak sekali OS jadi kita harus jaga pelanggan kita biar tidak lari lah ibaratnya.

10. Bagaimana cara YolaShop Serbelawan dalam menetapkan harga produk ?

= Dalam menentukan harga, saya memantau dulu harga dipasaran itu berapa, kalau masih bisa kita turunkan dari harga pasar, ya kita jual harganya lebih murah. Tapi kalau harga pasarnya sudah pas dengan harga modal, ya kita jual dengan harga yang sama di pasar. Tapi rata-rata harga yang kita jual selalu lebih murah daripada harga pasar, karna dari dulu itu prinsip saya. Lebih baik menjual produk harga murah dengan untung yang tipis tapi orderan selalu banyak, daripada menjual produk harga mahal untung gedek tapi kalau sedikit. Karena kalau dikalkulasikan untung sikit dari orderan yang selalu banyak itu malah jadinya untung yang banyak. Tapi jangan disalah artikan juga harga murah yaa, harga murah bukan berarti kualitasnya juga murahan, harga murah disini dengan produk sama, kualitas sama, model sama, hanya saja harga yang kita jual lebih murah daripada harga dipasaran. Tidak sepenuhnya harga murah, hanya saja rata-rata yang dijual itu lebih murah.

Sebenarnya target pasar saya ada 2, ada yang maunya harga murah dan ada yang maunya kualitas bagus walaupun kategori harga mahal, tetap saja yang kita tawarkan itu termasuk lebih murah daripada harga dipasaran.

11. Bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan YolaShop Serbelawan?

= Strategi nya terus-terusan update produk-produk yang viral, yang masih hot-hot nya, lebih fokusnya sih facebook ya. Tapi kadang update di instagram, di whatsapp juga. Tapi kalau saat ini pemasarannya masih di facebook yang bisa banyak dijangkau orang. Kalau dari saya, strateginya update produk-produk baru, letak harga, letak detail produknya, karena pernah saya coba posting foto produk aja tapi gak letak harga sama detail produknya, gak ada yang berminat gitu dan sepi orderan. Setelah itu saya kembalikan lagi cara posting produk beserta harga detailnya barulah muncul semua pelanggan saya, jadi banjir orderan.

12. Apakah ada kendala ketika menjalankan online shop ?

= Kendala kita seringnya di jasa pengiriman ya, kadang bisa cepat kali syukur Alhamdulillah, kadang ya bisa lambat kali kasian reseller sama pelanggan yang nunggu – nunggu barang, pernah juga ada yang keep karena orang sini aja ya bayarnya nanti aja pas barangnya sampai, rupanya gak bertanggung jawab sama orderannya. Kalau disitu uda jaranglah kenak zonk – zonk, karena kalau kejadian lagi main viral- viral kan aja di facebook kan malu sendiri kalau mau asal – asal order.

13. Apa saja keberhasilan yang sudah dicapai selama menjalankan YolaShop Serbelawan ?

= Alhamdulillah sudah bisa membiayai diri sendiri sama orangtua, membangun rumah orangtua, beli kendaraan roda empat dan roda dua, punya tabungan tanah atas nama sendiri, padahal dulu rumah orangtua cuma ngontrak. Lulus kuliah S1 biaya dari YolaShop Serbelawan, tidak ada campur tangan orangtua. Alhamdulillah lah dari tamat SMA sudah tidak pernah lagi minta sama orangtua, tapi malah ngasih orangtua terus.

14. Apa harapan yolashop serbelawan untuk kedepannya ?

= Saya berharap yolashop maju terus, sukses terus kedepannya, dan saya berharap konsumen yang belanja di YolaShop Serbelawan tidak pernah ada yang kecewa. Karena sebisa mungkin saya memberikan pelayanan yang baik agar konsumen saya senang belanja disini.

Wawancara konsumen 1

1. Apakah kamu pernah berbelanja di YolaShop Serbelawan?

= Iya pernah

2. Barang apa yang kamu beli di YolaShop Serbelawan?

= Baju sama celana sih lebih sering nya

3. Darimana kamu tahu YolaShop Serbelawan?

= Tahu YolaShop dari facebook, akunnya muncul di saran pertemanan saya. Yauda saya follow ternyata murah – murah.

4. Sejak kapan kamu menjadi pelanggan YolaShop Serbelawan?

= Sudah 2 tahunan gitu kalau tidak salah dari 2019.

5. Kenapa kamu memilih YolaShop daripada OS lainnya?

= Enak aja belanja di Yolashop, harga murah terus modelnya cantik - cantik yang kekinian gitu.

6. Apakah kualitas dari barang yang dijual sebanding dengan harga yang dijual di YolaShop Serbelawan? Worth it kah menurut kamu?

= Sesuailah, Yolashop kan jual sesuai harga. Kalau produk lokal ya standart, kalau produk importnya memang benar – benar bagus kali. Gak pernah kecewa sih selama ini.

7. Bagaimana menurut kamu promosi penjualan yang dilakukan YolaShop Serbelawan?

= Promosinya bagus sih, tebar racun terus (produk-produk baru). Sering ada promo juga biasa 100rb dapat 3pcs.

8. Bagaimana pelayanan YolaShop Serbelawan kepada pelanggan?

= Pelayanan nya baik, kalau ada produk yang lagi saya cari tapi YolaShop belum ada jual dia mau usahain cari produk itu, pokoknya senanglah belanja di YolaShop semua yang dicari ada ajaa.

9. Apakah ada kendala ketika berbelanja di YolaShop Serbelawan?

= Pernah sekali warna yang di order gak sesuai, Cuma kakak itu baik kali langsung dikasih kompensasi harga 20 persen kalau gak salah dulu.

Wawancara Konsumen 2

1. Apakah kamu pernah berbelanja di YolaShop Serbelawan?

= Iya pernah.

2. Barang apa yang kamu beli di YolaShop Serbelawan?

= Macam – macam lah seperti baju, celana, jilbab gitu – gitu.

3. Darimana kamu tahu YolaShop Serbelawan?

= Taunya dari facebook, iseng - iseng liat kan rupanya harganya murah - murah.

4. Sejak kapan kamu menjadi pelanggan YolaShop Serbelawan?

= 2018 kayaknya kak.

5. Kenapa kamu memilih YolaShop daripada OS lainnya?

= Alasan saya lebih memilih YolaShop karena harganya murah - murah, kalau barangnya datang selalu diantarnya kerumah, terus pun free ongkir jadi saya tidak perlu lagi bayar - bayar ongkir lagi. Kalau OS lain masih mau minta ongkir 5ribu 10ribu, tapi di YolaShop gak pernah ada diminta ongkir - ongkir. Pokoknya dari pertamakali belanja disini sudah jatuh hati sama produknya, akhirnya ketagihan belanja disini.

6. Apakah kualitas dari barang yang dijual sebanding dengan harga yang dijual di YolaShop Serbelawan? Worth it kah menurut kamu?

= Iya sih, sesuai lah harga sama produknya.

7. Bagaimana menurut kamu promosi penjualan yang dilakukan YolaShop Serbelawan?

= Promosi nya bagus, difoto nya ada harga nya itusih yang aku suka. Jadi gak perlu nanya-nanya harga lagi kalau mau nge keep.

8. Bagaimana pelayanan YolaShop Serbelawan kepada pelanggan?

= Belum pernah sih, belum pernah ada kendala selama belanja disini (YolaShop Serbelawan) selama ini bagus-bagus saja. Paketan sampainya cepat, kalau balas chat saya kadang fast respon kadang ya adalah sesekali agak lama balasnya, tapi itu gak masalah lah selagi gak terus - terusan low responnya.

9. Apakah ada kendala ketika berbelanja di YolaShop Serbelawan?

= Gak pernah kalau saya kak.

Wawancara Konsumen 3

1. Apakah kamu pernah berbelanja di YolaShop Serbelawan?

= Ya sering saya

2. Barang apa yang kamu beli di YolaShop Serbelawan?
= Beli baju sama jilbab – jilbab

3. Darimana kamu tahu YolaShop Serbelawan?
= Taunya ya dari tetangga, kok sering orang datang kerumahnya bawa bungkus – bungkus gitu. Rupanya jualan online, yauda jadi sering belanja sama sih Yola.

4. Sejak kapan kamu menjadi pelanggan YolaShop Serbelawan?
= Dari dulu lah, entah tahun kapan lupa ibu.

5. Kenapa kamu memilih YolaShop daripada OS lainnya?
= Karena suka ibu baju – baju yang dijual sama Yola, kadang nyari baju yang ukuran badan ibu susah karena besar kan. Kalau sama dia mau dicari kan baju yang ukuran ibu, udah taulah dia itu seberapa ukurannya, jadi gak pernah kekecilan kalau beli sama dia. Kalau di OS lain masih suka gak sesuai barang yang datang sama yang dipesan.

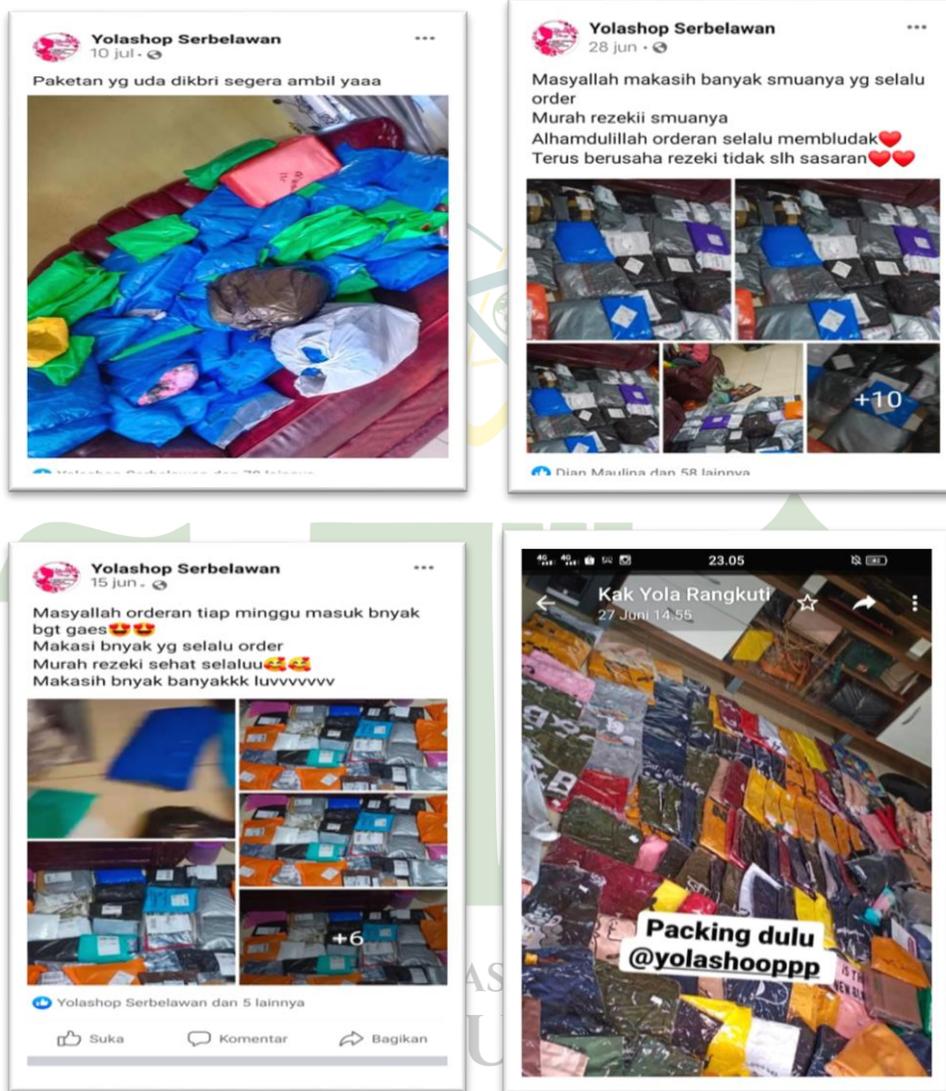
6. Apakah kualitas dari barang yang dijual sebanding dengan harga yang dijual di YolaShop Serbelawan? Worth it kah menurut kamu?
= Iya pas lah kalau harganya, termasuk murah lo dek tempat sih Yola ini, makanya banyak yang beli sama dia.

7. Bagaimana menurut kamu promosi penjualan yang dilakukan YolaShop Serbelawan?
= Promosinya ya ngeri lah, tiap hari posting baju celana yang baru – baru.

8. Bagaimana pelayanan YolaShop Serbelawan kepada pelanggan?
= Ya sama ibu baik kali, gak pernah ibu di suruh ambil pesanan, selalu diantar kan sama dia ke rumah langsung.

9. Apakah ada kendala ketika berbelanja di YolaShop Serbelawan?
= Gak pernah dek.

B. TESTIMONI



(Gambar 2.3 TESTIMONI)
Sumber : Hasil Penelitian, 2021

SURAT PENELITIAN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.1291/IS.I/KS.02/06/2021 .021
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Yolashop Serbelawan Kecamatan Dolok Batu Naggar

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Pradinda Rahmadilla
NIM : 0105171076
Tempat/Tanggal Lahir : Amansari, 17 Desember 1999
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Amansari, Serbelawan Kelurahan Serbelawan Kecamatan Dolok Batu Nanggar

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Yolashop Serbelawan Kecamatan Dolok Batu Naggar. Kelurahan Serbelawan, Kabupaten Simalungun, 21155, Sumatera Utara, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul: **MODEL KOMUNIKASI PEMASARAN LAUTERBORN DALAM MENINGKATKAN KONSUMEN YOLASHOP SERBELAWAN KECAMATAN DOLOK BATU NANGGAR Analisis model Lauteborn 4C (customer, cost, convenience, communication)**

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 09 Juni 2021

a.n. DEKAN

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. H. SORI MONANG, M.Th

NIP. 19741010 200901 1 013

Tembusan: - Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan

info : Silahkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat