

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2010. *Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Humas (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Bandung: Kehidupan Bersama Rekatama Media
- Arief. 2007. *Pemasaran Layanan dan Kualitas Layanan*. Malang: Edisi Bayumedia
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Wacana Teknologi dalam Masyarakat* (ed. 1), Jakarta: Kencana Prenada. grup media
- Daud. 2004. *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: Selemba Empat
- Guru, Onong Ukhjana. 2007. *Teori dan Praktek Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: daftar riwayat hidup. Andy Offset
- Karyaningsih, P.D. (2018). *ilmu komunikasi*. di Rosdakarya Bandung.
- Kennedy, John E. dan Soemanagara, cd. 2009. *Komunikasi, Taktik, dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT Buana Popular Science
- Machfoedz, M. (2010). *komunikasi pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Cakra Pengetahuan
- Paw 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara
- Philip Kotler, Gary Armstrong. 1997,. *Pemasaran Dasar*. Jakarta: Prenhallindo
- Pujileksono, Sugen. 2015. *Metode Kualitatif*: Penerbitan Intrans .
- Rahmadi. (2011). Pengantar metodologi penelitian. *di Antasari Press*

- Riadi, M. 2020. *Strategi Komunikasi (Pemahaman, Teknik, Passages dan Hambatan)*. Kunjungi Library.com.
- Rouslan, Rosady. 2008. *Manajemen Humas dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali
- Saputra, W. 2011. *Humas 2.0: Teori dan Praktik Humas di Era Informasi*. keluaran tata bahasa.
- Semiawan, CR 2010. *Jenis, Ciri dan Keunggulan Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sugyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabet
- Yusuf, AM 2014. *Penelitian kuantitatif, kualitatif dan gabungan*. Jakarta: Kencana.
- wiryanto 2004. *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Grasindo
- Zaharuddin, Harmaizar. 2006. *Menggali Potensi Wirausaha*. Bekasi: Biografi Dian Anugerah Perkasa

LAMPIRAN

Wawancara Kepada Pemilik Bengkel Manggala

Bapak Biwalludin

Pemilik Bengkel

1. P : Sejak tahun berapa bapak mendirikan bengkel ini?

N : Saya mendirikan bengkel Manggala ini sejak tahun 2014

2. P : Hal apa yang melatarbelakangi bapak mendirikan bengkel ini?

N : Berawal dari ingin meningkatkan ekonomi dengan cara usaha sendiri, Kebetulan saya mempunyai pengetahuan dasar tentang sparepart dan saya memiliki peluang jadi saya mencobanya.

3. P : Tantangan terberat apa yang bapak temui mulai dari mendirikan bengkel hingga saat ini?

N : Ya kalau untuk tantangan saat awal buka itu pelanggan sepi bahkan bisa dalam 1 haripun hanya ada 1 pelanggan itupun masih kerabat.

4. P : Pada saat awal bengkel ini, ada berapa orang yang bekerja dengan bapak?

N : Pada saat itu, awal bengkel Manggala ini buka kami masih 3 orang saja

5. P : Apa saja yang membedakan bengkel Manggala ini pada hari ini dengan hari diawal didirikan?

N : Pelayanan dan manajemen pekerjaan tentu sekarang lebih baik dan lebih dikenal

6. P : Berapa banyak omset bengkel Manggala perharinya?

N : Untuk omset saat ini omset bengkel Manggala paling sedikit perharinya 5 juta

7. P : Berapa banyak karyawan yang bapak miliki dibengkel Manggala motor ini?

- N : Saat ini keseluruhan karyawan bengkel Manggala mencapai 12 orang
8. P : Untuk biaya operasional sendiri, biasanya perbulannya mencapai berapa untuk bengkel Manggala motor ini?
- N : Untuk biaya operasional bengkel Manggala motor bisa saja mencapai 20 juta untuk setiap bulannya.
9. P : Seperti apa cara bapak dalam mempertahankan bengkel ini dari persaingan sekitar?
- N : Tetap fokus, sering evaluasi, tetap konsisten mempromosikan dan kerja dengan pelayanan baik, jujur, dan sopan,
10. P : Strategi apa saja yang menurut bapak unggul untuk meningkatkan pendapatan bengkel ini?
- N : Dari keempat strategi yang paling unggul adalah strategi produk, lanjut ke harga, lalu promosi dan yang menjadi strategi terakhir adalah tempat.
11. P : Seperti apa respon pelanggan yang pernah bapak dengar langsung?
- N : Respon ke masyarakat sebenarnya lebih memberikan masukan, misalnya terkadang ada mekanik yang kurang cepat dalam bekerja jadi mereka memberikan saran kepada saya.
12. P : Pada saat pandemi covid-19 kemarin seperti apa kondisi bengkel? Dan bagaimana pemasukan bengkel?
- N : Pada saat itu tentu berpengaruh, terkhusus dihari-hari besar, karena banyak angkutan yang tidak beroperasi dan tidak mudik, padahal biasanya peluang momen hari besar itu lebih banyak.
13. P : Strategi komunikasi pemasaran yang bagaimana yang bapak gunakan dalam pemasaran bengkel ini?
- N : Dalam pemasaran bengkel Manggala ini saya menerapkan kualitas kerja yang baik, dengan harga yang terjangkau, dan tentunya memberikan pelayanan dan juga tempat yang nyaman, sehingga sering orang disekitar maupun pelanggan merekomendasikan bengkel kita.

14. P : Bagaimana kontribusi para mekanik yang dapat membantu promosi bengkel Manggala?

N : Mereka berkontribusi dengan menyampaikan dan memperkenalkan kepada tetangga dan lingkungan terdekat masing-masing, bahkan terkadang memposting di akun media sosial yang mereka miliki.

15. P : Bagaimana peningkatan minat pelanggan menurut bapak ?

N : Untuk peningkatan pelanggan tiap waktunya Alhamdulillah, cuman yang emang terasa sejak lima tahun belakangan.

16. P : Seperti apa harapan bapak untuk Bengkel Manggala?

N : Harapan kedepannya tentu lebih maju lagi dan banyak mengambil peran positif di lingkungan masyarakat.



Wawancara dengan Pengelola Bengkel Manggala :

Engky Fitriatul:

Pengelola Bengkel

1. P : Sudah berapa tahun bapak kerja di Bengkel Manggala?
N : Saya bekerja dibengkel Manggala motor ini sudah delapan tahun
2. P : Hal apa yang membuat bertahan bekerja sampai saat ini?
N : Ya, karena saya rasa passion saya memang disini, dan saya menyukai pekerjaan ini.
3. P: Kendala apa yang sering bapak hadapi ketika berhadapan langsung dengan pelanggan?
N : Saya sempat merasa kurang enak ketika negosiasi, karena pada awal membuka saya kurang menyukai ketika mereka langsung menanyakan harga kawan dan lain-lain.
4. P : Pelanggan perharinya berkisar berapa kendaraan?
N : Bisa dirata-ratakan paling tidak 12 pelanggan
5. P : Untuk pelanggan sendiri biasanya dari kalangan mana saja?
N : Lebih sering pemerintah Kabupaten dan masyarakat Umum
6. P : Apa yang menjadi pegangan bapak dalam mengelola bengkel ini?
N : Saya hanya berikhtiar saya hanya ingin mengerjakan sebatas kemampuan saja.
7. P : Apakah para mekanik sering tidak hadir dan kurang baik menghadapi pelanggan?
N : Untuk ini tidak, semangat kerja mereka cukup tinggi. Jadi mekaanik dibengkel Manggala jarang tidak hadir
8. P : Apa yang dapat bapak sarankan kepada mekanik, agar tetap bias menjaga pelanggan?
N : Tetap bekerja dengan jujur, baik, ramah, dan sopan.
9. P : Apa saja yang menjadi tugas-tugas bapak di bengkel Manggala?

N : Lebih tepatnya mengkoordinir pekerja mekanik agar lebih baik, dan mengecek kesediaan barang dan berkomunikasi ke sebagian pelanggan untuk mendapat saran dan masukan.

10. P : Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan kualitas mekanik agar dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan?

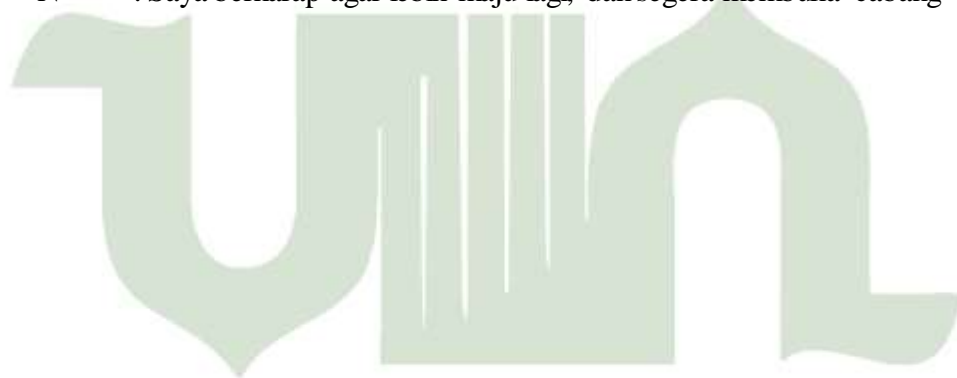
N : Sesekali kita duduk ngopi santai, dan terkadang saat santai, kita melakukan evaluasi non formal secara bersama .

11. P : Apakah menurut bapak tarif yang dikenakan kepada pelanggan sudah sesuai hasil kerja dan pelayanan Bengkel Manggala?

N : Saya rasa untuk tarif kita tidak ada yang berlebihan, bahkan bisa dibilang masih normal dengan kualitas.

12. P : Apa harapan bapak untuk bengkel Manggala ini, untuk hari-hari berikutnya?

N : Saya berharap agar lebih maju lagi, dan segera membuka cabang



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Wawancara Kepada Mekanik:

Muhammad Idhgam

Remaja

Pekerjaan :Mekanik

1. P : Sudah seberapa lama bapak bekerja di bengkel Manggala ini?
N : Saya sudah memulai dari enam tahun lalu bekerja dibengkel ini
2. P : Apakah dari sejak zaman sekolah bapak memiliki minat dan bakat di bagian bengkel atau hanya pelarian karena belum menemukan pekerjaan lain?
N : Saya memang passionnya disini kebetulan dukunya dari SMK, ambil jurusan TKR.
3. P : Apa yang membuat bapak mau bekerja di Manggala? sementara masih ada bengkel lain di sekitaran sini!
N : Saat awal karena baru ini penawaran, dan setelah dijalani merasa banyak kelebihan disini selain lingkungan kerja yang baik dan mampu mensejahterak hidup.
4. P : Bagaimana sikap bapak dalam menghadapi berbagai tipe pelanggan?
N : Sudah lebih baik, menghadapi dengan tenang dan sering memberikan edukasi.
5. P : Apakah pelanggan pernah melakukan kritik, atau memberikan saran terhadap hasil kerja bapak?
N : Pernah, pada saat awal-awal bengkel ini dibuka dan sempat beberapa kali jam operasional berantakan, sehingga banyak pelanggan dan lingkungan yang menegur.
6. P : Saat ini, biasanya dibengkel Manggala ini bapak sering perbaiki bagian apa-apa saja?

- N : Saya ke bagian mesin, poin mana mekanik kosong saya pegang, cuman saat ini saya lebih sering mengontrol dan membimbing mekanik saja.
7. P : Apakah bapak sudah merasa cukup atas gaji yang diberikan dari hasil kerja bapak?
- N : Saat ini saya sudah merasa cukup, namun kami akan berupaya meningkatkan pasar agar nantinya pendapatan kami bertambah, tentu hal tersebut akan memberikan gaji kami lebih tinggi.
8. P : Untuk fasilitas sendiri, bagaimana menurut bapak atas fasilitas yang diberikan pihak bengkel untuk memudahkan pekerjaan para mekanik?
- N : Untuk fasilitas sendiri, bengkel sudah menyediakan dengan cukup. Dan saya cukup puas dengan itu.
9. P : Apa masukan yang ingin bapak sampaikan untuk pemilik ataupun pengelola bengkel ini?
- N : Saya hanya ingin memberikan masukan kepada pemilik, agar segera memikirkan pembukaan bengkel cabang, mungkin bisa dilokasi yang lebih strategis.
10. P : Seperti apa cara bapak dalam membantu mempromosikan bengkel Manggala ini di lingkungan sekitar?
- N : Cara saya memperkenalkan bengkel ke lingkungan sekitar baik secara langsung mengucapkan, atau memperkenalkan lewat media sosial. Dan yang paling sering saya lakukan adalah memposting kegiatan di bengkel.
11. P : Apakah tindakan yang efektif untuk mempertahankan pelanggan, dan bagaimana cara untuk meningkatkan pendapatan?
- N : Kejujuran dalam menyampaikan kerusakan transportasi mereka, memberikan saran atau edukasi untuk merawatnya dan membangun kedekatan yang baik dan tetap sopan dan ramah. Untuk meninkankannya dengan cara kerja yang bagus dan harga yang sesuai tentu pelanggan 1 akan merekomendasikan ke pelanggan selanjutnya

Wawancara Kepada Pelanggan:

Bapak Sumardi

Masyarakat Setempat

Pekerjaan : Wirausaha

1. P : Sudah berapa lama bapak berlangganan dibengkel ini?
N : Saya berlangganan dibengkel ini kurang lebih empat tahun
2. P : Seberapa sering bapak kebengkel ini?
N : Tidak pasti, kadang 2 minggu satu kali atau bisa 3 minggu satu kali
3. P : Kenapa bapak memilih berlangganan dibengkel ini?
N : Saya nyaman, dan saya rasa harga terjangkau. Sambil menunggu perbaikan saya bisa duduk nyaman dan santai.
4. P : Terkait harga bagaimana pendapat bapak dengan yang dikenakan dibengkel ini?
N : Kalau membahas soal harga ya saya rasa sudah pas, sesuai dengan hasil kerja dan saya suka. Karena tidak ada satu peran yang lebih diuntungkan atau utamakan
5. P : Kelebihan apa yang bapak dapat dari bengkel ini dibandingkan bengkel yang lain?
N : Menurut saya pribadi salah satu yang menjadi nilai kelebihan dari bengkel Manggala motor adalah keramahan orang-orangnya, dan waktu pengerjaannya tidak berlarut-larut
6. P : Apakah bapak ingin merekomendasikan bengkel ini kepada teman atau keluarga?
N : Tentu saya akan merekomendasikan bengkel Manggala motor kepada teman-teman dan lingkungan saya, dan saya sudah melakukannya paling tidak melalui story WhatsApp atau Facebook saya, saat saya disini
7. P : Bagaimana pelayanan mekanik menurut bapak?
N : Untuk pelayanannya baik, mungkin ada beberapa bagian yang harus diperbaiki lagi
8. P : Seperti apa menurut bapak kinerja mekanik dan pengelola bengkel ini?
N : Kinerja mekanik bengkel Manggala motor sendiri sudah baik, dan saya rasa cukup ahli dibidangnya

9. P : Saran dan kritik apa yang ingin bapak berikan untuk bengkel ini?

N : Saya ingin sarankan kepada Bengkel Manggala Motor untuk lebih aktif lagi promosi melalui media sosial, agar masyarakat luar daerah mengetahuinya

10. P : Bagaimana menurut bapak tanggapan masyarakat terhadap bengkel ini?

N : Kalau sejauh ini yang saya dengar tanggapan masyarakat kepada saya masih baik- baik saja, walau ada 1, 2 orang yang kurang puas



Wawancara Kepada Pelanggan:

Dimas Pratama

Pemuda Setempat

Pekerjaan : Wirausaha

1. P : Sudah berapa lama bapak berlangganan dibengkel ini?
 N : Kurang lebih tiga tahun saya sudah berlangganan dibengkel ini
2. P : Seberapa sering abang kebengkel ini?
 N : Tidak dapat dipastikan, namun lebih seringnya 3 minggu satu kali
3. P : Kenapa abang memilih berlangganan dibengkel ini.
4. N : Saya senang karena pelayanan yang ramah, sopan dan mau berbagi ilmu. dan untuk harga saya rasa harganya terjangkau. Sambil menunggu perbaikan saya bisa duduk nyaman dan santai di café sekitaran bengkel ini.
5. P : Terkait harga bagaimana pendapat abang rasa dengan yang dikenakan dibengkel ini?
 N : Saya rasa masih cocok aja sesuai dengan hasil kerja dan saya puas dengan hasil yang diberikan.
6. P : Kelebihan apa yang bapak dapat dari bengkel ini dibandingkan bengkel yang lain?
 N : Pelayanan mekaniknya, dan waktu pengerjaannya tidak membutuhkan waktu yang lama, karena tidak sistem tunda menunda dan jumlah mekanik juga cukup.
7. P : Apakah abang ingin merekomendasikan bengkel ini kepada teman atau keluarga?
 N : Tentu, dan saya sudah melakukannya paling tidak melalui grup-grup WhatsApp saya atau story Facebook saya, saat saya disini
8. P : Seperti apa menurut bapak kinerja mekanik dan pengelola bengkel ini?
 N : Sudah masuk kategori baik, dan saya rasa cukup ahli dibidangnya

9. P : Saran dan kritik apa yang ingin bapak berikan untuk bengkel ini?

N : Saya sarankan untuk lebih aktif lagi promosi melalui media sosial, agar masyarakat luar daerah mengetahuinya

10. P : Bagaimana menurut bapak tanggapan masyarakat terhadap bengkel ini?

N : Sejauh ini yang saya dengar banyak memberikan respon baik saja, dan semisalnya ada keluhan sedikit lebih ke jam operasional saja, yang kadang sedikit terlambat walaupun hal itu tidak sering.

11. P : Untuk produk yang akan digunakan apakah abang sudah memiliki pilihan sendiri?

N : Tentu, saya sudah memiliki brand yang saya pilih untuk kendaraan saya, walaupun di awal-awal saya sering sharing dengan para mekanik di bengkel Manggala. Tentu inilah yang membuat saya nyaman di Manggala selain bisa sharing saya juga mendapat edukasi.

DOKUMENTASI



Foto 1 Di depan bengkel Manggala



Gambar 2 Peneliti bersama Bpk. Biwalludin (pemilik bengkel)



Gambar 3 dan 4 Urutan mobil masuk bengkel Manggala



Gambar 5 Salah satu mobil perusahaan yang diperbaiki



Gambar 6 dengan pelanggan bengkel Manggala



Gambar 7 Dengan mekanik



Gambar 8 Salah satu mekanik sedang kerja



Foto 9 Bengkel Manggala dilihat dari pinggir jalan



Gambar 10 Peneliti dengan mekanik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi :

Nama : Muhammad Adhan Purba
Tempat,tanggal lahir : Londut, 15 Maret 2000
Alamat : Dusun IV Londut,Kecamatan Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara
No Hp : 082299696776
Email : muhammaddadhanpurbapurba@gmail.com
Jenis kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Hobi : Badminton

Pendidikan :

Institusi pendidikan	Tahun
SD Negeri 118395 Londut	2006-2012
Ponpes Atthoyyibah Indonesia	2012-2015
SMA Negeri 1 Kualuh Hulu	2015-2018
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Angkatan ke 33	2018-2022