

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Lembaga

Nama Outlet	: Nibra's Maxi Nganjuk
Alamat	: Jl. Veteran No. 58C Nganjuk, Kabupaten Nganjuk
Telepon (HP)	: 0857 3584 7878
Mulai berdiri	: 16 Maret 2019

2. Sejarah Berdirinya Nibra's House Nganjuk

Pada awalnya Nibra's House Maxi Nganjuk didirikan pada tahun 2012 tetapi pada saat itu masih bergabung pada distributor Sabrina. Dahulu namanya bukan Nibra's House Maxi tetapi Sabrina Muslim. Dan akhirnya diresmikan oleh pusat menjadi Nibra's House Maxi itu baru kemarin pada tanggal 16 maret 2019 baru beberapa bulan yang lalu. Sebenarnya produk Nibra's sudah ada di Indonesia sejak tahun 2011 akan tetapi masuk ke kabupaten Nganjuk pada tahun keduanya, yakni tahun 2012.

Nibra's House sendiri memiliki beberapa aturan salah satunya yaitu Nibra's House memiliki satu Outlet resmi setiap kota atau kabupaten. Akan tetapi ada beberapa reseller atau keagenan disetiap kecamatan. Lalu kenapa yang di pilih oleh Nibra's Pusat Outlet Sabrina Muslim? Karena pada dasarnya Sabrina Muslim sudah menjadi distributornya Nibra's

sehingga Nibra's Pusat menunjuknya sebagai Outlet resminya Nibra's, atau sering disebut sebagai Nibra's House Maxi.

3. Visi Nibra's House

Menjadi perusahaan trading dan produsen busana muslim yang menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan busana yang berkualitas, trendy dan syar'i.

4. Misi Nibra's House

- a) Membangun bisnis berlandaskan Islam dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggan, mitra kerja dan karyawan, serta
- b) Memberikan manfaat sebanyak-banyaknya kepada umat sehingga menjadi "umat terbaik, hidup berlimpah dan penuh berkah"

5. Letak Geografis dan Kondisi Fisik Nibra's House Nganjuk

a. Letak Geografis Outlet Nibra's House Nganjuk

Nibra's House Nganjuk jika dilihat letak geografisnya memiliki letak yang strategis karena berada di jalan menuju pusat kota, dan letaknya pun diimuka jalan raya besar. Sehingga mudah dijangkau oleh konsumen dan juga calon konsumen, Lokasi Nibra's House Maxi terbatas dengan:

Sebelah Utara : SDIT A'isyah

Sebelah Barat : Aloon-aloon Kab. Nganjuk

Sebelah Selatan : RSI A'isyah Nganjuk

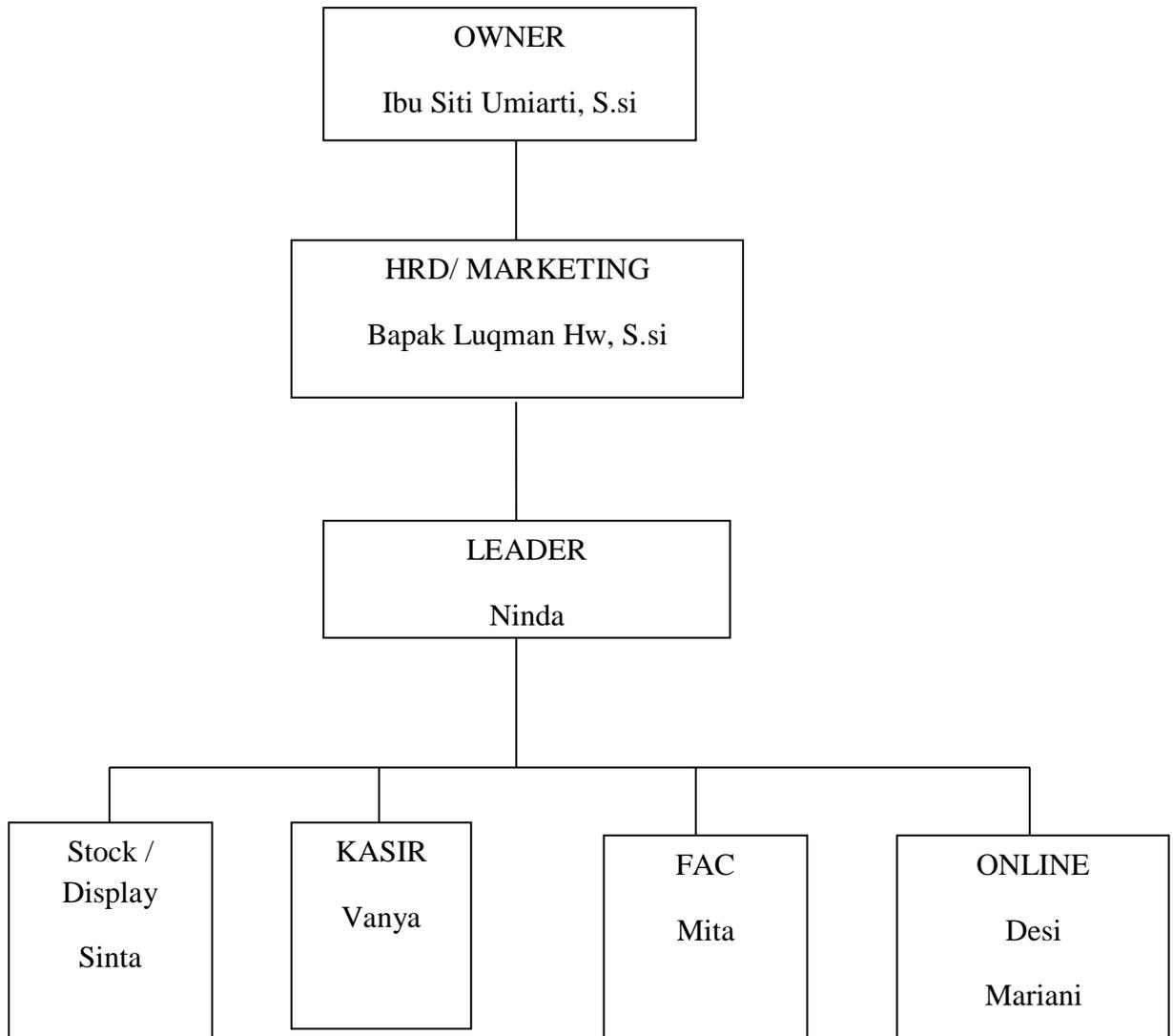
Sebelah Timur : SMPN 3 Nganjuk

b. Kondisi fisik

Kondisi fisik Nibra's House Maxi Nganjuk ini memiliki dua lantai, dengan bangunan ukuran 4 x 12 meter persegi dengan spesifikasi sebagai berikut:

- 1) Bangunan Outlet berbentuk seperti ruko (rumah toko) pada umumnya, dengan depan teras seadanya.
- 2) Bangunan ini memiliki 2 lantai, dengan lantai satu untuk pelayanan dan lantai atas atau lantai dua sebagai gudang, dilengkapi dengan toilet dilantai satu.
- 3) Ruang pelayanan atau lantai 1 terdapat 1 meja kasir, 2 kamar pas, 1 kamar mandi, 6 rak untuk produk Nibra's, CCTV ada 4, printer kecil 1 untuk kasir. AC 2, Kipas Angin 2 dan juga HP CS ada 3.
- 4) Ruang gudang atau lantai dua terdapat 1 Televisi, 1 AC, 1 Kipas angin, 1 Printer besar, 2 CCTV Almari atau rak ada 8 yang berfungsi untuk menyimpan produk Nibra's.

6. Struktur Kepegawaian Nibra's House Maxi Nganjuk



Gambar 4.1 Struktur Kepegawaian Nibra's House Maxi Nganjuk

B. Temuan Penelitian

Hasil wawancara dengan Owner, Kayawan dan Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk jl. Veteran No. 58C

1. Faktor – faktor keputusan pembelian

Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk Nibra’s di Nibra’s Maxi Nganjuk?

a) Keadaan Intern

a. Dana yang tersedia

1) Berapa dana yang dibutuhkan untuk mendapatkan Produk Nibra’s?

Konsumen yang ingin membeli produk Nibra’s selalu mempertimbangkan harga atau dana yang mereka punya ataupun siapkan. Mempertimbangkan dana yang tersedia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Keputusan pembelian tidak bisa di latar belakang oleh satu atau dua faktor saja melainkan ada beberapa faktor dan salah satunya adalah kesediaan dana yang dibutuhkan untuk mendapatkan produk Nibra’s. Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Umi sebagai owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, berikut ini:

“Iya, saya dulu pertama kali didistribusi produk Nibra’s yaitu pada tahun 2012 ada 3106 pcs. Kalau sekarang ya udah Alhamdulillah, dan kalau dana yang dibutuhkan konsumen untuk membeli produk Nibra’s bervariasi ya mbak, tergantung produk yang mereka inginkan. Ya kalau jilbab kisaran 50.000 sampai 130.000 mbak, kalau Gamis ya kisaran dari harga 180.000 sampai 350.000 tergantung kan ada gamis yang sekalian ada jilbabnya begitu mbak. Sedangkan koko ya dari harga 150.000 sampai 200.000 mbak, kalau rok ya 150.000 an mbak sedangkan atasannya kisaran harga 160.000 sampai 180.000”⁵⁸

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.25 wib

Senada dengan Ibu Lia Nur sebagai Konsumen di Nibra's House

Maxi Nganjuk, berikut ini:

“kalau dana yang saya butuhkan pada saat saya membeli produk Nibra's ya mbak itu ya kisaran harga 200.000 samapai dengan 350.000 itu kalau gamisnya mbak, itu juga sudah komplit sama jilbabnya mbak kalau yang jilbabnya itu biasanya saya membeli seharga 75.000 samapai dengan 100.000 itu juga tergantung kainnya mbak. Tetapi saya paling suka produk Nibra's itu dari Jilbabnya mbak, dari segi motifnya itu lo mbak yang membuat saya paling menyukainya mbak.”⁵⁹

Hal itu diperkuat oleh mbak Desi sebagai karyawan di Nibra's

House Maxi Nganjuk sebagai berikut ini:

“Nibra's memiliki harga yang terjangkau dan juga sesuai dengan kualitasnya, tetapi kalau ditanya berapa jumlah dana yang dibutuhkan ya kalau jilbab itu kisaran harga 50.000 samapai dengan 130.000 an, kalau yang gamis itu ada kisaran antara 180.000 samapai 350.000 an mbak, kalau koko itu ada harga 150.000 an mbak pokoknya itu harganya relatif dan sesuai dengan kualitas produknya mbak.”⁶⁰

Jadi, dari paparan informan diatas tentang berapa dana yang dibutuhkan untuk mendapatkan produk Nibra's yaitu Nibra's merupakan pakaian dengan harga yang relatif terjangkau dan memiliki kualitas yang sesuai yaitu kalau jilbab memiliki harga antara 50.000 samapai dengan 130.000 per item. Sedangkan gamis memiliki harga yang cukup terjangkau juga yaitu antara 180.000 samapai dengan 350.000 bahkan ada gamis yang satu setel dengan jilbabnya. Sedangkan koko memiliki harga antara 150.000 samapai

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10.40 Wib

⁶⁰ Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.20 Wib

dengan 200.000 kalau rok memiliki harga kisaran 150.000 sedangkan atasan memiliki harga antara 160.000 sampai dengan 180.000. Produk Nibra's memiliki harga yang sangat terjangkau dikalangan Masyarakat Nganjuk.

b. Tenaga kerja (Karyawan)

1) Berapa jumlah Karyawannya di Nibra's House Maxi Nganjuk?

Karyawan sangatlah berperan penting dalam proses pengambilan keputusan pembelian, karena dengan adanya karyawan dengan pelayanan yang ramah dan juga cekatan membuat konsumen merasa terbantu. Jumlah karyawan dalam setiap bisnis tentunya berbeda, hal itu karena melihat seberapa besar bisnis yang dijalankannya. Semakin baesar bisnis yang dikelola maka semakin membutuhkan banyak karyawan. Hal itu senada dengan mbak Sinta sebagai Karyawan pertama di toko Nibra's House Maxi Nganjuk.

*“Iya, Kalau di Nibra's House Maxi nganjuk sini karyawannya ada enam orang mbak. Dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda. Disini sistemnya sudag terstruktur jadi ya ada Laedernya. Ada yang khusus bertanggung jawab di Via Online, ada yang khusus menjadi Kasir, ada yang bertanggung jawab di barang stock atau display dan ada juga yang mejadi Fashion activity consultan”*⁶¹

Hal senada dengan Ibu Umi sebagai Owner Nibra's House Maxi Nganjuk. Sebabagi berikut:

⁶¹ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.00 Wib

“Iya mbak, di Nibra’s House Maxi Nganjuk ini memiliki enam Karyawan mbak, dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berdda – beda. Ada yang jadi Leader yang menaungi atau menjembadanni semuanya, dan ada yang bertanggung jawab sebagai kasir, ada juga yang bertanggung jawab via Online, yaitu memasarkan produk kita via Online mbak, dan ada juga yang bertanggung jawab khusus di display atau stock dan ada yang menjadi FAC”⁶²

Hal senada juga di paparkan oleh mbak Wiwin sebagai konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Setahu saya ya mbak, ada beberapa Karyawan di Nibra;s mbak,ada yang khusus melayani konsumen ada yang khusus menjadi kasir juga mbak.”⁶³

Jadi dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa Karyawan di Nibra;s House Maxi Nganjuk memiliki enam karyawan. Setiap karyawan di Nibra’s House Maxi memiliki tanggung jawab yang berbeda ada yang yang menjadi Leader atau ketua yang bertugas menjembadani semuanya, ada yang menjadi kasir yang bertugas sebagai pelayan transaksi, dan ada juga yang bertanggung jawab via online, dan ada juga yang bertanggung jawab menjadi penyedia barang stok atau display dan ada juga yang bertanggung jawab di FAC (*Fashion Asisten Cobsultan*).

2) Bagaimana pelayanan karyawan Nibra’s terhadap konsumennya?

Pelayanan karyawan merupakan salah satu keputusan pembelian suatu produk begitu pula konsumen produk Nibra’s mereka tidak jarang juga mempertimbangkan karyawannya Nibra’s

⁶² Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.26 wib

⁶³ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.00 Wib

sebagai salah satu faktornya. Sesuai dengan paparannya Ibu Lia Nur sebagai konsumen di Nibra's House Maxi berikut ini:

“Sangat ramah kalau menurut saya, kalau misalkan saya minta tolong dicarikan barang pasti dicarikan, terus pelayanannya juga sangat memuaskan. Saya selalu mempertimbangkan pelayanan karyawan terhadap sesuatu produk yang ingin saya beli, tetapi dengan penilaian saya di Nibra's House Maxi ini pelayanan karyawannya benar – benar memuaskan, peran karyawan sangat membantu konsumennya”⁶⁴

Hal itu diperkuat oleh mbak Wiwin yang juga sebagai

konsumen di Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Sangat memuaskan sekali soalnya kan karyawan disini itu cekatan dalam melayani konsumennya, apa yang dibutuhkan konsumennya mereka langsung berusaha mencarikan, baik dalam segi warna, model dan ukurannya”⁶⁵

Hal senada juga diungkap oleh Ibu Umi sebagai Owner

Nibra's House Maxi Nganjuk, sebaifai beikut:

“Kalau menurut saya ya ramah dan juga cekatan mbak, karena kita kan selalu mengadakan training terlebih dahulu untuk karyawan baru mbak, dari situ karyawan akan diajarin bagaimana cara menyambut dan melayani konsumen dengan baik dan juga cekatan.”⁶⁶

Jadi menurut uraian diatas, pelayanan yang diterima

konsumen oleh karyawan Nibra's House Maxi sangatlah

memuaskan, cekatan dan juga ramah. Nibra's memiliki sistem jadi

ketika ada karyawan baru selalau ada traing untuk karyawan baru,

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10.42 Wib

⁶⁵ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.01 Wib

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.27 wib

maka dari itu akan menciptakan karyawan yang ramah dan juga cekatan untuk menyambut konsumennya. Sehingga membuat konsumen nyaman dan juga merasa terbantu, karena apa yang mereka inginkan karyawan langsung dengan sigap mencarikannya. Begitu salah satu faktor yang memengaruhi keputusan pembelian pada produk Nibra's House Maxi Nganjuk.

c. Kelengkapan dari peralatan (Mesin)

1) Apakah mesin berpengaruh terhadap keputusan pembelian?

Mesin merupakan salah satu peralatan yang dibutuhkan dalam memproduksi suatu barang, begitu juga dengan Nibra's saat memproduksi Nibra's maka perusahaan juga membutuhkan mesin sebagai alat bantu untuk mencapai dan meningkatkan produksi yang akhirnya berpengaruh terhadap laba atau keuntungan. Ketika seseorang memutuskan untuk membeli suatu produk maka perusahaan juga akan mendapatkan laba. Hal itu senada dengan paparannya Ibu Umi owner Nibra's House Maxi Nganjuk, berikut ini:

“Kalau mesin ya tentu saja kita menggunakan kan kita Gamren, jadi ya otomatis ya menggunakan mesin semuanya, lagian kan kalau menjahit baju misalnya kalau jahit tangankan kurang rapi dan membutuhkan waktu yang lumayan lama ya, beda dengan mesin, begitu juga pemotongan kainnya mbak.”⁶⁷

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.28 wib

Hal itu diperkuat oleh mbak Sinta yang juga sebagai karyawan di Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Kalau setahu saya ya menggunakan mesin mbak, soalnya Nibra's itu kan produksi pakaian ya, jadi ya otomatis menggunakan mesin mbak. Kalau menggunakan tenaga manusia berupa jahit tangan dan juga memotong kain membordir manual kan otomatis itu akan membutuhkan waktu yang lama mbak. Semakin cepat kita selesai memproduksi kan semakin banyak kesempatan kita memasarkan produknya mbak.”⁶⁸

Hal itu juga diperkuat oleh Ibu Lia Nur yang juga sebagai

Konsumen di Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Kalau menurut saya ya sistem produksinya menggunakan mesin ya, soalnya itu hasilnya rapi begitu potongannya juga pas saat digunakannya dan itu salah satu keunggulan Nibra's menurut saya sehingga saya memutuskan untuk mengenakan produk Nibra's ya ini mbak salah satunya.”⁶⁹

Jadi, dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa proses

dalam memproduksi Nibra's menggunakan mesin, karena kalau tidak menggunakan mesin akan memakan waktu yang lama dan juga hasilnya kurang memuaskan. Semakin cepat proses produksi maka semakin banyak barang yang dapat dipasarkan. Begitulah salah satu faktor keputusan pembelian, tingkat kerapian dan kecepatan proses produksinya menjadi salah satu pertimbangan untuk membuat keputusan pembelian suatu produk, termasuk konsumennya Nibra's sendiri.

2) Kalau iya, berapa prosentasenya?

⁶⁸ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.02 Wib

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10.43 Wib

Seberapa prosentasinya penggunaan mesin dalam proses produksi Nibra's berikut adalah paparan dari Ibu Umi sebagai Owner Nibra's House Nganjuk, berikut ini:

*“Pada dasarnya kita tidak bekerja pada suatu bidang yang memproduksinya secara langsung, kita adalah distributor. Jadi kalau ditanya seberapa prosentase penggunaan mesin ya saya kurang faham, tetapi kalau menurut saya ya 100% penggunaan mesinnya, soalnya kita kan Garmen. Selain itu kita kan berjalan di bidang pakaian yang otomatis juga mengejar waktu pengerjaannya atau pembuatannya, jadi ya pastinya menggunakan mesin”*⁷⁰

Hal senada diungkap oleh mbak Desi yang juga sebagai

Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

*“Nibra's ini kan menjual produk tekstil ya mbak, dan kita merupakan distributor resmi jadi kita tidak langsung memproduksi barangnya seacar langsung mbak. Tapi kalau ditanya berapa penggunaan mesi dalam proses produksinya ya mengguankan mesin 100 kan Nibra's itu Garmen mbak, selain itu dengan proses produksinya menggunakan mesin kan otomatis mempercepat proses produksinya, kalua mengerjaannya menggunakan jahit tangan manual kan itu akan memakan waktu yang lama dan proses produksi tidak akan berjalan dengan optimal mbak.”*⁷¹

Hal itu juga diperkuat oleh mbak Wiwin sebagai Konsumen di Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Kalau menurut saya ya mbak, proses produksinya itu 100% menggunakan mesin mbak, karena hasilnya itu rapi dan Nibra's kan memiliki berbagai cabang ya di seluruh Indonesia ya jadi kalau pengerjaannya menggunakan jahit tangan manual sih enggak mungkin mbak. Kan setiap

⁷⁰ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.30 wib

⁷¹ Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.21 Wib

produksi banyak mbak itu akan memakan waktu yang lama jika dikerjakan secara manual mbak.”⁷²

Jadi, dari paparan ibu Umi, mbak desi dan juga mbak wiwin tentang seberapa prosentase penggunaan mesin dalam proses produksi Nibra’s ialah pada dasarnya Nibra’s itu perusahaan Garmen jadi proses produksinya dominan pada mesin. Selain agar terlihat lebih rapi mempertimbangkan waktu dalam proses produksi merupakan salah satu strategi dalam pemasarannya. Semakin banyak kita memproduksi maka semakin banyak barang dapat di pasarkan. Semakin cepat memasarka suatu produk maka semakin cepat juga proses keputusan pembelian itu terjadi pada konsumen.

d. Bahan baku

1) Apa saja bahan baku yang digunakan?

Bahan baku merupakan salah satu faktor dalam seorang konsemen memutuskan apakah mereka membeli produknya atau tidak. Begitu pula dengan bahan baku Nibra’s juga merupakan salah satu yang dipertimbangkan dalam memutuskan pembelian. Berikut paparan dari Ibu Umi sebagai Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

⁷² Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.02 Wib

“Bahan baku yang digunakan Nibra’s ya tergantung jenis produknya mbak, ya kalau produk Gamis itu ada yang terbuat dari kain Kaos dan ada juga yang terbuat dari bahan Premium ada yang terbuat dari spandek juga, dan ada juga yang terbuat dari katun tentunya mbak, kalau koko itu dari bahan baku kain katun mbak, atasan juga terbuat dari bahan baku katun juga mbak. Di Nibra’s itu bahan yang digunakan ya sesuai dengan harga yang ditawarkan mbak.”⁷³

Hal itu diperkuat oleh paparan mbak Sinta yang juga

Karyawan di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Nibra’s itu tidak hanya berbahan baku katun saja, tetapi ada juga yang terbuat dari bahan baku kain kaos dan adanya juga yang berbahan premium (PE). Perbedaan itu dibuat karena agar bisa mengikuti keinginan dan juga kebutuhan konsumen selain itu juga untuk menyesuaikan keuangan konsumen juga, karena pada dasarnya bahan yang digunakan oleh produk Nibra’s sesuai dengan harga yang telah ditawarkannya kepada konsumen.”⁷⁴

Hal itu diperkuat oleh mbak Wiwin yang juga sebagai

konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Kalau menurut saya ya mbak, bahan yang dipakai produk Nibra’s itu ada katun, ada Spandek juga mbak dan ada kain kaosnya juga mbak. Bervariasilah mbak, sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan konsumen sih mbak kalau menurut saya. Harganya juga mempengaruhi terhadap bahan bakunya juga mbak. Itu kalau menurut saya mbak.”⁷⁵

Jadi, dari paparan diatas menurut saya, bahan baku yang

digunakan produk Nibra’s ada Kain Kaos, ada Kain Premium (PE)

ada Kain Katun dan ada juga Kain Spandek. Sesuai dengan apa

⁷³ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.32 wib

⁷⁴ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur’aisyah (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.04 Wib

⁷⁵ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.003 Wib

yang dibutuhkan konsumen tentunya, dan sesuai dengan harga yang ditawarkan pula. Hal itulah yang menjadi pertimbangan konsumen untuk membuat keputusan pembelian.

2) Bahan bakunya diperoleh dari mana?

Bahan baku merupakan salah satu faktor keputusan pembelian. Asal daerah bahan baku juga merupakan salah satu keputusan pembelian semakin terkenal daerah bahan baku maka semakin membuat konsumen tertarik untuk membelinya karena mereka merasa penasaran dengan produk yang ditawarkannya. Berikut paparan dari Ibu Umi sebagai owner Nibra's House Maxi Nganjuk:

“Bahan bakunya dari mana, perusahaan kita ada di Tangerang Selatan. Jadi bahan bakunya ya diperoleh ya dari Tangerang selatan karena sistem Nibra's itu didistribusi bukan memproduksi sendiri. Jadi semua produk Nibra's yang beredar ya dari Pusat yaitu dari Tangerang Selatan.”⁷⁶

Hal senada juga diungkap mbak Sinta sebagai Karyawan

Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Nibra's itu berpusat di Tangerang selatan mbak, jadi ya kalau bahan bakunya ya dari sama mbak, ka kita tidak langsung memproduksi sendiri jadi ya kurang paham mbak. Tapi kemungkinan besar y dari tangerang selatan itu mbak”⁷⁷

Hal itu juga diperkuat oleh mbak Wiwin sebagai Karyawan

Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.34 wib

⁷⁷ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.05 Wib

“Setahu saya ya mbak, Nibra’s itu berpusat di Tangerang selatan ya mbak. Jadi ya bahan bakunya diperoleh dari daerah sekitar mbak.”⁷⁸

Jadi, dari paparan Ibu Umi yang juga sebagai Owner, mbak Sinta yang sebagai Karyawan dan juga mbak wiwin sebagai Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk bahwasannya Nibra’s bukanlah perusahaan yang kegiatan bisnisnya selalu memproduksi barangnya sendiri disetiap Outletnya. Melainkan Nibra’s itu mengguankan sistem distribusi jadi yang memproduksi itu perusahaan Garmen yang ada di Tangerang selatan. Nibra’s memiliki berbagai cabang di Indonesia dan semua pengirimannya dari Nibra’s Pusat yaitu yang ada di Tangerang Selatan.

e. Manajemen

- 1) Apakah sudah menerapkan sistem manajemen administrasi dengan baik?

Dalam sebuah bisnis diterapkannya sistem manajemen administrasi yang baik dan juga benar merupakan keharusan. Salah satu kesuksesan menjalankan bisnis yaitu apabila sistem manajemen administrasinya bagus. Hal serupa telah diterapkan oleh Nibra’s House Maxi Nganjuk, sesuai dengan paparan ibu Umi sebagai Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk

⁷⁸ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.003 Wib

“Iya mbak, Semenjak pertama kali kami gabung menjadi Nibra’s House Maxi kami sudah menjalankan Manajemen Adminitrasi dengan baik, karena setiap kegiatan kami terpantau juga mbak. Di Nibra’s House Maxi ini juga memiliki tentor dalam berbisnis mbak, sehingga kita mampu menjalankan bisnis sesuai dengan benar pula mbak”⁷⁹

Hal senada juga diungkap oleh mbak Desi yang juga sebagai Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk sebagai berikut:

“Iya mbak, disini sudah menerapkan sistem manajemen dengan baik mbak. Disinikan selalu ada laporanya mbak ke Nibra’s Pusat jadi kalau sistem manajemnya buruk kan otomatis juga akan mendapat teguran dari pusat mbak.”⁸⁰

Hal itu juga diperkuat oleh Ibu Lia Nur sebagai Konsumen

di Nibra’s House Maxi Nganjuk , sebagai berikut:

“Kalau menurut saya, sudah menerapkan sistem manajemen dengan baik dan juga benar. Karena Nibra’s sendiri kan memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia ya, kalau tidak menggunakan sistem manajemen dengan baik ya maka otomatis itu tidak akan jalan mbak.”⁸¹

Jadi, menurut paparan dari Ibu Umi, Mbak Desi dan juga

Ibu Lia Nur ialah ketika Ibu Umi bergabung mejadi Nibra’s House Maxi diajari bagaimana menjalankan bisnis yang benar, bagaimana cara menggunakan sisitem manajemen yang baik sehingga mampu menghasilkan keuntungan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Selain itu Nibra’s merupakan bisnis Nasioanal, jadi apabila

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.35 wib

⁸⁰ Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.22 Wib

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10.44 Wib

adacabangnya tidak mengoperasikan manajemen dengan baik dan juga benar maka Nibra's tidak akan jalan sampai sebesar ini.

f. Pasar

- 1) Apakah sudah memiliki pasar sendiri untuk penjualan produk Nibra's?

Pasar merupakan kunci setiap kegiatan prekonomian, berikut juga yang menjadi salah satu faktor dalam keputusan pembelian yaitu didukung oleh pasar yang tersedia. Berikut paparan dari Ibu Umi sebagai Owner Nibra's House Maxi Nganjuk sebagai berikut ini:

*“Iya, Pasar yang Offline ya meliputi Nganjuk dan sekitarnya saja, kalau yang Online ya sudah menyeluruh bisa. Seperti kartu member itu juga salah satu cara pemasaran kita.”*⁸²

Hal senada juga diungkap oleh mbak Desi Karyawan

Nibra's House Maxi sebagai berikut:

*“Iya, Nibra's sudah memiliki pasar untuk penjualannya mbak, baik secara online maupun offline. Apalagi nibra's sini merupakan induk dari distributor yang ada di Nganjuk mbak. Kita juga memiliki pasar online juga mbak. Jadi kita tidak hanya fokus pada offline atau Outlet saja mbak.”*⁸³

Hal itu juga diperkuat oleh mbak Wiwin sebagai Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Iya mbak, Nibra's sudah memiki pasar dalam penjualannya, karena Nibra's kan sudah cukup dikenal ya dimasyarakat jadi banyak masyarakat yang tahu akan produnya Nibra's ini mbak.jadi kalau menurut saya,

⁸² Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.36 wib

⁸³ Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.23 Wib

Nibra's sudah memiliki pasar tersendiri di kalangan konsumennya.”⁸⁴

Jadi, Nibra's House Maxi Nganjuk sudah memiliki pasar baik secara online maupun offline nya. Salah cara mencari pasarnya yaitu dengan kartu member, dengan adanya kartu member itu akan mempermudah konsumen untuk mendapatkan harga spesial dari Nibra's itu sendiri.

- 2) Apakah sudah menggunakan sistem online dalam penjualan Produk Nibra's di Nibra's House Maxi Nganjuk?

Sistem penjualan Online memang lagi berkembang pada saat ini, banyak masyarakat Indonesia yang lebih memilih membeli suatu produk secara online. Pembelian secara online memudahkan konsumen, konsumen tidak perlu keluar rumah hanya untuk membeli suatu barang yang mereka inginkan. Tetapi pembelian secara online juga ada dampaknya salah satu dampaknya yaitu kita tidak bisa tahu barang yang akan kita beli secara langsung, kita tidak dapat mencobanya secara langsung pula. Berikut paparan dari Ibu Umi yang juga sebagai Owner di Nibra's House Maxi Nganjuk sebagai berikut:

“Kami sudah menerapkan Sistem penjualan Online, kami juga memberi tanggung jawab kepada 2 Karyawan kami untu bertanggung jawab dengan sistem penjualan Online. Penjualan secara online sangat menguntungkan menurut saya, karena pada zaman sekarang sudah difasilitasi oleh

⁸⁴ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.04 Wib

Internetaet ya, sehingga tidak jarang konsumen maupun calon konsumen lebih memilih membeli via online karena itu juga mempermudah mereka sendiri apalagi bagi mereka Ibu Muda itu selalu memanfaatkan sistem penjualan seperti ini. Penjualan via Online kami juga menyediakan aplikasi berupa Instagram, WhatsApp, Facebook, dan juga Web.”⁸⁵

Berikut juga diperkuat oleh mbak Desi sebagai karyawan

yang bertanggung jawab Via Online, sebagai berikut:

“Iya mbak, disini sdah menggunakan Sistem Online dalam penjualannya mbak, bahkan saya sendiri salah satu Karyawan yang diberi tanggung jawab untuk memegang penjualan via online mbak. Via online kami berupa Facebook WhatsApp, Instagram,, dan juga Web.”⁸⁶

Hal tersebut juga diperkuat oleh mbak Wiwin sebagai

Konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Iya mbak, saya tahu kalau Nibra’s House Maxi Nganjuk ini juga melayani via Online, saya pernah membeli salah satu produknya juga dengan online. Pada saat itu saya lagi sibuk dan tidak bisa keluar rumah, akhirnya saya memutuskan untuk membeli produknya Nibra’s ini via online yaitu lewat Instagram dulu mbak, menurut saya sangat membantu ya mbak, dengan adanya penjualan via online juga seperti ini.”

Jadi, dari paparan diatas maka sistem penjualannya di Nibra’s

House Maxi Nganjuk sudah menggunakan via Online, dan juga ada karywan yang bertanggung kusus untuk melayani via online. Penjualan via online seperti itu sangat memudahkan konsumen maupun calon konsumen, apalagi bagi ibu muda dan juga bagi mereka yang sibuk braktivitas samapi

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.37 wib

⁸⁶ Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.24 Wib

tidak sempat untuk sekedar membeli produk yang mereka butuhkan. Membeli online adalah solusi yang paling tepat untuk zaman sekarang ini.

b) Tersedianya Informasi yang diperlukan

Suatu keputusan diambil untuk memecahkan suatu masalah dan mendapatkan yang terbaik. Informasi sangat diperlukan karena untuk mendapatkan yang galian yang terbaik pula. Hal itu diperkuat oleh mbak Desi Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Informasi produk Nibra's awal di Nganjuk, mungkin satu orang memakai terus menyebar luas, ada testinya- testinya, begitu mbak. Atau sering disebut sebagai gethok tular.”⁸⁷

Hal itu juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Sinta yang juga sebagai Karyawan Nibra's Nganjuk berikut:

“Produk Nibra's di Nganjuk cukup banyak yang memakai soalnya dilihat dari kainnya dan juga kualitasnya bagus, nyaman saat dipakai. Dan juga modelnya itu terkesan elegan tetapi simpel dan juga kenyamanannya saat dipakai jadi orang yang memakainya pun bisa meraskannya. Atau bisa disebut dengan gethok tular.”⁸⁸

Senada dengan Mbak Desi dan juga mbak Sinta, Ibu Umi pun mengungkap hal yang sama, yakni sebagai berikut:

“Kalau diawal-awal dulu belum ini ya, pengetahuan tentang internet belum banyak seperti sekarang. Kemudian orang mengenal produk Nibra's itu dari majalah, dan informasi dai teman, kerabat atau tetanga apa itu istilahnya gethok tular seperti itu, kalau sekarang ya emang dari internet itu yang paling membantu, sama testimoni konsumen yang sudah memakai atau gethok tular itu, itukan promosi gratis dan tetap menjdai faktor

⁸⁷ Wawancara dengan mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11. 25 Wib

⁸⁸ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 2 juni 2019 pukul 13.04 Wib

utama dalam penjualan. Rekomendasi dari teman, rekomendasi dari saudara itukan babgsu untuk pengenalan produk.”⁸⁹

Hal serupa juga diperkuat oleh mbak Wiwin sebagai Konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Saya dulu mengetahui produk Nibra’s awalnya rekomendasi dari teman saya mbak, selain itu ketika saya lewat depan outletnya ternyata memang benar ada outlet Nibra’s di nganjuk. Terus saya tertarik untuk membeli produknya mbak, karena melihat teman-teman saya yang memakai Nibra’s begitu anggun. Jadi saya juga tertarik untuk menggunakannya.”⁹⁰

Hal senada juga diperkuat oleh Ibu Lia Nur, sebagai konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Saya dulu, pertama mengetahui Nibra’s itu waktu saya melewati depan Outlet sini mbak, terus saya mencari di Instagram, ternyata ada Instagramnya, dan saya juga cerita kepada teman saya eh ternyata teman saya sudah tahu tentang Nibra’s ini, dan saya langsung diantar kesini mbak. Saya dikasih tau tentang produk – produk Nibra’s juga mbak.”⁹¹

Jadi, menurut uraian diatas Informasi yang didapat tentang produk Nibra’s pada awalnya yaitu melalui Gethok tular, atau informasi dari mulut ke mulut. Selain itu, ada testimoni dari konsumen yang telah mengenakannya produk Nibra’s. Informasi gethok tular memanglah informasi yang paling disukai dan dipercayai oleh masyarakat Nganjuk Khususnya dan Masyarakat Indonesia pada umumnya. Selain itu, informasi gethok tular mempermudah Owner, karena tidak perlu

⁸⁹Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.29Wib

⁹⁰ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.05 Wib

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10.45 Wib

capek-capek untuk menginformasikan atau memasarkan seputar produknya, masyarakat sudah mengetahuinya melalui informasi dari mulut ke mulut.

c. Keadaan Ektern. Seperti apa yang mempengaruhi keputusan pembelain produk Nibra's House Maxi Nganjuk?

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan dalam suatu kegiatan terbuka, suatu kegiatan tidak dapat terlepas dari pengaruh luar. Begitu pula pada konsumen maupun calon konsumen yang menghendaki dalam keputusan pembelian produk Nibra's House Maxi Nganjuk berikut menurut Ibu Umi Owner Nibra's House Maxi Nganjuk.

“Keadaan Ekternal memang merupakan salah satu faktor konusmen dalam menentukan keputusan pembeliannya”⁹²

Hal senada diungkap oleh mbak Sinta yang juga sebagai karyawan di Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Iya mbak, kalau faktor eksternal itu selalu mempengaruhi keputusan pemmbelian mbak, faktor eksternal itu bisa saja ada produk KW mbak, sperti itu mbak”⁹³

Hal itu diperkuat oleh Ibu Lia sebagai Konsuem di Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Iya mbak, faktor eksternal slah satu yang mempengaruhi keputusan pembelian mbak, bisa saja calon konsumen tergiur oleh

⁹² Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) Pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.39 Wib

⁹³ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 2 juni 2019 pukul 13.04 Wib

produk tawaran KW kan itu menyebabkkn gagal bertransaksi disini ya mbak.”⁹⁴

Jadi, keadaan eksternal sangatlah berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

2. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Nibra’s House Maxi Nganjuk

a. Siapa yang mempengaruhi keputusan untuk membeli?

Siapa yang mempengaruhi keputusan pembelian merupakan proses pengenalan masalah atau kebutuhan seseorang untuk membeli suatu produk atau jasa. Mbak Wiwin sebagai konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk mengungkap sebagai berikut:

“Awalnya saya kan jalan-jalan ke kota, terus sewaktu saya lewat saya mengetahui loh ada toko Nibra’s jadi saya tahu sendiri dan saya langsung mencari informasinya di internet”.⁹⁵

Kemudian, Ibu Lia menambahkan jawabannya, sebagai berikut:

“Saya tahunya ketika lewat di depan toko Nibra’s sini. Dan juga saya d kasih tahu sama teman saya mbak, kalau di Nganjuk ada Nibra’s begitu mbak.”⁹⁶

Hal itu juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh Mbak

Sinta yang juga sebagai Karyawan Nibra’s Nganjuk berikut:

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, Jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 Juni 2019 pukul 10.46 Wib

⁹⁵ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, Jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 Juni 2019 pukul 09.20 Wib

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, Jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 Juni 2019 pukul 10.50 Wib

“Produk Nibra’s di Nganjuk cukup banyak yang memakai soalnya dilihat dari kainnya dan juga kualitasnya bagus, nyaman saat dipakai. Dan juga modelnya itu terkesan elegan tetapi simpel dan juga kenyamanannya saat dipakai jadi orang yang memakainya pun bisa meraskannya. Atau bisa disebut dengan gethok tular.”⁹⁷

Senada dengan Mbak Desi dan juga mbak Sinta, Ibu Umi pun mengungkap hal yang sama, yakni sebagai berikut:

“Kalau diawal-awal dulu belum ini ya, pengetahuan tentang internet belum banyak seperti sekarang. Kemudian orang mengenal produk Nibra’s itu dari majalah, dan informasi dari teman, kerabat atau tetangga apa itu istilahnya gethok tular seperti itu, kalau sekarang ya emang dari internet itu yang paling membantu, sama testimoni konsumen yang sudah memakai atau gethok tular itu, itu kan promosi gratis dan tetap menjadi faktor utama dalam penjualan. Rekomendasi dari teman, rekomendasi dari saudara itu kan babgsu untuk pengenalan produk.”⁹⁸

Jadi, menurut uraian diatas proses pengenalan produk Nibra’s pada awalnya yaitu melalui Gethok tular, atau informasi dari mulut ke mulut. Selain itu, ada testimoni dari konsumen yang telah menggunakan produk Nibra’s. Informasi gethok tular memanglah informasi yang paling disukai dan dipercayai oleh masyarakat Nganjuk Khususnya dan Masyarakat Indonesia pada umumnya. Selain itu, informasi gethok tular mempermudah Owner, karena tidak perlu capek-capek untuk menginformasikan atau memasarkan seputar produknya, masyarakat sudah mengetahuinya melalui informasi dari mulut ke mulut. Dan kalau informasi yang konsumen dapatkan menurut informan penulis yaitu ketika

⁹⁷ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur’aisyah (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, Jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 2 juni 2019 pukul 13.04 Wib

⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, Jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.35Wib

mereka sedang lewat didepan Outlett nya Nibra's House Maxi Nganjuk, karena di Nibra's House Maxi Nganjuk sendiri memiliki banner yang lumayan besar, sehingga memudahkan orang yang sedang lewat untuk melihatnya. Selain itu konsumen juga mengetahui produk Nibra's itu dari Inforamsi Gethok Tular.

b. Apakah gaya hidup konsumen mempengaruhi keputusan pembelian?

Gaya hidup merupakan merupakan salah satu proses pengambilan keputusan apakah seseorang itu akan membeli produk yang kita tawarkan atau tidak. Pada zaman sekarang ini gaya hidup merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan sehari – hari. Merek dan model pakaian merupakan salah satunya gaya hidup seseorang dalam bidang tekstil. Berikut menurut ibu Umi Owner Nibra's House Maxi Nganjuk:

“Kalau menurut saya Iya mbak, gaya hidup merupakan salah satu proses yang mempengaruhi keputusan pembelian. Pada zaman sekarang ini merek merupakan yang paling dominan terhadap proses keputusan pembelian. Seseorang itu jadi enggak nya membeli produk yang kita tawarkan dipengaruhi oleh gaya hidup mereka.”⁹⁹

Hal itu senada dengan mbak Wiwin bahwasannya sebagai berikut:
“Kalau menurut saya Iya, karena yang pasti itu brand ya, kualitas, harga, dan yang paling pentingkan sekarang gengsi ada label Nibra's nya.”¹⁰⁰

Kemudian, Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti, menambahkan

jawabannya sebagi berikut:

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.36Wib

¹⁰⁰ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsume Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.25 Wib

“Ya, itu tadi karena kualitasnya bagus, bahannya bagus, jahitannya juga bagus.”¹⁰¹

Hal itu diperkuat oleh mbak Desi yang juga sebagai Karyawan di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Kalau Nibra’s dijadikan tolak ukur sebagai gaya hidup sih bisa jadi mbak, kan di produknya Nibra’s selalu ada labelnya mbak. Orang yang paham akan merek pasti tahu kalau Nibra’s produk yang sudah memiliki merek yang cukup dikenal mbak.”¹⁰²

Jadi, menurut uraian diatas bahwasannya gaya hidup merupakansalah satu seseorang untuk memutuskan prsoses keputusan pembelaian. Gaya hidup memang sangat berpengaruh terhadap masyarakat Indonesia pada umumnya. Apalagi anak muda kebanyakan dari mereka gengsi kalau hanya mengebnakan barang – barang yang biasa saja.

- c. Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam membeli produk Nibra’?

Selanjutnya penulis juga menanyakan kepada Informan penulis tentang, bagaimana proses pengambilan keputusan untuk membeli produk Nibra’s itu sendiri, Ibu Umi sebagai Owner pun mengemukakannya, berikut:

“Yang pertama harga, kemudian model, merek dan lokasi, juga promosi dan selanutnya ada suasana penempatan barang yang sesuai dengan tempatnya lah yang memudahkan konsumen untuk memilihbarag yang mereka inginkan. Ya karena tidak bisa ya kita

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti(Konsume Nibra’sHouse Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10.52 Wib

¹⁰² Wawancara dengan mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11. 26 Wib

menentukan suatu keputusan itu hanya karena satu faktor saja, melainkan ada beberapa faktor juga."¹⁰³

Senada dengan Ibu Umi, mbak Sinta pun memaparkan hal yang sama, yakni sebagai berikut:

*"Kalau menurut saya ya, seseorang bisa memutuskan membeli produk Nibra's itu ditentukan oleh beberapa faktor yang pertama ada mereknya, harganya yang masih terjangkau dikalangan masyarakat Nganjuk dan lokasi yang strategis, selanjutnya ada promosi itu kan juga bisa menarik pelanggan, suasana penempatan barang yang sesuai dengan tempatnya juga, itu kalaumenurut saya mbak."*¹⁰⁴

Hal senada juga diungkapkan oleh mbak Desi yang juga sebagai karyawan di Nibra's House Maxi Nganjuk berikut:

*"Iya, kalau menurut saya. Faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memutuskan pembelian produk Nibra's yaitu harga yang terjangkau, lokasi yang mudah dijangkau, ada promosinya, suasana penempatan barangnya yang memudahkan konsumen untuk memilih barang yang mereka inginkan dan tentunya merek ya."*¹⁰⁵

Selanjutnya tanggapan Mbak Wiwin sebagai konsumen di Nibra's House Maxi Nganjuk, berikut:

"Iya, kalau menurut saya ya mbak, saya bisa memutuskan untuk membeli Produk Nibras itu yang pertama mereknya kan zaman sekarang memang lebih mengutamakan meeknya kan mbak, terus harganya yang relatif dan sesuai kualitas barangnya dan lokasinya mudah dijangkau,ada promosinya jug, itu yang lebih menarikmbak, terus pelayanannya yang juga ramah dan

¹⁰³Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.50 Wib

¹⁰⁴ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.12Wib

¹⁰⁵Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra's House Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.36Wib

memuaskan konsumen mbak, oiya satu lagi mbak, penempatan barangnya mbak. Penempatan barang yang sesuai dengan jenis barangnya itu lo bak yang memudahkan kosumen untuk memilih barang mbak.”¹⁰⁶

Senada dengan tanggapan Ibu Lia juga menambah sebagai berikut:

“Kalau menurut saya faktor apa yang mempengaruhi saya memutuskan untuk membeli produk Nibra’s ya mbak, yang pertama itu pelayanan karyawan kepada konsumennya. Selanjutnya lokasinya mudah untuk saya jangkau, harganya yang relatif dan sesuai dengan kualitasnya. Bemerek juga kan, ada promosi ya yang ,menari jugakan selanjutnya penempatan barang atau produknya yang sesuai dengan jnisnya.”¹⁰⁷

Jadi, menurut uraian diatas seseorang bisa memutuskan untuk membeli produk Nibra’s itu dipengaruhi oleh Mereknya dan selanjutnya ada harga yang masih menjadi faktor utama dikalangan masyarakat Nganjuk, harga yang sesuai dengan kualitas yang diperolehnya. Dan selanjutnya ada lokasi yang mudah dijangkau oleh oleh kosumen lokasi yang strategis dekat dengan tempat umum. Pelayanan karyawannya yang ramah terhadap kosmen juga merupakan daya tarik sendiri. Promosi yang selalu dilakuka oleh Produk Nibra’s yang secara otomastis menarik konsumennya untuk balik lagi ke Outletnya. Dan selanjutnya adanya proses pelayanan dalam pembelian yang sangat cekatan sehingga memudahkan konsumennya juga dan membuat konsumen nyaman dengan

¹⁰⁶Wawancara dengan Mbak Wiwin(Kosnsumen Nibra’s House Nganjuk,jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.19 Wib

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No.58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10. 53Wib

pelayanan. Dan yang terakhir adalah adanya penempatan barang yang sesuai dengan tempatnya yang memiliki daya tarik tersendiri.

- d. Kapan konsumen memutuskan untuk membeli? Apakah ada faktor musim?

Proses pengambilan keputusan pembelian produk Nibra's dipengaruhi oleh waktu – waktu tertentu, salah satu waktu yang menjadi musimnya ialah sewaktu menjelang Ramadhan sampai menjelang Idul Fitri tiba, itu merupakan waktu kaum muslim atau muslimah berburu pakaian, apalagi Nibra's merupakan pakaian yang muslim ataupun muslimah. Berikut paparanya mbak Desi sebagai Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk:

*“Di Nibra's house maxi ini enggak ada faktot musiman sih mbak, ya relatif aja begitu, Cuma lebih ramenya itu ya pas puasa ramadhan yang akhir- akhir begitu mbak, banyak banget itu yang membeli produk kami mbak.”*¹⁰⁸

Hal senada diungkap oleh mbak wiwin Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk sebagai berikut:

*“Kalau menurut saya iya sih mbak, tapi kalau saya pribadi kalau lagi punya uang lebih dan ingin beli baju ya beli aja sih mbak. Tapi ya brgitu mbak, kalau lagi menjelang Idul Fitri itu seakan sudah menjadi kewajiban aja untuk membeli produk atau pakaian mbak.”*¹⁰⁹

Hal itu diperkuat oleh Ibu Umi yang juga sebagai Owner Nibra's House Maxi Nganjuk sebagai berikut ini:

¹⁰⁸ Wawancara dengan mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11. 27 Wib

¹⁰⁹ Wawancara dengan Mbak Wiwin (Konsumen Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.20 Wib

“Iya kalau disana relatif sih mbak, soalnya kan sini termasuk pusatnya ymag ada di Nganjuk ya mbak. Tetapi ya tetap saja dibandingkan hari biasa bulan Ramadhan lebih rame pembelinya mbak, mereka kakn ingin baju baru ya pastinya”¹¹⁰

Jadi, proses pengambilan keputusan pembelian produk Nibra’s apakah dipengaruhi oleh musim, maka jawabnya iya. Konsumen membeli produk pada hari biasa lebih relatif sdangkan pada menjelang Ramadhan lebih dominan untuk menyongsong hari Idul Fitri yang sudah berciri khaskan berilaturahmi kepada sanak saudara, dengan pakaian baru maka kita lebih percaya diri lagi. Walaupun hal itu tidak dirasakan oleh semua umat Muslim.

e. Dimana pembeli dapat membeli produk Nibra’s di Nganjuk?

Dimana saja produk Nibr’s ini dpat dibeli atau diperoleh di kabupaten Nganjuk, semakin banyak distributor Nibra’s maka semakin banyak orang tahu atau mengeanl Nibra’s karena dimana – mana mereka pergi selalu ada Nibra’s. Hal berikut ini sesuai dengan ungkapan Ibu Umi sebagai Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk:

“Kalau yang Nibra’s Maxi hanya ada disini, memang sesuai dengan aturan dari pusat bahwa satu kota atau satu kabupaten hanya ada satu, tetapi kita juga mebuka keagenan dan juga reseller juga disetiap kecamatan juga. Jadi kalau dimana saja di Nganjuk ya menyebar. Tetapi kalau dimana Nibra’s Maxi ya hanya disini. Untuk yang dilain berarti ya sistem keagenan.”¹¹¹

Hal itu senada dengan Ibu Lia Nur yang juga sebagai Konsuemn di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s Hause Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.37Wib

¹¹¹ Ibid

“Setahu saya kalau Nibra’s di Nganjuk itu ada berbagai Outlet ya mbak, tai yang paling gede ya di Nibra’s House Maxi sini mbak.”¹¹²

Hal itu diperkuat oleh mbak Sinta sebagai Karyawan di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Kan kalau Nibra’s House Maxi itu satu kota atau kabupaten hanya ada satu mbak. Kalau di Nganjuk ada berbagai outlet Nibra’s itu berarti ya reseller atau keagenan mbak. Kalu yang benar ditunjuk dari pusat ya Cuma disini mbak”¹¹³

Jadi, kalau Nibra’s Maxi itu hanya ada satu di setiap kota ataupun kabupaten. Nibra’s Maxi sendiri itu artinya Outlet yang sudah diresmikan dan dikau oleh Pusat atau Nasional. Nibra’s Maxi Nganjuk sendiri merupakan cabang ke 115 se Indonesia itu sudah termasuk yang Maxi maupun Mini. Tetapi Nibra’s Maxi Nganjuk membuka sistem reseller ataupun keagenan untuk seluruh kecamatan yang ada di Nganjuk.

f. Mengapa pelanggan membeli merek tertentu dalam proses keputusan Pembelian?

Merek merupakan salah satu seorang konsumen memutuskan proses keputusan pembeliannya, dengan merek yang cukup dikenal maka seseorang semakin mudah untuk membuat proses keputusan pembeliannya. Hal itu juga diungkap oleh mbak Wiwin sebagai Konsumen di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Karena pada dasarnya konsumen lebih tertarik dan lebih untuk membeli suatu produk yang bermerek, soal harga masih

¹¹² Wawancara dengan Ibu Lia Nur Enis Ratna Wijayanti (Konsumen Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No.58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 10. 54Wib

¹¹³ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur’aisyah (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.13Wib

belakangan, yang penting bermerek, karena yaitu tadi semua kembali pada gaya hidup seseorang itu lagi mbak.”¹¹⁴

Hal senada juga diungkap oleh mbak Desi sebagai Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk sebagai berikut:

“Iya mbak, zaman sekarang memang seseorang lebih mengedepankan merek dari pada harga nya mbak, tetapi kalau Nbra’s sendiri sesuai mbak dengan harga yang ditawarkan dan kualitasnya mbak, Nibra’s kan juga sudah termasuk produk yang memiliki merek yang cukup dikenal oleh masyarakat ya mbak.”¹¹⁵

Hal itu juga diperkuat oleh Ibu Umi yang juga sebagai Owner Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Iya, Pada zaman sekarang ini konsumen memang lebih mempertimbangkan merek sebagai proses keputusan mereka, mereka menomor satukan merek sebagai tolak ukur proses keputusan pembelian mereka. Semakin bermerek produk mereka beli maka semakin kuat keinginan untu membelinya.”¹¹⁶

Jadi, menurut uraian diatas, bahwasannya merek merupakan proses pengambilan keputusan yang sangat kuat sehingga perlu berulang kali untu mempertimbangkannya.

3. Kendala dan solusi dalam keputusan pembelian produk Nibra’s

1) Apa saja kendala internal yang dihadapi dalam keputusan pembelian produk Nibra’s?

¹¹⁴ Wawancara dengan Mbak Wiwin(Kosnsumen Nibra’s House Nganjuk,jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 20 juni 2019 pukul 09.21 Wib

¹¹⁵ Wawancara dengan mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11. 28 Wib

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra’s Hause Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.38 Wib

Setiap kali bisnis memiliki kendala, tetapi dengan adanya kendala-kendala yang dihadapi pebisnis semakin membuat pebisnis tangguh untuk menghadapi tantangan yang lebih besar. Semakin besar tantangan yang dihadapi maka semakin tangguh pula suatu bisnis tersebut. Hal itu diperkuat oleh Mbak Desi sebagai Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

*“Kendalanya itu, kalau model lama itukan kurang disukai oleh orang gitu, laku lama jualnya gitu.”*¹¹⁷

Mbak Sinta selaku Karyawan Nibra's House Maxi menambahkan, sebagai berikut:

*“Kendalanya disini yang Internal ya mbak, itu ketika ada Karyawan baru mbak, itu kita sebagai yang sudah lama disini ya membantu mengarahkan bagaimana menghapu konsumen yang baik agar konsumen selalu tertari untuk datang lagi ke Nibra's House Maxi Nganjuk. Butuh waktu untuk beradaptasi bisa disebut seperti itu mbak”*¹¹⁸

Hal itu diperkuat oleh Ibu Umi sebagai owner Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Kendala kami yang internal itu kalau ada karyawan baru ya mbak, setiap kali ada pergantian Sumber Daya Manusia (SDM) pasti ada kendalanya mbak. Tetapi kendala-kendala seperti itu masih bisa ditanganin mbak selain itu ada juga kendalanya yaitu Kalau kendala masih bisa dikendali ya, tapi untuk saat ini kendalanya karena permintaan terus meningkat, jadi kendala kita saat ini yaitu kekurangan stock ya. Karena permintaan meningkat begitu tajam, orang banyak nyari tetapi stock kita kan terbatas ya dan itu merupakan salah satu kendala.”

¹¹⁷Wawancara dengan Mbak Desi Manggarani (karyawan toko Nibra's Nganjuk, jl. Veteran n. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11. 39Wib

¹¹⁸ Wawancara dengan Mbak Sinta Nur'aisyah (Karyawan Nibra's House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.07 Wib

Jadi, dari paparan diatas bahwasannya kendala Intenal di Nibra's House Maxi Nganjuk masih dapat ditanganin karena kendalanya masih berupa hal yang wajar saja. Kendala yang sering dialami adalah yaitu dengan adanya pergantian Karyawan atau seputar Sumber Daya Manusianya. Selain itu kekrangan stock merupakan kendala yang yang sering dialami oleh Nibra's House Maxi, semakin banyak konsumen yang mencari produknya, sehingga menyebabkan kekurangan stock.

2) Apa saja kendala external yang dihadapi dalam keputusan pembelian?

Kendala External yaitu suatu kendala yang diluar dugaan, kendala yang sering terjadi tetapi kendala tersebut merupakan tantangan tersendiri bagi pebisnis. Menurut Ibu Umi sebagai Owner Nibra's House Maxi Nganjuk, sebagai berikut:

“Kemudian ada juga kendalanya itu karena permintaan sudah banyak jadi sekarang banyak produk KW dngan mengambil gambar dari Nibra's tapi dia menjual produk KW seperti itu dan di jual di marketplace dan selisih harga produk KW dengan yang ORI itu lumayan jauh selisihnya. orang yang enggak paham dengan produknya begitu.”¹¹⁹

Jadi, dari paparan tersebut, kendala external yang dialami Nibra's House Maxi ialah adanya produk KW atau tiruan yang mengambil gambar produk Nibra's ORI atau asli, dan dijual atau

¹¹⁹Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's House Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09. 41 Wib

dipasarkan dengan perbandingan harga yang lumayan jauh. Hal itu juga merugikan pihaknya Nibra's.

3) Bagaimana solusi yang ditawarkan atas kendala yang dihadapi?

Solusi merupakan cara yang ditawarkan untuk menghadapi kendala. Begitu pula dengan produk Nibra's mereka mempunyai solusi yang digunakan untuk menangani ketika produknya mengalami kendala. Berikut ini solusi yang ditawarkan produk Nibra's ketika ada kendala seperti diatas. Hal itu diperkuat oleh Ibu Umi sebagai berikut:

Hal senada juga menurut Ibu Umi sebagai Nibra's House Maxi

Nganjuk, sebagai berikut:

“Ya kalau solusinya, kalau barang KW itu sudah jelas kita bisa mengedukasi kepada konsumen bahwa yang dijual di Online itu dengan harga yang selisih jauh itu sudah dipastikan barang KW. Tetapi kalau harganya selisih sedikit dengan yang kita jual itu tapi dia belinya harus dijakarta, atau ditempat yang ada ongkos kirimnya sebenarnya kalau dihitungpun jatuhnya sama, kalau sama konsumen di Nganjuk atau yang di Online itu dijual lebih murah ya kita bisa mengedukasi konsumen yang datang ke Outlett itu barang bisa dipegang langsung, dan kalau disini konsumen bisa mencoba langsung kalau sudah transaksi pun bisa di return. Jadi kita bisa melayani return itu menjadikan nilai jual, karena kadangkala ada orang yang ragu-ragu begitu. Kalau di Online kan lumayan susah di return. Untuk return di kami ada 3X24 jam.”¹²⁰

Hal itu diperkuat oleh mbak Desi yang juga sebagai Karyawan

Nibra's House Maxi Nganjuk, Berikut:

¹²⁰ Wawancara dengan Ibu Siti Umiarti (Owner Nibra's Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 03 juli 2019 pukul 09.54 Wib

“Kita, beri promosi dan diskon gitu khusus buat produk yang lama, yang kurang diminanti oleh konsumen.”¹²¹

Hal seperti itu juga diperkuat oleh mbak Sinta sebagai

Karyawan di Nibra’s House Maxi Nganjuk, sebagai berikut ini:

“Kalau solusi kita ada diskon, jadi orang bisa tertarik gitu, selain itu kita kan ada kartu member jadi kalau pemilik kartu member itu ulangtahun, kita kasih diskon yang lebih besar lagi terus kalau enggak, kadang kita juga memberikan gift gitu seperti mug gitu mbak.”¹²²

C. Analisis Data

1. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Produk Nibra’s di Nibra’s House Maxi Nganjuk

Keputusan pembelian tidak bisa hanya di pengaruhi oleh satu atau dua faktor saja, melainkan ada beberapa faktor pendukungnya. Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yang pertama yaitu adanya dana yang dibutuhkan oleh konsumen. Faktor selanjutnya di latar belakang oleh adanya tenaga kerja yang memadai, di Nibra’s House Maxi ada enam karyawannya. Pelayanan karyawannya sangat memuaskan sehingga memudahkan konsumen untuk memilih produk yang mereka butuh aau inginkannya. Dan faktor selanjutnya adanya kelengkapan suatu produk. Mesin berpengaruh terhadap keputusan pembelian karena Nibra’s merupakan produsen pakaian yang notabennya 100% menggunakan mesin dan juga Nibra’s merupakan distributornya perusahaan Garmen.

¹²¹Wawancara dengan mbak Desi Manggarani (Karyawan Nibra’s House Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 11.40Wib

¹²² Wawancara dengan Mbak Sinta Nur’aisyah (Karyawan Nibra’s House Maxi Nganjuk, jl. Veteran No. 58C) pada tanggal 29 juni 2019 pukul 13.15Wib

Bahan baku yang digunakan dalam produksi Nibra's yaitu kain yang bahan kaos, berbabahan premium dan juga berbabahan spandek. Karena Nibra's merupakan Perusahaan Distributor maka dari itu bahan baku yang digunakannya dari distributornya yaitu dari Tangerang Selatan. Nibra's House Maxi Nganjuk sudah menerapkan sistem manajemen dengan baik sejak pertama kali gabung pada Nibra's House Maxi Nganjuk. Nibra's House Maxi Nganjuk sudah memilik pasar tersendiri baik via online maupun offline, pasar via offline melayani Nganjuk an sekitarnya, salah satu pasarnya yaitu seperti kartu member. Sedangkan penjualan via online nya yaitu sudah melayani via Instagram, Web, Facebook dan juga WhatsApp.

2. Bagaimana Keputusan Pembelian Produk Nibra's di Nibra's House Maxi

Keputusan pembelian memiliki lima kategori yaitu menggunakan 5W + 1H dalam menentukan proses keputusan pembelian produk Nibra's. Merek merupakan suatu yang paling dipertimbangkan dalam proses keputusan pembelian. Nibra's merupakan suatu produk yang sudah memiliki merek dan juga merupakan suatu produk yang di cari oleh konsumen karena mereknya. Produk nibra's sendiri memiliki khas label mereknya, sehingga konsumen tertarik untuk membelinya. Apalagi zaman sekarang merek merupakan suatu hal yang paling dicari konsumen, semakin bermerek suatu produk maka semakin diminati produk tersebut.

Gaya hidup dan juga selera konsumen yang merupakan musiman juga merupakan proses dalam menentukan keputusan pembelian.

3. Kendala dan Solusi dalam keputusan pembelian Produk Nibra's di Nibra's Maxi Nganjuk

Kendala yang dialami dalam keputusan pembelian produk Nibra's ada yang dilatar belakangi oleh kendala internal dan ada juga yang dari external. Kendalanya berupa kekurangan stock barang, karena semakin banyaknya konsumen yang mencarinya. Akhirnya menimbulkan produk KW atau palsu dan mereka para pedagang nakal itu menggunakan gambar Nibra's ORI untuk merayu konsumen. Apalagi mereka memasarkannya dengan harga yang jauh perbandingannya. Bagi mereka konsumen yang belum paham sepenuhnya tentang produk Nibra's pasti kena kalau di rayu dengan produk KW. Hal seperti itu yang sangat merugikan Nibra's.

Kendala selanjutnya adalah adanya pergantian karyawan baru, harus mengadakan training terlebih dahulu, pergantian Sumber Daya Manusia selalu ada kendalanya. Dengan adanya karyawan baru itu pasti membutuhkan waktu untuk beradaptasi lagi, hal dan seperti itu yang membutuhkan waktu untuk memperkenalkan karyawan tentang produk Nibra's. Kendala selanjutnya semakin banyak pesaing yang juga menjual produk pakaian baik muslim maupun non muslim.

Solusinya yang ditawarkan dalam menghadapi kendala tersebut yaitu dengan adanya sistem, dengan melakukan penjelasan kepada

konsumen bahwa melakukan pembelian secara offline lebih dirasa aman, karena bisa mencobanya secara langsung dan bisa dipegang langsung apalagi bagi mereka yang masih ragu – ragu dengan produk Nibra's, Nibra's House Maxi mempunyai kesepakatan untuk return 3 x 24 jam.