

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Profil Toko Jesse Factory Tulungagung**

Toko Jesse Factory Tulungagung adalah toko yang menyediakan berbagai macam kosmetik, fashion, aksesoris wanita, jilbab, tas, sandal dan berbagai produk lainnya yang dibutuhkan oleh berbagai kalangan mulai dari remaja, anak kuliah, ibu-ibu sampai anak SD. Toko Jesse Factory Tulungagung ini dimulai sekitar tahun 2010 dan dahulunya hanya online shop sekeliling dimana pelanggan yang beli, pesanannya akan diantar sendiri oleh Ibu Valentine sebagai pemilik usaha sampai tujuan tanpa ongkos kirim. Dan di awal mula usaha online shop ini namanya bukanlah “Jesse Factory” melainkan adalah “Vallen Shop”. Pada saat itu pemasarannya masih menggunakan media sosial Facebook dan BlackBerry Messenger.

Setelah mempunyai cukup modal, kemudian pada tahun 2015 Ibu Valentine membuka usaha di ruko kecil 3x4 di daerah Jalan Pangeran Antasari Tulungagung, tepatnya depan BRP 3 Tulungagung. Ketika pelanggan dan konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung mulai banyak dan tokonya yang sangat kecil, kemudian pada tahun 2016 pindah lagi ke ruko baru yang lebih besar lagi di utara Stasiun Tulungagung dan tidak jauh dari Toko Jesse Factory Tulungagung yang lama yaitu di Jl Pangeran Antasari No.14 Kenayan, Kampungdalem, Tulungagung dan yang dikenal dengan nama “Jesse Factory Store Stasiun Tulungagung”. Ditoko yang baru ini usahanya semakin berkembang dengan drastis, akhirnya di tahun 2017 Ibu Valentine memutuskan untuk membuka cabang di daerah Campurdarat tepatnya di Jl. Raya Pelem, Sumberejo, Pelem Kecamatan

Campurdarat dan yang dikenal dengan nama “Jesse Factory Store Campurdarat”.

Setelah berapa bulan, Ibu Valentine memutuskan untuk membuka cabang lagi di Ngunut tepatnya di Desa Gilang No.38 Kecamatan Ngunut dan yang dikenal dengan nama “Jesse Factory Store Ngunut”, karena Valen Shop dulunya dimulai dan berkembang di daerah Ngunut. Di tahun 2019 karena Jesse Factory Store Stasiun rukonya sangatlah kecil sehingga tidak muat jika dimasuki banyak pelanggan, akhirnya Desember 2019 Jesse Factory membuka store baru lagi yang ke 4 di Jl. Kyai Haji Wahid Hasyim No.54, Hutan Kota, Kauman Kecamatan Tulungagung dan yang dikenal dengan nama “Jesse Factory Store 4 Tulungagung”.<sup>67</sup>

## 2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Toko Jesse Factory Tulungagung yang didirikan oleh ibu valentine sebagai berikut:

### Struktur Organisasi Toko Jesse Factory Tulungagung

| No | Nama                       | Jabatan                    | Alamat      |
|----|----------------------------|----------------------------|-------------|
| 1  | Ibu Valentine Dian Saputri | Pemilik/ Owner             | Tulungagung |
| 2  | Putri Nur Alngaini         | Karyawan Store Tulungagung | Botoran     |
| 3  | Tintus Sulistya            | Karyawan Store Tulungagung | Gesikan     |
| 4  | Fidia Fitriana             | Karyawan Store Tulungagung | Sobontoro   |
| 5  | Lintya Colifa              | Karyawan Store Tulungagung | Pakel       |
| 6  | Vickyta Putri Masageta     | Karyawan Store Tulungagung | Plandaan    |
| 7  | Atika Sari                 | Karyawan Store Tulungagung | Kalidawir   |

<sup>67</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

|    |                              |                               |             |
|----|------------------------------|-------------------------------|-------------|
| 8  | Eidinja Ayu Avioka           | Karyawan Store<br>Campurdarat | Campurdarat |
| 9  | Sulistyowati                 | Karyawan Store<br>Ngunut      | Ngunut      |
| 10 | Ika Jui Lailatus<br>Solekhah | Karyawan Store<br>Campurdarat | Campurdarat |

<sup>68</sup> Sumber data dari Toko Jesse Factory Tulungagung pada hari Rabu tanggal 3 Juni 2020, pukul 18.00

### 3. Produk Toko Jesse Factory Tulungagung

Toko Jesse Factory Tulungagung adalah toko yang menyediakan berbagai produk fashion dan kecantikan yang dibutuhkan oleh berbagai kalangan mulai dari remaja, baik pelajar, pekerja maupun anak kuliah, sampai dengan ibu-ibu dan anak SD. Produk-produk tersebut diantaranya yaitu pakaian, jilbab, aksesoris wanita, tas, sepatu, sandal, peralatan sekolah, dan berbagai peralatan make up seperti eyeshadow, blush on, lipstik, mascara, dan lain-lain. Produk yang tersedia di Toko Jesse Factory Tulungagung tentunya memiliki kualitas yang bagus dengan brand-brand yang harganya mudah banget dijangkau oleh kalangan remaja seperti madam gie, implora, emina, ponds, Viva dan lain-lain. Dan tentunya juga selalu mengikuti trend yang sedang berkembang.

Hal tersebut karena Ibu Valentine sebagai pemilik usaha berperan langsung dalam proses pengadaan barang yang akan ditawarkan di Toko Jesse Factory Tulungagung. Beliau yang memilih semua produk yang akan di pasarkan dan juga mengatur seluruh harga-harga didalam tokonya, karyawan hanya bertugas membersihkan dan menata produk yang ada ditoko dan melayani konsumen dengan baik. Dalam memilih produk yang akan ditawarkan di Toko Jesse Factory Tulungagung, Ibu Valentine selalu mempertimbangkan harga, quantity pembelian dan ongkos kirim.

---

<sup>68</sup> Sumber data dari Toko Jesse Factory Tulungagung pada hari Rabu tanggal 3 Juni 2020, pukul 18.00

Sedangkan untuk kegiatan administrasi, Ibu Valentine menggunakan komputer yang gunanya agar mempermudah untuk mengontrol penjualan dalam sehari dan meneliti semua stok barang yang ada di setiap store Toko Jesse Factory Tulungagung. Atas kerja keras Ibu Valentine tersebut banyak brand yang berlomba-lomba menawarkan produknya ke Toko Jesse Factory Tulungagung. Dan saat ini Toko Jesse Factory Tulungagung telah menjadi distributor resmi berbagai brand kosmetik seperti madam gie, implora, golden viera, crushlicious dan roro mendut.<sup>69</sup>

Sedangkan untuk memperkenalkan dan memasarkan produk yang dijualnya kepada konsumen, Toko Jesse Factory Tulungagung memanfaatkan media sosial instagram dengan akun bernama @jessefactory. Setiap harinya ibu valentine selalu membuat instastory untuk memberikan informasi kepada pelanggan mengenai ketersediaan stok barang ataupun jika ada barang baru. Sehingga konsumen akan tertarik untuk datang ke Toko Jesse Factory Tulungagung dan membeli barang yang dijualnya. Selain itu Toko Jesse Factory Tulungagung juga menggunakan media sosial lain dalam mempromosikan produknya seperti youtube, shopee dan tiktok.

## **B. Hasil Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa strategi pemasaran merupakan pedoman yang dijadikan dasar dalam melakukan kegiatan terutama dalam bidang pemasaran mulai dari perencanaan produk hingga distribusi kepada konsumen yang dapat berdampak pada kondisi organisasi bisnis kedepannya dan juga untuk mencapai tujuan perusahaan tercapai secara efektif dan efisien sehingga volume penjualan juga ikut naik. Dalam strategi pemasaran banyak metode-metode analisa yang digunakan. Yang paling sering

---

<sup>69</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

digunakan adalah pendekatan bauran pemasaran (*marketing mix*). Strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan kegiatan mengkombinasikan berbagai kegiatan marketing supaya tercapai kombinasi maksimal dan hasil yang memuaskan yang mencakup dalam bauran pemasaran.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, strategi pemasaran mencakup semua kegiatan yang ada dalam suatu organisasi bisnis termasuk dalam pemasaran bisnis. Strategi dalam memasarkan produk memang harus benar-benar diperhatikan, karena hal tersebut merupakan kunci keberhasilan dan berkembangnya suatu usaha. Namun dalam menerapkan strategi pemasaran juga harus sesuai dengan etika bisnis yang berlaku. Selain itu juga dapat mengimplementasikan pola bisnis yang baik seperti yang telah dicontohkan oleh Rasulullah dalam melakukan kegiatan perdagangannya.

Pola bisnis seperti yang dicontohkan Rasulullah tersebut juga diterapkan oleh pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung dalam menjalankan usahanya. Sedangkan untuk meningkatkan omset penjualan, Toko Jesse Factory Tulungagung menerapkan 7 komponen strategi bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), tempat atau saluran distribusi (*place*), orang (*people*), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*).

### **1. Strategi Produk (*Product*)**

Produk merupakan titik sentral dari kegiatan pemasaran. Semua kegiatan pemasaran lainnya digunakan untuk menunjang pemasaran produk. Produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi/memuaskan kebutuhan atau keinginan manusia, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Strategi produk yang dimaksud disini adalah strategi yang diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan penjualan. Dalam meningkatkan penjualan, produk yang dibutuhkan konsumen adalah produk yang berkualitas dan dengan variasi yang selalu berbeda-beda.

Rasulullah SAW dalam berdagang selalu menjaga kualitas barang dagangannya. Beliau tidak pernah menjual barang-barang yang cacat. Sebab itu akan merugikan pembeli dan bisa menjadi dosa bagi si penjual.

Selain itu Rasulullah dalam berdagang juga selalu menentukan terlebih dahulu segmentasi pasar. Sehingga beliau dapat membaca permintaan pasar tentang suatu barang atau komoditas. Dalam hal ini, Ibu Valentine juga menetapkan terlebih dahulu segmentasi pasar untuk menentukan produk yang akan dijualnya, seperti dalam penjelasan sebagai berikut:

Untuk menentukan produk yang dibutuhkan konsumen kita harus menentukan target terlebih dahulu. Target Toko Jesse Factory adalah para remaja mulai dari SMP dan SMA maupun remaja kuliah juga banyak banget, makanya kita pilih produk yang dibutuhkan para remaja seperti kosmetik, aksesoris wanita, tas, hijab, sandal dan lain-lain. Dan ternyata setelah semuanya berjalan, ibu-ibu dan anak SD pun juga banyak yang ke Toko Jesse Factory. Makanya sekarang kita sedang ingin berkembang untuk produk yang dibutuhkan untuk anak-anak SD. Produk yang ditawarkan di Jesse Factory tentunya adalah produk yang berkualitas karena kita memberikan garansi barang kembali jika barang tersebut kualitasnya buruk.<sup>70</sup>

Dalam hal ini dikarenakan banyaknya pesaing Toko Jesse Factory Tulungagung, hal yang dilakukan oleh pemilik toko adalah berusaha untuk menyediakan produk yang dibutuhkan konsumen dari berbagai kalangan dengan tetap memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Menanggapi hal tersebut, senada dengan penjelasan saudara Putri selaku karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung yang menjelaskan bahwa:

Untuk memenuhi kebutuhan/ keinginan konsumen biasanya ada request dari konsumen itu sendiri ataupun dari karyawan. Tapi tidak 100% semua request tersebut diready-in, karena sama Mbak Vallen akan disortir berdasarkan kualitasnya. Karena di Jesse Factory selalu memperhatikan kualitas produk yang akan ditawarkan kepada pelanggan.<sup>71</sup>

Penjelasan tersebut diperkuat oleh pendapat dari saudara Dea selaku konsumen, yang mengatakan bahwa:

---

<sup>70</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>71</sup> Wawancara dengan saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Menurut saya produk yang ditawarkan disini sesuai dengan kebutuhan para remaja, baik yang masih pelajar, mahasiswa maupun pekerja. Kualitas produknya juga bermacam-macam ada yang menengah ke atas ataupun menengah ke bawah, namun masih sesuai dengan kantong kami para remaja.<sup>72</sup>

Saudara Annisa juga menambahkan terkait produk yang ditawarkan oleh Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Menurut saya produk yang untuk ibu-ibu dan anak SD yang masih kurang. Karena dari awal fokus produk yang ada di Jesse Factory itu untuk remaja. Sedangkan produk untuk anak-anak masih barusan masuk, seperti masker, bando-bando lucu, baju LED. Dan untuk ibu-ibu biasanya mereka ke jesse factory cuman mencari jilbab atau kosmetik, namun tidak sebanyak remaja.<sup>73</sup>

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Dengan selalu berusaha menyediakan produk yang dibutuhkan konsumen dari berbagai kalangan, maka akan dapat menarik minat beli konsumen dan juga dapat meningkatkan penjualan. Disamping itu juga tetap memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Semua itu dilakukan agar konsumen tetap merasa puas dan akan kembali membeli produk yang ditawarkan di Toko Jesse Factory Tulungagung. Hal ini sesuai dengan prinsip yang dilakukan oleh Rasulullah SAW dalam berdagang yakni menjaga kualitas barang jualannya. Sebab jika pedagang menjual barang-barang cacat, maka akan merugikan pembeli dan bisa menjadi dosa bagi si penjual.

Untuk menjaga kualitas barang, Toko Jesse Factory Tulungagung juga selalu melakukan quality control disetiap produk yang akan ditawarkan kepada konsumen. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Valentine sebagai berikut :

Untuk quality control nya kosmetik kita selalu sediakan semua produk yang sudah standar BPOM. Karena kalau tidak BPOM kita

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

<sup>73</sup> Wawancara dengan saudara Annisa (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

tidak berani jual. Dan untuk quality control nya seperti aksesoris, masker, tas dan lainnya jika kemasannya yang datang itu tidak sesuai dengan yang kita inginkan, kita akan ganti kemasannya. Semua itu kita lakukan agar pelanggan lebih enak untuk memilih barang tersebut dan tidak terlihat rapi dan tidak lecek.<sup>74</sup>

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari saudara Putri selaku karyawan yang menjelaskan bahwa :

Ketika barang datang terkadang ada barang yang kita kemas sendiri untuk menjaga kondisi barang tersebut supaya tetap rapi dan enggak kotor. Dan biasanya kita ganti sama plastik dari Jesse dan kita beri label Jesse Factory, supaya selain lebih menarik minat beli pelanggan juga bisa jadi ciri khas dari Jesse Factory itu sendiri.<sup>75</sup>

Begitupun pendapat yang diberikan saudara Dea sebagai konsumen mengenai quality control yang dilakukan oleh Toko Jesse Factory Tulungagung:

Menurut saya quality control yang dilakukan Toko Jesse Factory sudah baik mbak. Soalnya ketika kita datang untuk beli, terus lihat kondisi barang tersebut memiliki kualitas yang baik, tidak cacat dan dipacking dengan rapi membuat kita tertarik untuk membelinya.<sup>76</sup>

Berdasarkan ketiga penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jesse Factory Tulungagung selalu melakukan quality control disetiap produk yang dijualnya ke konsumen, salah satunya dengan melakukan pengemasan produk menggunakan plastik transparan dan memberikan label Toko Jesse Factory Tulungagung. Proses pengemasan tersebut selain untuk melindungi produk dari kotoran dan agar lebih enak dipandang, tetapi juga untuk menambah minat konsumen ataupun pelanggan. Karena pengemasan mempunyai arti penting untuk mempengaruhi konsumen atau pelanggan secara langsung maupun tidak

---

<sup>74</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>75</sup> Wawancara dengan saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>76</sup> Wawancara dengan saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

langsung didalam menentukan pilihan terhadap produk yang akan dibelinya.

Dalam hal strategi produk Toko Jesse Factory Tulungagung memiliki kesulitan tersendiri terhadap produk yang akan dijualnya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Valentine sebagai berikut :

Kesulitannya adalah dalam menentukan produk. Karena untuk semua produk wanita itu kan setiap bulan bahkan mungkin setiap beberapa minggu pun bisa berubah. Seperti baju itu trendnya cepet banget berkembang, dan juga untuk kosmetik itu juga banyak banget produk yang baru. Sedangkan Jesse Factory selalu ingin menyediakan kosmetik yang harganya mudah dijangkau. Jadi kesulitannya adalah kita harus ditantang untuk inovatif setiap harinya.<sup>77</sup>

Saudara Putri sebagai karyawan yang paling lama bekerja di Toko Jesse Factory Tulungagung juga menyampaikan kesulitan dalam hal strategi produk sebagai berikut:

Kesulitan yang pertama pasti di harga, karena tidak semua konsumen itu tahu harga bawa kualitas. Terkadang orang membandingkan dengan harga yang lebih murah namun kualitasnya buruk. Tantangan kita sebagai karyawan adalah menunjukkan bahwa kita tuh jual barang yang ori dan dengan kualitas yang baik meskipun dengan harga yang sedikit mahal.<sup>78</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan saudara Fidia selaku karyawan di Toko Jesse Factory Tulungagung:

Seperti kosmetik kita selalu menyediakan produk yang sudah BPOM. Barang yang udah BPOM sama yang belum BPOM itu kan harganya juga beda. Kadang kita susah menjelaskannya kepada pelanggan, karena mereka lebih minat beli barang yang nggak BPOM tapi harga murah daripada barang yang sudah BPOM tapi harganya sedikit mahal.<sup>79</sup>

---

<sup>77</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>78</sup> Wawancara dengan saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>79</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Dapat disimpulkan dari ketiga jawaban diatas menyatakan bahwa tantangan yang dihadapi Toko Jesse Factory Tulungagung adalah dalam hal menentukan produk yang akan dipasarkan. Karena banyaknya produk yang terdapat dipasaran dengan harga murah namun memiliki kualitas yang buruk. Sedangkan selera konsumen yang setiap saat berubah-ubah dan banyaknya produk-produk baru, membuat mereka lebih memilih produk yang murah tersebut walaupun memiliki kualitas produk yang buruk. Sehingga Toko Jesse Factory Tulungagung ditantang untuk selalu menyediakan barang yang dibutuhkan remaja dengan harga yang murah dan terjangkau namun memiliki kualitas barang yang baik.

Hal ini sesuai dengan prinsip yang diajarkan Rasulullah yang tidak mudah putus asa dalam berdagang. Karena seorang pedagang atau pelaku usaha tidak akan bisa sukses jika mudah berputus asa. Segala sesuatu pastinya membutuhkan proses, begitupun dengan berdagang atau berbisnis. Pastinya banyak berbagai tantangan yang harus dihadapi agar bisnis yang dijalannya bisa terus berkembang. Dan satu hal yang dibutuhkan dalam melewati tantangan tersebut yakni semangat pantang menyerah sebagaimana yang diajarkan oleh Rasulullah SAW.

## 2. Strategi Harga (*Price*)

Harga merupakan satu-satunya unsur dari *marketing mix* yang menghasilkan penerimaan penjualan, sedangkan unsur lainnya hanya merupakan unsur biaya saja. Dalam menghasilkan penerimaan penjualan, maka harga mempengaruhi tingkat penjualan, tingkat keuntungan, serta share pasar yang dapat dicapai oleh perusahaan. Harga merupakan sejumlah nilai yang diberikan atau dibayarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa yang diinginkannya. Oleh karena itu banyak pedagang atau pebisnis yang menjual barangnya dengan harga jauh lebih mahal dari harga aslinya. Mereka berusaha mengambil laba setinggi mungkin tanpa memikirkan kondisi konsumen.

Taktik seperti itu tidak pernah dilakukan oleh Rasulullah SAW dalam berdagang. Karena selain menyalahi agama, menjual barang dengan harga terlalu mahal juga membuat dagangan yang dijual menjadi kurang laku. Dalam hal ini Toko Jesse Factory Tulungagung mengikuti taktik yang diajarkan Rasulullah tersebut, yaitu dengan menawarkan harga relative murah dan terjangkau oleh semua kalangan mulai dari remaja, baik pelajar maupun pekerja sampai ibu-ibu dan anak SD. Dan tentunya sesuai dengan kualitas yang diberikan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Valentine sebagai berikut:

Untuk harga yang ditawarkan, kita harganya sesuai kualitas barang karena untuk standar BPOM harga itu tidak bisa kita bikin lebih mahal ataupun lebih murah. Dan semua orang sudah tahu kalau disini semua harga terjangkau, sesuai dengan kantong pelajar dan sebanding dengan kualitas yang diberikan. Maka dari itu kita memberikan jaminan jika barang yang kita jual harganya tidak sesuai dengan kualitasnya, maka kita bisa untuk mengembalikan uang.<sup>80</sup>

Saudara Putri sebagai karyawan menambahkan mengenai penetapan harga yang dilakukan oleh Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Mbak Vallen selalu meminta pendapat kami sebagai karyawan untuk penentuan harga produk baru yang akan ditawarkan kepada konsumen. Soalnya kadang memang karyawan itu lebih tahu bedanya harga di toko satu dengan yang lainnya. Maka dari itu harga di Jesse Factory terkenal terjangkau sesuai dengan kantong remaja dan memiliki kualitas barang yang bagus dan pengemasan yang rapi.<sup>81</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Saudara Dea selaku konsumen sebagai berikut:

Kalau menurut saya dari harga yang ditawarkan ke konsumen, untuk Jesse Faktory itu sudah lumayan baik karena diimbangi dengan kualitas produk yang baik dan juga pengemasan yang rapi.

---

<sup>80</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>81</sup> Wawancara dengan Saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Apalagi bagi remaja seperti saya, harganya itu sudah terjangkau dan sesuai dengan kantong pelajar maupun pekerja.<sup>82</sup>

Dari ketiga penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa harga yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan merupakan strategi harga yang diterapkan pada Toko Jesse Factory Tulungagung. Kualitas dan harga yang sesuai akan dapat meningkatkan penjualan dan konsumen akan merasa puas dengan produk tersebut. Kesesuaian harga dan kualitas yang diberikan juga akan menimbulkan pelanggan setia membeli produk yang ditawarkan di Toko Jesse Factory Tulungagung. Hal ini sesuai dengan prinsip yang diajarkan Rasulullah SAW dalam berdagang untuk selalu mengambil keuntungan sewajarnya. Karena tujuan dari berdagang bukan semata-mata mengejar keuntungan duniawi saja, namun juga mencari keberkahan dari Allah SWT.

Untuk selalu menarik minat beli konsumen, Toko Jesse Factory Tulungagung selalu memberikan promo kepada konsumen. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Valentine sebagai berikut :

Selama ini kita menerapkan harga promo, misalkan untuk memperingati hari-hari tertentu kita memberikan promo bagi konsumen yang melakukan pembelian 100 langsung free produk atau free hadiah yang bisa langsung di tukarkan di kasir tanpa diundi. Selain memberikan harga promo kita juga sering mengadakan giveaway untuk pelanggan. Dan feedback-nya tuh jadi lebih bagus gitu dalam kita melakukan penjualan, karena penjualan jadi lebih meningkat dibandingkan hari-hari biasa.<sup>83</sup>

Hal tersebut juga dipertegas dengan penjelasan Saudara Putri sebagaimana berikut:

Konsumen lebih tertarik ketika kita kasih harga promo daripada kita kasih harga diskon. Ketika Jesse Factory melakukan story bahwa kita kasih harga promo pada suatu barang, maka konsumen

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

<sup>83</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

akan segera menyerbu barang tersebut dan tak jarang banyak konsumen yang kehabisan juga.<sup>84</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Saudara Dea selaku konsumen sebagai berikut:

Kalau saya lebih suka harga promo sih mbak. Apalagi ada promo beli 1 gratis 1 pasti senang banget. Disini juga sering banget ngadain giveaway yang hadiahnya itu menarik-m menarik dan saya juga pernah dapat giveaway tersebut. Makanya saya sering belanja disini karena harganya juga murah dan barangnya bagus-bagus.<sup>85</sup>

Berdasarkan ketiga penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa di hari-hari tertentu atau memperingati hari-hari tertentu Toko Jesse Factory Tulungagung selalu memberikan harga promo kepada konsumennya sebagai salah satu usaha untuk memasarkan produknya agar tetap laku di pasaran sehingga dapat meningkatkan penjualan. Dengan menerapkan harga promo, maka Toko Jesse Factory Tulungagung tidak merusak harga dipasaran. Selain harga promo, Toko Jesse factory Tulungagung juga sering memberikan giveaway untuk para pelanggannya. Hal ini dilakukan guna menarik minat konsumen untuk datang di Toko Jesse Factory Tulungagung dan berbelanja sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

### **3. Strategi Promosi (*Promotion*)**

Promosi merupakan semua aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produk pada target pasar, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran yang bersifat membujuk sasaran suatu pembeli. Tujuan promosi adalah untuk memodifikasi tingkah laku konsumen, menginformasikan produk kepada konsumen, membujuk dan mengingatkan konsumen tentang produk agar tidak beralih ke produk lain.

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>85</sup> Wawancara dengan Saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

Dalam menjalani aktivitas kesehariannya, termasuk dalam berdagang, Rasulullah SAW dikenal akan kejujurannya. Beliau tidak pernah mengurangi takaran timbangan, selalu mengatakan apa adanya tentang kondisi barang, baik itu kelebihanannya ataupun kekurangan barang tersebut. Beliau juga tidak pernah memberikan janji atau sumpah berlebihan ataupun mengklaim barang yang dijualnya tersebut super bagus, super awet dan sejenisnya. Karena perkataan tersebut termasuk dusta dan dibenci oleh Allah SWT.

Adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalah periklanan (*advertising*), penjualan pribadi (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), dan publisitas. Promosi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak, elektronik maupun media online. Dalam melakukan kegiatan promosi, perlu adanya biaya khusus untuk mengembangkan media promosi penjualan agar menghasilkan media promosi yang menarik agar konsumen tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan.

Toko Jesse Factory Tulungagung dalam melaksanakan strategi promosi menerapkan promosi melalui sosial media yaitu Instagram, youtube, tiktok dan shopie. Hal tersebut mengikuti dari perkembangan zaman yang mana masyarakat sekarang lebih memilih menggunakan sosial media untuk mengisi waktu luang mereka. Berikut penjelasan Ibu Valentine selaku pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung:

Untuk media pertama yang kita manfaatkan adalah Instagram dengan fitur Instagram Story atau instastory. Dan sekarang media yang kita gunakan semakin banyak seperti kita promosi via youtube lalu kita juga punya akun Tik Tok dan setelah ini kita akan bikin akun shopee.<sup>86</sup>

Saudara Fidia juga menambahkan terkait media promosi yang digunakan di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>86</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

Sebenarnya promosi yang dilakukan Jesse Factory sudah cukup efektif melalui instastory Instagram, karena sekarang semua orang pasti punya Instagram. Cuma masih banyak aja pelanggan yang tanya balik mengenai harganya atau barangnya. Akhirnya Mbak Valen bikin Tik Tok dan youtube untuk lebih kreatif dan lebih menarik lagi.<sup>87</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Saudara Dea selaku konsumen di Toko Jesse Factory Tulungagung:

Menurut saya instastory yang dibuat oleh Jesse Factory sudah bisa membuat konsumen mengetahui produk yang ditawarkannya, karena sudah sekalian detailnya dan ditunjang lagi dari suara mbak valen yang bagus.<sup>88</sup>

Promosi bagi Toko Jesse Factory Tulungagung sangatlah penting karena dapat menunjang penjualan produk. Seperti yang dikatakan Ibu Valentine sebagai berikut:

Dikala kita stak dan cuman diam, tidak mungkin ada orang yang mengetahui keberadaan toko kita. Sedangkan di saat kita promosi besar-besaran dan memberikan banyak informasi, itu sudah pasti akan menunjang jumlah penjualan di toko. Walaupun harus mengeluarkan banyak dana<sup>89</sup>

Hal tersebut juga diperjelas oleh Saudara Putri selaku karyawan sebagaimana berikut:

Promosi yang digunakan Jesse Factory mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Yang dulunya hanya dari facebook dan broadcast BBM yang barangnya cuma difoto alakadarnya dan hastagnya banyak banget. Jadi orang setiap kali cari #olshop tulungagung, Jesse Factory pasti keluar. Sampai sekarang sudah ada instastory, penjualannya semakin menaik terus dan sampai banyak sekali orang yang tahu seperti sekarang ini.<sup>90</sup>

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>88</sup> Wawancara dengan Saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

<sup>89</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>90</sup> Wawancara dengan Saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Toko Jesse Factory Tulungagung dalam melaksanakan kegiatan promosi selalu mengikuti perkembangan teknologi. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih ini dapat dimanfaatkan sebagai media dalam memberikan informasi kepada konsumen tentang produk yang ditawarkan dan tentunya lebih cepat diterima. Selain itu strategi promosi dengan menggunakan sosial media akan mudah merayu konsumen dan akan tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan tersebut.

Begitupun yang dilakukan di Toko Jesse Factory Tulungagung, yang dahulunya media promosinya hanya menggunakan broadcast BBM, sekarang sudah menggunakan instastory instagram, youtube, tiktok dan sebentar lagi akan menggunakan akun shopie juga. Akan tetapi dari beberapa media promosi tersebut, Toko Jesse Factory Tulungagung lebih sering promosi dengan menggunakan instastory Instagram. Dan tentunya dalam instastory tersebut dijelaskan detail dan kondisi barang dengan jujur dan tidak ada yang ditutupi-tutupi ataupun dilebih-lebihkan dari barang tersebut sesuai dengan prinsip yang diajarkan Rasulullah dalam berdagang.

#### **4. Strategi Saluran Distribusi atau Tempat (*place*)**

Tempat merupakan dimana bertemunya antara penjual dan pembeli yang kegiatannya menyalurkan suatu produk, baik itu barang atau jasa dari produsen ke konsumen sehingga produk yang dijual tersebar luas dimasyarakat. Begitupun Rasulullah SAW dalam berdagang tidak hanya berkutat pada satu atau dua pasar. Beliau juga melakukan perluasan jangkauan bisnis ke banyak wilayah. Dengan begitu, reputasi dan pamor (*branding*) produk-produknya semakin dikenal masyarakat luas. Hal ini juga dilakukan oleh Toko Jesse Factory Tulungagung yang memiliki 4 toko yang letaknya berbeda di wilayah Tulungagung.

Namun dalam pemilihan tempat pasti memerlukan pertimbangan yang cermat agar dapat menunjang berlangsungnya suatu usaha tersebut.

Toko Jesse Factory Tulungagung ini berpusat di Jalan Pangeran Antasari Utara stasiun memiliki 3 cabang toko di Campurdarat, Ngunut Dan Kutoanyar. Letak Toko Jesse Factory Tulungagung dapat dikatakan strategis karena dekat dengan jalan raya dan pusat keramaian. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Valentine sebagai berikut:

Dalam memasarkan produk kita selalu memilih lokasi yang mudah dijangkau konsumen dan yang pasti harus ada tempat parkir yang nyaman agar pelanggan yang datang itu tidak bingung untuk memarkirkan kendaraannya. Selain itu juga harus dekat dengan pusat keramaian seperti pasar, stasiun. Salah satu store kita juga ada di daerah cafe-cafe perkopian jadi tempat tersebut akan mudah dijangkau oleh konsumen<sup>91</sup>

Saudara Putri selaku karyawan juga menambahkan mengenai strategi penetapan tempat yang diterapkan oleh Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Kalau dari yang open pertama itu memang kurang strategis karena tempatnya sendiri juga kecil kemudian gak ada tempat parkirnya. Kemudian pindah yang kedua itu masih lumayan karena dari kecil ke besar. Kemudian karena barang semakin banyak akhirnya pindah ke store yang terbaru di Jesse Factory 4. Di store baru ini kita ngerasain kayak memang bener-bener toko dengan ruangan yang cukup besar, barang yang sudah cukup banyak dan parkir juga udah semakin bagus<sup>92</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Saudara Fidia selaku karyawan di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Yang Store Stasiun itu dulu bagus. Tapi sekarang karena banyak yang sudah jualan di sekitar kanan kirinya Toko Jesse Factory jadi sedikit sempit. Emang dulu belum terlalu ramai seperti sekarang jadi masih cukup luas untuk parkir di mana saja. Sehingga sekarang konsumen lebih condongnya Ke Toko Jesse Factory store 4 yang lebih luas dan nyaman.<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>92</sup> Wawancara dengan Saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>93</sup> Wawancara dengan Saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Kemudian ada Saudara Annisa selaku konsumen mengungkapkan mengenai lokasi Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Cukup strategis karena Toko Jesse Factory yang Store Stasiun dan Store 4 itu berada di tengah kota. Kemudian yang Store Campurdarat juga cukup strategis karena depan jalan raya. Kalau yang Store Ngunut dekat pasar dan juga sudah cukup banyak orang yang tahu.<sup>94</sup>

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Saudara Dea selaku konsumen di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Menurut saya toko yang baru di Toko Jesse Factory Store 4 sudah luas, terus kita milih juga udah enak. Kalau yang Store Stasiun itu sebenarnya juga enak ketika konsumennya yang datang itu pas sedikit, tapi kalau pas rame lebih nyaman di store 4.<sup>95</sup>

Jadi dalam beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa letak lokasi Toko Jesse Factory Tulungagung dapat dikatakan strategis karena berada di pusat kota dan dekat dengan jalan raya, bahkan ada yang berada di pusat keramaian seperti pasar, stasiun, dan daerah cafe-cafe perkopian. Karena suatu lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen akan sangat berpengaruh terhadap penghasilan yang maksimal dan kemajuan suatu usaha yang didirikan. Selain lokasi yang strategis pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung juga sangat memperhatikan tingkat kenyamanan para konsumennya. Dengan adanya lahan parkir yang cukup luas menambah kenyamanan pelanggan untuk belanja di Toko Jesse Factory Tulungagung tersebut.

## 5. Strategi Orang (*People*)

Orang adalah semua pelaku yang memainkan sebagai penyajian jasa dan karenanya mempengaruhi persepsi pembeli, namun orang (*people*) biasanya pada perusahaan jasa berfungsi sebagai penyedia jasa yang diberikan. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Saudara Annisa (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

<sup>95</sup> Wawancara dengan Saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

konsumen harus bersikap baik, ramah, santun dan selalu tersenyum kepada pembeli seperti cara berdagang yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Selain itu Rasulullah juga tidak membedakan pelanggan, baik itu dari kalangan elite bangsawan, orang biasa atau budak sekalipun. Dalam hal ini untuk menyediakan pelayanan yang baik kepada konsumen, Ibu Valentine memiliki beberapa kriteria untuk merekrut karyawan yang akan dipekerjakan di tokonya seperti yang diungkapkannya sebagai berikut:

Kriteria yang diambil untuk menjadi karyawan di Toko Jesse Factory yang pertama harus kerja keras, karena saya pekerja keras kalau dapat karyawan yang tidak bekerja keras jelas tidak akan diterima di jesse factory dan yang pasti juga harus jujur dan ramah. Selain itu juga harus tahan banting karena ketika karyawan kita ingin mengambil barang di gudang itu memakai kendaraan pribadi masing-masing. Karena saya selalu mengajarkan kepada semuanya untuk disiplin dan tidak ada yang tidak mungkin dan tidak ada yang tidak bisa dilakukan.<sup>96</sup>

Hal yang tersebut ditegaskan kembali oleh saudara Putri selaku karyawan di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Memang disini kita sama Mbak Valen dilatih harus kerja keras dan tahan banting. Jadi kalau memang nggak kuat biasanya pasti akan resign. Tapi semua itu sebenarnya kembali ke pribadi kita masing-masing gimana kita ngejalaninnya. Karena saya dulu juga berawal dari mahasiswa yang kuliah sambil kerja dan ternyata saya bisa ngejalaninnya.<sup>97</sup>

Hal sama juga diungkapkan oleh saudara Atika selaku karyawan sebagai berikut:

Dulu aku ketika mulai kerja disini keadaan juga masih kuliah, tapi aku nggak bilang ke Mbak Vallen kalau aku masih kuliah soalnya aku ingin kerja sambil kuliah. Dan ketika aku bilang ke mbak valen, ternyata gak masalah yang penting aku bisa bagi waktu antara kerja dan kuliah. Akhirnya aku cari temen yang free yang dia nggak kuliah. Jadi dia menyesuaikan sama aku, ketika aku ada kuliah dia yang menggantikan jaga ditoko. Kalau aku masih kurang

---

<sup>96</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>97</sup> Wawancara dengan saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

dari 6 jam kerja akan aku lanjutin pulang kuliah. Yang penting apa tanggung jawabnya kita di toko, apa pekerjaan kita, bagaimana Mbak Vallen kasih intruksi ketika kita, kita berusaha untuk kasih yang terbaik ketika kita kerja di jam-jam tersebut<sup>98</sup>

Kemudian saudara Fidia sebagai karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung juga menambahkan sebagai berikut:

Saat ini saya juga masih kuliah. Dan saya melakukan sistem split untuk membagi waktu antara kerja dan kuliah. Misalnya saya kuliah jam 7 sampai jam 9 pagi, terus ada kuliah lagi jam 12 siang. Jadi nanti saya jam 9-12 kerja dan ketika saya kuliah akan digantikan karyawan yang lainnya. Setelah pulang kuliah saya lanjut kerja lagi sampai genap 6jam kerja dalam sehari. Karena disini Mbak Valen gak mengatur jadwal kerja, yang penting kita harus bisa melakukan koordinasi antara admin satu dengan admin yang lainnya<sup>99</sup>

Dengan beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi karyawan di Toko Jesse Factory Tulungagung harus jujur, memiliki semangat kerja yang tinggi dan tahan banting, karena Ibu Valentine sebagai pemilik usaha selalu mengajarkan kepada karyawannya untuk bekerja keras. Ibu Valentine juga tidak membatasi siapapun untuk bisa bekerja di Toko Jesse Factory Tulungagung asalnya memiliki kriteria yang telah ditetapkan tersebut dan memiliki tanggungjawab atas apa yang dilakukannya tersebut. Sehingga terdapat karyawannya yang masih kuliah sambil bekerja.

Karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Ibu Valentine selalu meningkatkan semangat kerja karyawan dengan memberikan reward, seperti yang dikatakannya sebagai berikut:

Untuk meningkatkan semangat kerja pada karyawan, ketika toko rame kita akan memberikan bonus kepada karyawan. dan juga saya

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan saudara Atika (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>99</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

sebagai pemilik akan tetap berusaha memberikan contoh yang baik pada karyawan agar karyawan makin semangat untuk bekerja.<sup>100</sup>

Hal yang tersebut ditegaskan kembali oleh saudara Fidia selaku karyawan di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Untuk bonus yang diberikan sebenarnya cukup sih. Soalnya bagi kita kadang bonusnya juga nggak selalu harus berupa uang. Karena untuk meningkatkan semangat kerja dari Mbak Valen dalam bentuk yang lain juga. Jadi nggak semua semangat kerja kita tuh dikasih bonus dalam bentuk uang.<sup>101</sup>

Saudara Atika sebagai karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung juga menambahkan sebagai berikut:

Ketika kita ada perlu di luar disaat jam kerja dan teman-teman mengerti itu sebenarnya juga bisa jadi semangat kerja tersendiri bagi kita. Apalagi ketika kita meminta izin nggak masuk di luar jatah libur, dan Mbak Vallen memberikan izin tersebut tanpa perlu alasan yang berbelit-belit membuat kita senang dan semakin semangat untuk bekerja.<sup>102</sup>

Sedangkan saudara Dea sebagai konsumen juga mengungkapkan pelayanan yang diberikan karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah. Karena ketika kita minta tolong untuk mengambil barang jika mereka gak repot pasti mereka akan mengambilkannya. Tapi jika mereka repot, mereka akan menunjukan letak barang tersebut.<sup>103</sup>

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, Ibu Valentine sebagai pemilik usaha akan memberikan reward jika toko rame. Namun bagi karyawan reward yang diberikan tersebut tidak hanya berupa uang saja. Sifat

---

<sup>100</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>101</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>102</sup> Wawancara dengan saudara Atika (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>103</sup> Wawancara dengan saudara Dea (Selaku Konsumen Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

pengertian dan kedekatan yang dilakukan Ibu Valentine terhadap semua karyawannya itu sudah membuat karyawan selalu semangat untuk bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumen tanpa terkecuali seperti yang diajarkan oleh Rasulullah dalam berdagang .

#### **6. Strategi Bukti fisik (*physical evidence*)**

Bukti fisik (*Physical evidence*) merupakan lingkungan, warna, tata letak, dan fasilitas tambahan yang terkait dengan tampilan sebuah produk yang ditawarkan. Dengan adanya bukti fisik, maka hal ini menunjukkan bahwa Toko Jesse Factory Tulungagung tidak menerapkan sistem penjualan barang dengan metode dropshipping dan pastinya barang yang dijual tersebut merupakan barang milik sendiri. Karena jual beli dengan metode dropshipping cukup berisiko, sebab penjual tidak mengetahui kondisi barangnya secara langsung. Sehingga Rasulullah SAW menyarankan untuk tidak menjual barang yang bukan milik sendiri. Sebab itu bisa mengecewakan pembeli dan dapat merugikan semua pihak.

Selain itu dengan adanya bukti fisik, maka konsumen dapat melihat secara langsung kondisi barang yang akan dibelinya. Sehingga dapat mencapai kesepakatan bersama, baik dalam harga, jenis barang, dan cara memberikan barang tersebut kepada pembeli. Hal ini merupakan salah satu cara berdagang Rasulullah dengan mengutamakan prinsip saling menguntungkan serta suka sama suka antar pembeli dan penjual. Dalam hal ini tempat yang nyaman dan bentuk kemasan yang disajikan untuk menarik minat konsumen merupakan bentuk dari bukti fisik Toko Jesse Factory Tulungagung, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Valentine sebagai berikut:

Untuk bukti fisik toko kita akan membuat toko itu nyaman dengan adanya AC dan juga penataan display yang rapi. Sedangkan untuk kemasan, setiap barang datang itu pasti akan kita packing dengan rapi serapi-rapinya untuk meningkatkan minat pembeli dan juga di

kemasan seperti sandal kita kasih logo Jesse Factory agar pembeli tahu bahwa itu adalah produk original dari Toko Jesse Factory.<sup>104</sup>

Hal tersebut juga dikemukakan saudara Fidia selaku karyawan yang mengemukakan sebagai berikut :

Display yang kita lakukan cukup menarik minat konsumen. Seperti misalnya kosmetik kita menatanya dengan rapi berdasarkan jenis seperti lipstik, eyeshadow, handbody, dll. Cuman memang kadang ada beberapa yang menyarankan untuk posisi jilbab-jilbab karena memang tempatnya tinggi sehingga sebagian nggak bisa lihat<sup>105</sup>

Saudara Atika juga menambahkan mengenai penataan barang yang ada di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Terkadang kita juga mendesain sedikit. Seperti apa yang kiranya saat ini lagi hits akan kita kasih di depan, jadi orang lebih mudah. Misalnya barang seperti lipstik yang best seller itu kita pasti di depan, jadi ketika orang datang gitu sudah bisa langsung tau dan mengambilnya<sup>106</sup>

Hal yang sama juga dijelaskan oleh saudara Annisa selaku konsumen di Toko Jesse Factory Tulungagung sebagai berikut:

Menurut saya penataan barang sudah lumayan tertata baik, seperti yang dari sandal, sepatu itu sudah rapi. Apalagi sekarang di jesse store 4 dikasih cermin untuk spot foto, jadi banyak konsumen yang suka banget foto disana. seperti yang ada di dalam kamar ganti konsumen pasti akan foto disana.<sup>107</sup>

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa bukti fisik yang terdapat di Toko Jesse Factory Tulungagung berupa tata letak produk sudah tertata rapi dan memadai. Selain itu produk-produk tersebut juga dipacking dengan rapi sehingga dapat menarik minat beli konsumen dan memberikan logo/label agar pembeli tahu bahwa itu adalah produk

---

<sup>104</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>105</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>106</sup> Wawancara dengan saudara Atika (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>107</sup> Wawancara dengan saudara Annisa (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 19.30

original dari Toko Jesse Factory Tulungagung. Karyawan berperan penting dalam hal penataan barang dan kerapian barang yang ada di dalam Toko Jesse Factory Tulungagung. Biasanya karyawan menata barang berdasarkan arahan dari Ibu Valentine ataupun berdasarkan inisiatif karyawan sendiri. Sedangkan untuk menambah kenyamanan konsumen, disetiap Toko Jesse Factory Tulungagung terdapat AC, dan bahkan sekarang di Jesse Factory Store 4 terdapat cermin yang digunakan konsumen untuk berfoto sehingga menambah minat konsumen untuk datang ke Toko Jesse Factory Tulungagung khususnya di store 4.

## 7. Strategi Proses (*Process*)

Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan barang atau jasa. Atribut-atribut proses meliputi kecepatan dan kemudahan, ketepatan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan lain sebagainya. Proses sangat diperlukan oleh pelaku usaha untuk mengantisipasi dan peka terhadap permintaan pasar yang kadang cenderung berubah-ubah. Dengan adanya proses penyaluran barang, maka tidak akan ada barang yang tertimbun. Karena barang yang telah ditimbun dalam waktu lama biasanya kualitasnya akan menurun. Entah itu rusak, cacat atau habis masa kadaluarsanya. Selain itu kegiatan menimbun barang adalah perbuatan dzalim yang sangat dilarang oleh Rasulullah dalam perdagangan. Dalam hal ini proses aliran aktivitas penyaluran barang atau produk yang disampaikan oleh Ibu Valentine sebagai berikut :

Aliran aktivitas penyaluran barang yang ada di Toko Jesse Factory Tulungagung adalah ketika barang datang langsung akan kita stok di Jesse Factory Store Stasiun. Jika store cabang membutuhkan barang tersebut, maka untuk pengelola cabang haruskah datang ke Jesse Factory Store Stasiun sebagai gudang dan memilih barang yang ingin diambil lalu di stok di toko cabang masing-masing.<sup>108</sup>

---

<sup>108</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

Hal tersebut juga dikemukakan saudara Fidia selaku karyawan yang mengemukakan sebagai berikut :

Ketika kita membutuhkan barang tersebut biasanya kita yang sift sore akan mengambilnya di gudang Jesse Factory Store Stasiun dan dibawa ke store masing-masing. Kalau untuk barang yang gede-gede gitu yang ngambil tetep Mbak Valen karena kita gak bisa ngambilnya dengan kendaraan bermotor.<sup>109</sup>

Saudara Atika sebagai karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung juga menegaskan hal tersebut, sebagai berikut:

Untuk admin Store Ngunut dan admin Store Campurdarat yang mengambil barang digudang Jesse Factory Store Stasiun akan ada uang transportnya, karenakan jaraknya jauh. Kalau untuk store 4 gak ada karena jaraknya dekat dengan Jesse Factory Store Stasiun.<sup>110</sup>

Dalam hal proses aliran penyaluran barang di setiap store cabang, Toko Jesse Factory Tulungagung terdapat hambatan yang dialami, seperti yang dikatakan oleh Ibu Valentine seperti berikut:

Karena semua karyawan menggunakan kendaraan bermotor jadi hambatannya adalah barang yang bisa diambil adalah sedikit tidak bisa banyak. Sedangkan untuk kendaraan mobil pribadi itu hanya dimiliki oleh pemilik. Kita belum punya kendaraan transportasi pribadi sendiri untuk mengangkut barang yang akan disebar di semua cabang.<sup>111</sup>

Hal tersebut juga dipertegas kembali saudara Putri selaku karyawan yang mengemukakan sebagai berikut :

Ketika barang yang diambil banyak kita harus menunggu Mbak Valen. Soalnya kalau naik montor sendiri selain gak muat juga pasti gak bisa. Kalau untuk barang yang bisa diambil naik montor kita akan mengambilnya di gudang Jesse Factory Store Stasiun.<sup>112</sup>

---

<sup>109</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>110</sup> Wawancara dengan saudara Atika (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>111</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>112</sup> Wawancara dengan saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses penyaluran barang, ketika barang datang maka barang tersebut akan di stok di Toko Jesse Factory Store Stasiun sebagai gudang. Dan karena Toko Jesse Factory Tulungagung belum memiliki kendaraan untuk proses penyaluran barang ke setiap store, maka jika store cabang membutuhkan barang tersebut maka karyawan dari masing-masing store mengambilnya sendiri ke gudang store stasiun dengan menggunakan kendaraan pribadi. Sehingga barang yang diambilpun tidak bisa banyak karena karyawan hanya menggunakan kendaraan bermotor. Untuk barang yang berukuran besar maka harus menunggu Ibu Valentine sebagai pemilik usaha untuk mengantarkannya sendiri disetiap store cabang.

Sedangkan dalam hal proses pemesanan barang atau produk yang diterapkan di Toko Jesse Factory Tulungagung seperti yang disampaikan oleh Ibu Valentine sebagai berikut:

Sejak dahulu hari kita telah menerapkan sistem pemesanan barang hanya melalui DM Instagram dan pengiriman kita bisa COD atau bayar ditempat dan juga via transfer JNE dan JNT. Bahkan sebentar lagi kita kan punya akun shopie yang lebih mudah untuk dijangkau oleh semua kalangan dan barang bisa cepat datang.<sup>113</sup>

Hal tersebut diperjelas kembali dari ungkapan saudara Fidia sebagai karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung, sebagai berikut:

Untuk store kota semua pemesanan melalui DM instagram dan semua karyawan memegang akun instagram Jesse Factory Tulungagung. Sedangkan Khusus untuk Store Ngunut dan Store Campurdarat pemesanannya melalui Whatshap yang dipegang oleh admin masing-masing store. Menurut saya dengan semua admin memegang akun instagram Jesse Factory Tulungagung tersebut lebih enak, karena kita jadi bisa sambung-menyambung gitu. kita bisa tahu konsumen tersebut tanya barang apa, terus stok barangnya masih atau enggak, ataupun barang yang dipesan konsumen tersebut udah dikirim atau belum.<sup>114</sup>

---

<sup>113</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

<sup>114</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

Sedangkan saudara Atika memberikan pendapat mengenai pemesanan yang menggunakan DM instagram atau whatsapp, sebagai berikut:

Menurut saya jika pemesanan melalui DM instagram kurang efektif karena fotokan kalau dikirim langsung melalui kamera Instagram dibuka lagi pasti nggak bisa. Jadi kita nggak tahu tadi konsumen ngomen apa atau tadi kirim gambar apa. Kemudian instastory kalau dibales udah lebih dari 1 hari pasti hilang. Tapi kalau lewat WA susahnya kita harus on 24 jam. Terus nanti takutnya konsumen akan spam chat jika kita slowrespon dan nantinya akan membuat kita bingung.<sup>115</sup>

Dari ketiga penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pemesanan barang, konsumen dapat memesannya melalui DM Instagram di akun Instagram Toko Jesse Factory Tulungagung. Sedangkan khusus untuk Store Ngunut dan Store Campurdarat konsumen dapat memesannya melalui whatsapp masing-masing store. Dan pastinya sistem pemesanan yang diterapkan ini memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Untuk menjaga loyalitas pelanggan, Toko Jesse Factory Tulungagung akan memberikan double maaf kepada konsumen yang mengajukan komplain, seperti yang diungkapkan Ibu Valentine sebagai berikut:

*Selama ini kita menanggapi komplain dari customer dengan menanyakan siapa yang hari ini melayani dan kemudian kita akan menyuruh untuk admin tersebut meminta maaf secara pribadi dengan konsumen dan juga selaku pemilik saya juga akan meminta maaf pribadi dengan konsumen. Jadi untuk satu komponen kita bakal double maaf dan juga memperbaiki bagaimana agar tidak terjadi kembali hal tersebut di kemudian hari.<sup>116</sup>*

Hal yang sama juga disampaikan saudara Putri selaku karyawan yang mengemukakan sebagai berikut :

---

<sup>115</sup> Wawancara dengan saudara Atika (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>116</sup> Wawancara secara online dengan Ibu Valentine (Selaku Pemilik Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2020 pukul 17.00

Kalau ada komplain gitu kebanyakan DM-nya langsung ke Instagramnya pribadi mbak valen. Kemudian mbak valen langsung negur ke kita untuk meminta maaf secara pribadi melalui akun instagram kita masing-masing. Jadi selain mbak valen atas nama jesse juga ditegur, kita sebagai yang melayani juga ditegur.<sup>117</sup>

Hal tersebut juga dipertegas saudara Fidia sebagai karyawan Toko Jesse Factory, sebagi berikut:

Kita akan memperbaiki jika memang itu 100% salah dari kami. cuman kan sebelum keluar dari toko kita akan cek dulu barang tersebut. kalau memang di toko itu udah dalam keadaan baik, bagus dan tidak cacat, terus seumpama nanti ketika sampai di rumah ada komplain maka kita tidak bisa bertanggung jawab.<sup>118</sup>

Kemudian saudara Atika sebagai karyawan juga menambahkan mengenai komplek konsumen, sebagai berikut:

Jika komplek mengenai pelayanan kita akan terus memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun terkadang kita pas jaga sendiri, capek kemudian toko rame. Tapi semua itu kembali kepada konsumennya sendiri menanggapi gimana karena karakter konsumen itu kan beda-beda, terkadang juga ada konsumen yang sulit untuk dilayani.<sup>119</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jesse Factory Tulungagung akan memberikan double maaf untuk kesalahan yang terjadi, yaitu dari karyawan yang melakukan kesalahan tersebut dan dari Ibu Valentine sebagai pemilik usaha. Untuk menghindari adanya komplain dari konsumen, maka disetiap transaksi pembelian karyawan akan mengecek terlebih dahulu kondisi barang tersebut apakah masih dalam keadaan baik dan tidak ada cacat, sebelum diserahkan kepada konsumen. Sehingga kesalahan dan komplain dari konsumen dapat diminimalisir.

---

<sup>117</sup> Wawancara dengan saudara Putri (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>118</sup> Wawancara dengan saudara Fidia (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

<sup>119</sup> Wawancara dengan saudara Atika (Selaku Karyawan Toko Jesse Factory Tulungagung) pada hari Senin 8 Juni 2020, pukul 18.30

### C. Analisis Data

Dalam upaya meningkatkan penjualan Toko Jesse Factory Tulungagung perlu melakukan suatu strategi pemasaran yang memadai. Dengan pemilihan strategi yang tepat maka salah satu tujuan yang ingin dicapai Toko Jesse Factory Tulungagung ini dapat tercapai. Namun dalam penerapan strategi pemasaran tersebut harus dapat mengimplementasikan pola bisnis yang baik seperti yang telah dicontohkan oleh Rasulullah dalam melakukan kegiatan perdagangannya. Oleh karena itu, Toko Jesse Factory Tulungagung memilih strategi bauran pemasaran karena dengan menggunakan strategi bauran pemasaran akan dapat meningkatkan penjualan pada Toko Jesse Factory Tulungagung ini. Strategi bauran pemasaran yang dilakukan oleh Toko Jesse Factory Tulungagung ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Strategi Produk

Strategi produk yang diterapkan di Toko Jesse Factory Tulungagung yaitu dengan selalu berusaha menyediakan produk yang dibutuhkan konsumen dari berbagai kalangan mulai dari remaja, baik pelajar, anak kuliah maupun pekerja, sampai dengan ibu-ibu dan anak SD. Bahkan konsumen bisa request untuk menyediakan produk tertentu. Namun disamping itu juga tetap memperhatikan kualitas dari produk yang ditawarkan tersebut. Karena Konsep produk menyatakan bahwa para konsumen akan menyukai dan memilih produk-produk yang berkualitas. Selain itu Rasulullah SAW mengajarkan untuk menjaga kualitas barang dalam berdagang. Sebab jika pedagang menjual barang cacat, maka akan merugikan pembeli dan bisa menjadi dosa bagi si penjual.

Untuk dapat selalu menyediakan produk yang berkualitas, Toko Jesse Factory Tulungagung menerapkan quality control sebelum produk tersebut dipasarkan kepada konsumen. Untuk quality control kosmetik, Toko Jesse Factory Tulungagung selalu menyediakan produk yang sudah BPOM. Sedangkan untuk quality control produk yang lainnya, Toko Jesse Factory Tulungagung melakukan pengemasan ulang dengan

menggunakan plastik transparan agar produk tersebut terlihat rapi dan tidak kotor, sehingga bisa menarik minat beli konsumen.

Namun terkadang konsumen lebih memilih produk yang murah walaupun produk tersebut belum BPOM daripada produk yang lebih mahal sedikit namun sudah BPOM. Hal itu menjadi tantangan tersendiri bagi Toko Jesse Factory Tulungagung dalam memilih barang yang akan ditawarkan. Selain itu trend barang yang cepat berkembang dan banyaknya produk-produk baru dipasaran, membuat ibu valentine sebagai pemilik usaha dituntut untuk selalu inovatif dan semangat pantang menyerah sebagaimana yang diajarkan oleh Rasulullah SAW.

## 2. Strategi Harga

Tujuan suatu usaha tidak terlepas untuk mencari keuntungan, sehingga dengan menetapkan harga yang sudah sesuai dengan kualitasnya dapat membuat konsumen tetap setia membeli produk yang ditawarkan. Dalam strategi harga, Toko Jesse Factory Tulungagung menawarkan harga yang relative murah dan terjangkau oleh semua kalangan mulai dari remaja, baik pelajar, mahasiswa maupun pekerja sampai ibu-ibu dan anak SD. Dan tentunya sesuai dengan kualitas yang diberikan. Hal ini sesuai dengan prinsip yang diajarkan Rasulullah SAW dalam berdagang untuk selalu mengambil keuntungan sewajarnya. Karena tujuan dari berdagang bukan semata-mata mengejar keuntungan duniawi saja, namun juga mencari keberkahan dari Allah SWT.

Oleh karena itu untuk menetapkan harga yang diberikan, ibu valentine selaku pemilik usaha meminta pendapat dari karyawannya yang mengetahui harga produk baru tersebut dipasaran. Sedangkan untuk selalu menarik minat beli konsumen, Toko Jesse Factory Tulungagung pada hari-hari tertentu akan memberikan promo kepada konsumen yang melakukan pembelian suatu produk. Selain itu Toko Jesse Factory Tulungagung juga sering memberikan giveaway kepada pelanggannya.

### 3. Strategi Promosi

Kegiatan promosi sangat penting karena kegiatan ini memberikan informasi kepada calon konsumen bahwa ada suatu produk yang baik dan berkualitas. Tujuan daripada promosi tersebut agar informasi cepat tersampaikan kepada masyarakat luas. Sehingga promosi merupakan salah satu hal yang harus terus menerus dilakukan para pemilik usaha guna meningkatkan penjualan. Dalam hal ini Toko Jesse Factory Tulungagung melaksanakan strategi promosi dengan menerapkan promosi melalui sosial media yaitu Instagram, youtube, tiktok dan shopie. Hal tersebut mengikuti dari perkembangan zaman yang mana masyarakat sekarang lebih memilih menggunakan sosial media untuk mengisi waktu luang mereka.

Bagi Toko Jesse Factory Tulungagung, promosi sangatlah penting untuk dilakukan karena dapat menunjang penjualan produk. Maka dari itu yang dahulunya media promosi yang digunakan Toko Jesse Factory Tulungagung hanyalah facebook dan BlackBerry Messenger, sekarang menjadi berkembang lebih banyak sesuai perkembangan teknologi yang ada. Dari beberapa media promosi tersebut Toko Jesse Factory lebih sering promosi dengan menggunakan instastory Instagram. Dan tentunya dalam instastory tersebut dijelaskan detail dan kondisi barang dengan jujur dan tidak ada yang ditutupi-tutupi ataupun dilebih-lebihkan dari barang tersebut sesuai dengan prinsip yang diajarkan Rasulullah dalam berdagang.

### 4. Strategi Tempat

Tempat merupakan salah satu penunjang untuk meningkatkan penjualan pada suatu usaha. Rasulullah mengajarkan untuk melakukan perluasan jangkauan bisnis ke banyak wilayah agar reputasi dan pamor (*branding*) produk dari suatu bisnis tersebut semakin dikenal masyarakat luas. Namun dalam pemilihan tempat pasti memerlukan pertimbangan yang cermat agar dapat menunjang berlangsungnya suatu usaha tersebut. Seperti halnya lokasi usaha yang strategis, berada di pusat keramaian,

seperti stasiun, pasar ataupun pertokoan, serta dekat dengan jalan raya dapat membuat konsumen mudah untuk mengaksesnya.

Hal tersebut juga dijadikan pertimbangan bagi mbak valentine untuk memilih membuka ke 4 store Toko Jesse Factory Tulungagung. Toko Jesse Factory Tulungagung ini berpusat di Jalan Pangeran Antasari Utara stasiun dan memiliki 3 cabang toko di Campurdarat, Ngunut Dan Kutoanyar yang letaknya dapat dikatakan startegis karena berada di pusat kota dan dekat dengan jalan raya, bahkan ada yang berada di pusat keramaian seperti pasar, stasiun, dan daerah cafe-cafe perkopian. Selain itu untuk menambah keyamanan pelanggan yang ingin belanja, disetiap Toko Jesse Factory Tulungagung selalu terdapat tempat parkir bagi konsumen yang datang. Karena lokasi yang nyaman dapat menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya hasil yang maksimal.

#### 5. Strategi Orang

Dalam menunjang kemajuan suatu usaha *people* (orang) sangatlah penting karena dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian produk. Maka dari itu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan agar konsumen tidak merasa dikecewakan atas pelayanan yang di berikan, terdapat kriteria yang diambil untuk menjadi karyawan di Toko Jesse Factory Tulungagung yaitu pekerja keras, tahan banting, jujur, ramah, santun dan selalu tersenyum kepada pembeli seperti cara berdagang yang dilakukan oleh Rasulullah SAW.

Selain itu Ibu Valentine juga tidak membatasi siapapun untuk bisa bekerja di Toko Jesse Factory Tulungagung asalny memiliki kriteria yang telah ditetapkan tersebut dan memiliki tanggungjawab atas apa yang dilakukannya. Sehingga terdapat karyawannya yang masih kuliah sambil bekerja. Selain itu untuk selalu meningkatkan semangat kerja karyawan, ibu Valentine sebagai pemilik usaha memberikan reward jika toko rame. Namun bagi karyawan reward yang diberikan tersebut tidak hanya berupa

uang saja. Sifat pengertian dan kedekatan yang dilakukan ibu Valentine terhadap karyawan itu sudah membuat karyawan selalu semangat untuk bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumen tanpa terkecuali.

#### 6. Strategi Bukti fisik

Sarana fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk yang ditawarkan. Dengan adanya bukti fisik, maka hal ini menunjukkan bahwa Toko Jesse Factory Tulungagung tidak menerapkan sistem penjualan barang dengan metode dropshipping dan pastinya barang yang dijual tersebut merupakan barang milik sendiri seperti yang dianjurkan oleh Rasulullah dalam berdagang. Selain itu konsumen juga dapat melihat secara langsung kondisi barang yang akan dibelinya. Sehingga dapat tercapai kesepakatan bersama dan prinsip saling menguntungkan antar pembeli dan penjual.

Dalam hal ini bukti fisik yang terdapat di Toko Jesse Factory Tulungagung berupa tata letak produk di dalam Toko Jesse Factory Tulungagung sudah tertata rapi dan memadai. Selain itu produk-produk tersebut juga dipacking dengan rapi sehingga dapat menarik minat beli konsumen. Sedangkan untuk menambah kenyamanan konsumen, disetiap Toko Jesse Factory Tulungagung terdapat AC, bahkan sekarang di Jesse Factory Store 4 terdapat cermin yang digunakan konsumen untuk berfoto

#### 7. Strategi Proses

Proses wajib dijalankan setiap perusahaan bahkan setiap tindakan pasti terdapat sebuah proses. Dalam proses penyaluran barang, ketika barang datang maka akan di stok di Toko Jesse Factory Store Stasiun sebagai gudang. Dan jika store cabang membutuhkan barang tersebut, maka karyawan dari masing-masing store mengambilnya sendiri ke gudang store stasiun dengan menggunakan kendaraan pribadi. Sehingga barang yang diambilpun tidak bisa banyak karena karyawan hanya menggunakan kendaraan bermotor. Untuk barang yang berukuran besar

maka harus menunggu Mbak Valen sebagai pemilik usaha untuk mengantarkannya sendiri ke store cabang.

Sedangkan untuk proses pemesanan barang, konsumen dapat memesannya melalui DM Instagram di akun Instagram Jesse Factory Tulungagung. Sedangkan khusus untuk Store Ngunut dan Store Campurdarat konsumen dapat memesannya melalui whatsapp masing-masing store. Dan pastinya sistem pemesanan yang diterapkan ini memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, Toko Jesse Factory Tulungagung akan memberikan double maaf kepada konsumen yang mengajukan komplain. Maka dari itu untuk menghindari adanya komplain dari konsumen, setiap transaksi pembelian karyawan akan mengecek terlebih dahulu kondisi barang tersebut apakah masih dalam keadaan baik dan tidak ada cacat, sebelum diserahkan kepada konsumen.