BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Hasil Penelitian

1. Sejarah Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan

Swalayan adalah salah satu tempat dimana masyarakat membeli barang-barang kebutuhan sehari-hari yang di dalamnya sudah dikemas dengan bentuk modern. Masyarakat bisa memilih dan mengambil sendiri barang yang dibutuhkan dan diinginkan. Tupani swalayan Ngadirojo Pacitan ini adalah salah satu pusat perbelanjaan yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat. Sebelum menjadi swalayan yang sebesar sekarang, Tupani swalayan Ngadirojo Pacitan sama seperti toko-toko kecil lainnya yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Berawal dari pemilik Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan yaitu Almarhum mbah Tupani beserta istri, yang berjualan keliling dari pasar satu ke pasar yang lainnya di Kabupaten Pacitan.

Dalam berdagang mbah Tupani beserta istri membawa barang dagangannya dengan dipikul. Barang yang dijual pun juga masih sedikit dan sangat sederhana karena zaman dulu masih minimnya kendaraan dan sarana prasarana. Seiring berjalannya waktu dan canggihnya teknologi mbah Tupani berinisiatif untuk membuka toko kecil-kecilan di rumah beliau. Yang dijual pun masih sama yaitu sembako dan perlengkapan serta peralatan rumah tangga. Seiring berjalannya waktu, toko kecil tersebut memiliki pelanggan tetap serta penambahan modal setiap harinya. Kemudian mbah Tupani

berinisiatif mengembangkan toko kecilnya menjadi toko yang besar dan melengkapi barang-barang di didalamnya.

Sampai akhirnya toko kecil mbah Tupani ini menjadi toko besar dan menyediakan sistem swalayan. Tupani swalayan ini adalah swalayan pertama yang ada di Kecamatan Ngadirojo hingga pada akhirnya munculah swalayan-swalayan serupa di sekitar Tupani Swalayan. Swalayan ini dinamakan Tupani karena duluya setiap masyarakat yang membeli di Swalayan tersebut sudah terbiasa menyebut dengan sebutan "kono ae omah e mbah Tupani" akhirnya karena Tupani satu kata yang mudah diucap dan diingat oleh masyarakat Swalayan tersebut dinamakan Tupani Swalayan.[105]

2. Motto Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan

Seperti halnya toko-toko besar ataupun swalayan-swalayan pada umumnya yang memiliki slogan, guna mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan oleh pemilik swalayan. Motto Tupani swalayan yaitu **"Kepuasan Anda adalah Tujuan Kami".**[106]

3. Letak Geografis Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan

Tupani Swalayan terletak di Jl. Pacitan-Trenggalek. Tepatnya di Dusun Pojok Desa Wiyoro Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan. Yang mana letak Kecamatan Ngadirojo adalah sebelah Timur Kecamatan Sudimoro, sebelah Utara Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo, sebelah Barat Kecamatan Tulakan, dan sebelah Selatan Samudera Indonesia.

---

[105] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[106] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

Swalayan ini berdiri diantara banyak pertokoan yang sejenis namun kelengkapan barang yang berbeda. Selain itu letak Swalayan ini sangat strategis, karena berada di jalur utama penghubung daerah Pacitan. Tupani Swalayan terletak kurang lebih 800 meter dari Pasar Lorok, yang mana pasar sendiri adalah salah satu tempat bertemunya orang-orang untuk melakukan transaksi ekonomi.

Untuk kondisi masyarakat di Desa Wiyoro status pekerjaanya bermacam-macam mulai dari pekerja swasta hingga wiraswasta. Contohnya guru, dosen, PNS, petani, pedagang di pasar, memiliki pertokoan, penjual makanan (bakso, mie ayam, kentucky, restoran, dll), bengkel, penjual makanan keliling, dan lain-lain. Sehingga keberadaan Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan sangat bermanfaat untuk masyarakat sekitar. Apalagi masyarakat yang ingin membeli perlengkapan rumah tangga serta bahan makanan untuk kebutuhan sehari-hari.

Untuk kondisi fisik dari bangunan Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan ini cukup baik, dimulai dari bangunan interiornya bagian halaman yang cukup luas sudah di paving digunakan untuk parkir para konsumen yang belanja di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan. Selain itu tampak pada sisi depan bangunan yaitu logo dan tulisan Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan. Bagian dalam ruanganpun cukup tertata dengan baik dan rapi, dimulai barisan awal masuk yaitu meja kasir kemudian masuk sudah langsung rak-rak yang isinya berbagai macam dagangan dengan spesifikasi dan kelompok-

kelompoknya. Seperti peralatan mandi, alat kosmetik, produk kecantikan, makanan, mainan anak-anak, alat tulis, bumbu dapur, dll.

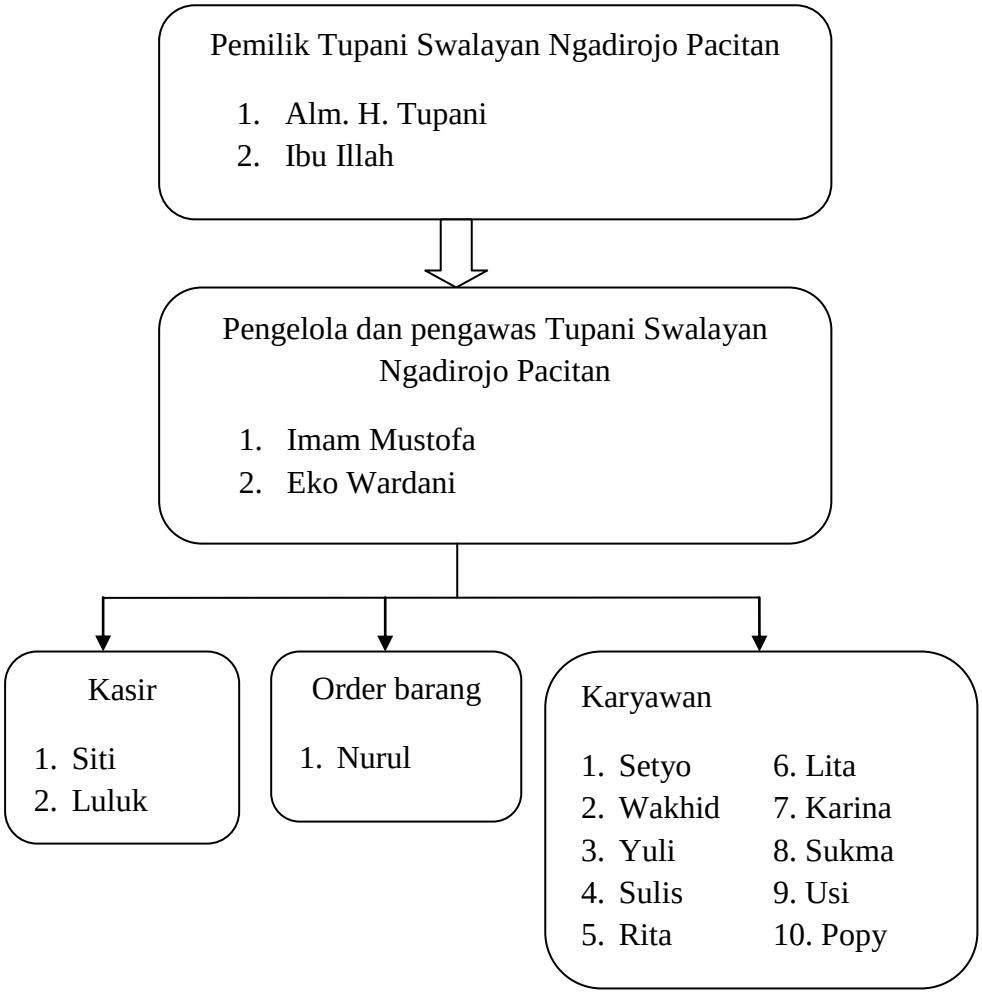
Dalam satu hari bisa mencapai 40-50 orang pengunjung di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan. Dari beberapa konsumen ada yang hanya membeli kebutuhan sehari-hari saja, ada yang membeli barang untuk dijual kembali, ada yang hanya menghibur anaknya dengan menaikkan wahana permainan yang tersedia di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan yaitu odong-odong. Selain itu ada juga para remaja yang membeli peralatan sekolah dan peralatan make up. Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan buka mulai jam 07.00 hingga 21.00 WIB. Jadi konsumen bisa leluasa untuk berbelanja kapanpun karena Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan siap melayani dari pagi hingga malam hari.

4. Struktur Organisasi di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan

Berikut struktur organisasi pengurus dan pengelola serta nama karyawan Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan.[107]

Gambar 4.1

Pengurus Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan



Sumber : Wawancara dengan mbak Sulis selaku Karyawan di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan.

[107] Wawancara langsung dengan mbak Sulis (karyawan Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

B. Temuan Penelitian

Dalam sub bab ini peneliti mengadakan observasi ke lapangan untuk mencari data yang akan diteliti dengan cara wawancara dan juga mengamati lingkungan sekitar. Data tentang bauran pemasaran 7P terhadap minat beli ulang konsumen di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan. Pada tahap ini temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian tentang bagaimana bauran pemasaran 7P yang dilakukan oleh pemilik Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan dan Apa yang menjadi pertimbangan pembeli dalam melakukan pembelian ulang di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan. Dalam penelitian ini ada dua narasumber yaitu bapak Imam Mustofa selaku pengelola serta putra, dan mbak Sulis selaku karyawan Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 03 Mei 2018 pada pukul 13.00-18.00 WIB.

1. Bauran pemasaran 7P yang dilakukan oleh pemilik Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan.

Data yang diperoleh dari Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan bahwasanya strategi pemasaran yang dilakukan untuk menarik minat beli ulang konsumen yaitu dengan bauran pemasaran 7P *(product, price, place, promotion, people, physical evidence, proces).* Dari segi produk yang tersedia di Tupani Swalayan berdasarkan dengan kebutuhan yang diminati dan diinginkan oleh konsumen maupun warga sekitar. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Imam Mustofa selaku pengelola serta putra dari pemilik Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan:

> "Kalau penyediaaan produk yang dijual itu ya berdasarkan yang diminati ataupun yang dibutuhkan masyarakat sekitar mbak. Kayak sembako, peralatan rumah tangga, perlengkapan masak memasak, selain itu memang awalnya dagang kan juga sejenis itu barang-barang yang dibutuhkan setiap hari".[108]

Dalam penyediaan produk kepada konsumen Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan tidak melakukan modifikasi produk karena di Tupani hanya fokus pada sistem penjualannya saja tidak ada sistem produksi di sana. Seperti yang dijelaskan bapak Imam Mustofa:

> "Kalau untuk modifikasi bentuk produk tidak ada mbak, karena kami hanya fokus pada penjualannya saja, tidak ada produksi. Tapi kalau perubahan produk yang dilakukan dari pihak distributornya ada. Bahkan 1 minggu sekali kadang juga ada perubahan dari segi bentuk, kemasan dan isi".[109]

Mengenai kelengkapan barang yang dijual di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan juga sudah lumayan lengkap. Karena banyak orang yang yang menajdikan Tupani sebagai tempat tujuan utama dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari, baik dari kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Seperti penjelasan bapak Imam Mustofa:

> "Nek barang yang dijual itu ya menurut kami sudah lengkap mbak, karena apa yang ditanyakan masyarakat itu kami selalu mengusahakan. Kan kadang enek to mbak wong seng golek opo ngnu mubeng-mubeng ra enek lha kui mesakne makane semenjak itu jadi kami berusaha melengkapi apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat".[110]

---

[108] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[109] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[110] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

Untuk produk utama atau produk yang menonjol di Tupaani Swalayan hampir tidak ada karena barang-barang yang dijual adalah barang-barang yang umum di perjualbelikan di toko-toko yang lain. Sebagaimana yang diungkapakan bapak Imam Mustofa:

> "Kalau produk yang diyonjolkan hampir tidak ada karena hampir semua produk yang dijual adalah bahan-bahan pokok yang setiap hari dibutuhkan mbak jadi kami tidak mengkhususkan barang ataupun menonjolkan salah satu atau salah dua produk yang ada".[111]

Selanjutnya harga adalah salah satu komponen utama dalam menjual suatu barang serta salah satu tujuan utama dari penjualan yaitu harga dan keuntungan. Dalam penetapan harga Tupani Swalayan tidak mematok harga yang mahal. Melainkan sesuai dengan kualitas produk yang dijual. Selain itu agar barang yang baru cepat habis dan tidak tertimbun banyak di gudang. Sebagaimana yang diungkapkan bapak Imam Mustofa:

> "Nek masalah penetapan harga gak usah larang-larang mbak pokok payune banter ndang ntek ndang kulak maneh, dadi kadaluarsa barang gak ntek mbak. Selain iku barange ben anyar terus dadi konsumen iku puas mbak".[112]

Dalam penetapan harga tentunya tidak luput dengan penetapan keuntungan, yang mana dari hasil keuntungan tersebut sebuah perusahaan mendapatkan penghasilan. Tupani Swalayan menetapkan keuntungan tidak banyak hanya 5-10% dari harga barang. Seperti yang dijelaskan bapak Imam Mustofa:

---

[111] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[112] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

> "Nek bathi gak usah akeh-akeh mbak cukup Rp 100-500 per barang. Seng penting barokah, lancar lan manfaat. Mergo njukuk bathi akeh nk gak barokah yo percuma. Dadi bathi ki ra usah akeh-akeh penting lancar. Soale aku dewe yo mesakne nek ngregani larang-larang seng tuku garai kan yo gak mek wong seng berduit ae dadi bene kabeh iso tuku nang tokoku".[113]

Pelabelan harga atau pemberian harga pada setiap produk tentunya satu hal yang wajib guna mempermudah pembeli mengetahui harga setiap barangnya. Di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan sistem pelabelan harga tergantun pada jenis barangnya. Ada yang di tempel di setiap produk dan ada juga yang di tempel pada tempat peletakan barangnya atau pada raknya. Sebagaimana yang di ungkapkan bapak Imam Mustofa:

> "Dalam pemberian harga tergantung barangnya mbak, ada yang di tempel ada juga yang di tempel di raknya. Karena kan kadang tidak sempat tempel di setiap produk akhirnya di tempel di rak, agar praktis dan cepat. Kan sudah ada barkotnya juga jadi pembeli nanti bisa mengetahui harganya lewat nota akhir".[114]

Selanjutnya ada strategi tempat. Yang mana tempat ini unsur utama dalam berjualan agar banyak orang yang mudah mengenali dan langsung menuju tempat mana yang disukai untuk membeli kebutuhan. Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan adalah salah satu swalayan yang termasuk memiliki tempat strategis dan mudah dijangkau. Karena tempatnya di pinggir jalan raya utama penghubung daerah Ngadirojo. Sebagaimana penjelasan bapak Imam Mustofa:

---

[113] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[114] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

> "Kalau tempat sangat strategis ya mbak, karena kan di pinggir jalan raya. Jadi masyarakat mudah sekali menjangkau. Selain itu kan sini banyak pertokoan-pertokoan juga. Jadi memepermudah masyarakat, kalau mau beli apa gitu langsung mamppir kesini sekalian beli kebutuhan sehari-hari".[115]

Selain tempat dalam bentuk fisik ada juga pendapat yang menyatakan bahwa tempat dalam bauran pemasaran juga merupakan sistem distribusi barang atau sistem penyaluran barang dari pihak produsen ke tangan konsumen. Sistem saluran distribusi di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan yaitu dari produsen langsung jadi tidak melewati tangan ke dua atau tangan ketiga. Untuk barang bisa sampai pada Tupani Swalayan yaitu melalui mobil-mobil loper yang mensuplai setiap barang yang habis ataupun pada waktu-waktu tertentu. Sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Imam Mustofa:

> "Saluran distribusine yo teko loper-loper kui mbak seng mben seminggu pisan 2 minggu pisan rene ngeteri barang. Nek Tupani mek khusus ngedolne tok mbak gak ono produksi. Dadi fokus e mek ngedolne barang teko produsen makane hargane yo oleh rego khusus. Yo koyok nek pasar barang kan nek nang bakul regone bedo karo ecer. Kui yo podo ae neng kene yo ngunu".[116]

Selanjutnya ada strategi promosi. Jantung dari bisnis adalah promosi, karena dengan promosi perusahaan dapat lebih dikenal oleh masyarakat. Selain itu promosi dapat menjadikan perusahaan lebih eksis. Jika suatu promosi dailakukan secara terus menerus maka berdampak pada eksistensi perusahaan yang juga terus menerus. Untuk promosi di Tupani Swalayan

---

[115] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[116] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

Ngadirojo Pacitan tidak melakukan promosi khusus untuk meningkatkan eksistensi swalayan. karena Tupani swalayan sudah berdiri sejak lama selain itu juga menjadi swalayan pertama di kecamatan Ngadirojo. Jadi sudah banyak orang yang mengenal dan tahu Tupani Swalayan, alhasil promosi dari mulut ke mulut lah yang terjadi. Sebagaimana yang di ungkapkan bapak Imam Mustofa:

> "Selama Tupani berdiri sampai sekarang tidak ada promosi secara khusus mbak karena Tupani kan sudah lama berdirinya jadi hanya orang-orang itu sendiri yang secara tidak langsung mempromosikan toko ini. Selain itu kan kalau langganan insya Allah Tupani sudah memiliki banyak pelanggan karena ya dilihat umurnya saja sudah sangat tua dan lama. Jadi para pelanggan yang merasa puas belanja disini itu yang koar-koar kepada saudara dan tetangganya".[117]

Dalam mendukung sistem kelancaran penjualan, maka perlu adanya sebuah jaringan promosi karena dengan hal tersebut dapat mempermudah perusahaan itu sendiri dalam beroperasi. Semakin banyak pihak-pihak yang mengenali dan tahu perusahaan tersebut semakin menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Jaringan promosi di Tupani Swalayan sendiri sudah bisa dibilang sangat luas. Karena tidak hanya 1 kecamatan saja yang tahu dan mengenal bahkan beberapa kecamatan di Pacitan juga mengetahui bahkan pernah belanja di Tupani Swalayan. Akan tetapi meskipun banyak yang mengenal Tupani Swalayan dari pihak swalayan sendiri tidak ada strategi promosi khusus yang dilakukan. Sebagaimana yang diungkapkan bapak Imam Mustofa:

---

[117] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

> "Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya mbak, kalau masalah promosi kami hanya dari mulut kemulut konsumen yang sudah mersakan belanja di Toko. Kalau untuk pihak yang lain seperti suplier. Kan mereka yang mencari konsumen dan biasanya untuk barang baru mereka berhenti di setiap toko menawarkan barangnya. Setelah itu kan bagaimana perkembangan selanjutnya kalau dagangan laku selalu di stok setiap waktu tapi kalau barang tidak laku bisa di retur kalau nggak gitu ya tidak diteruskan".[118]

Dari pemaparan bapak Imam Mustofa diatas, bahwasanya bauran pemasaran yang di terapkan di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan sudah baik dan benar. Namun masih kurang optimal. Karena dilihat dari segi strategi promosi nya masih sangat kurang. Tidak ada strategi khusus yang dilakukan dari pihak swalayan hanya saja pasrah dengan keadaan yang ada selain itu juga tidak ada sistem pembukuan yang dilakukan mulai dari awal pembukaan swalayan hingga saat ini. Kalau dilihat dari segi produk dan kelengkapannya sudah memenuhi standart keinginan masyarakat hanya saja disana tidak ada produk yang ditonjolkan ataupun produk andalan dari suatu swalayan itu sendiri.

Untuk mendukung proses pelayanan tentunya semua swalayan membutuhkan karyawan guna melayani konsumen serta mengurus proses keluar masuknya barang. Untuk pembagian pekerjaan di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan sudah sesuai dengan bagian masing-masing. Seperti pemaparan mbak Sulis selaku karyawan Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan.

> "karyawan disini ada 13 orang mbak dan itu sudah punya bagian masing-masing. Seperti mbak Siti dan mbak Luluk itu bagian kasir, mbak Nurul bagian order barang, sedangkan yang lain untuk sewrba

[118] Wawancara langsung dengan bapak Imam Mustofa (Putra pemilik Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

> serbi. Pekerjaan mana yang sekiranya dilakukan ya dikerjakan seperti menata barang, dan melayani pembeli".[119]

2. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pembeli dalam melakukan pembelian ulang di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan

Sebuah pusat berbelanjaan bisa dikatakan sukses dan eksis di kalangan masyarakat dibuktikan dengan banyaknya pengunjung yang datang dan membeli produk di dalamnya. Selain itu pembelian ulang yang dilakukan oleh para konsumen menjadi patokan bahwa swalayan tersebut memberikan kesan berbeda di hati pelanggannya. Maka dari itu membuat puas konsumen adalah PR terbesar swalayan agar swalayan tersebut memiliki pelanggan setia yang melakukan pembelian secara rutin dan berkala di tempat yang sama. Dilihat dari awal berdiri dan umur Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan, Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan tentunya sudah memiliki pelanggan yang ajeg melakukan pembelian dan kegiatan rutin tersebut sudah dilakukannya bertahun-tahun. Seperti yang di ungkap oleh mbak Dwi Ratna asal Sidomulyo ini:

> "Waahh saya sudah lama banget mbak beli disini, mungkin sejak saya smp sampai sekarang. Dalam satu bulan gitu sering sih mbak belanja 3-4 kali mungkin bahkan lebih kadang kalau pasa persediaan makanan di rumah habis. Heheheh".[120]

---

[119] Wawancara langsung dengan mbak Sulis (karyawan Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[120] Wawancara langsung dengan mbak Dwi Ratna (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

Selain mbak Dwi Ratna ada juga ibu Diyah Rahmawati asal Hadiwarno juga mengungkapkan:

> "Saya sudah lama sekali mbak belanja disini sejak saya remaja sampai menikah hingga sekarang punya anak dua, dan umur saya sudah 32 tahun. Lama sekali sudahan karena saya kan setiap hari lewat sini jadi kalau mau beli barang sekecil apapun enak langsung mampir kesini aja. Saya kan kerjanya di terbon mbak, jadi kadang pulang kerja gitu langsung mampir kesini sekalian. Kalau belanja ya hampir setiap hari mbak, belanja apa aja.".[121]

Ada juga konsumen Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan yang berbelanja di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan semenjak awal berdirinya swalyan yaitu ibu Kintarti asal Bogoharjo. Beliau mengungkapkan:

> "Hehehehe kulo pun dangu sanget mbak belonjo teng mriki. Mulai mbah Tupani tasek awal-awal sadean niku kulo mpun sering belonjo mriki. Kinten-kinten mulai tahun 1981 ngantos sakniki. Lha ndugi yugo kulo alit ngantos sakniki mpun prawan to mbak. Nggeh dangu sanget, Tupani niki kan nggeh termasuk swalayan pertama kali teng Ngadirojo nggeh Tupani niki lo. Dereng enten swalayan lintune tasekan. Belonjo teng mriki nggeh lumayan sering mbak cumak e nggeh mboten mesti mben dinten soale kan kebutuhan e telas e nggeh mben minggu ngoten terus sekali belonjo kathah, setunggal ulan nggeh kadang ngantos peng 4 ngoten".[122]

Selain tiga orang yang menyatakan bahwa mereka pelanggan setia Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan ada juga pelanggan setia Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan yaitu Aisa Rahmawati asal Hadiwarno. Beliau mengungkapkan:

> "Aku udah lama mbak belanja disini sejak smp, pas itu umurku masih 12 tahun. Sudah lama sih mbak, kalo belanja ak ya biasanya peralatan

---

[121] Wawancara langsung dengan mbak Diyah Rahmawati (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[122] Wawancara langsung dengan ibu Kintarti (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

> sekolah kadang ya makanan jajan-jajan gitu mbak. Belanjaku juga hampir sering sih 1 bulan 3 kali sampai 4 kali tergantung kebutuhanku. Kalo pas butuhnya banyak ya sering kalau nggak ya nggak, gitu".[123]

Konsumen bisa melakukan pembelian ulang tentunya tidak hanya dipengaruhi hanya dengan satu faktor saja pastinya ada pertimbangan-pertimbangan lain yang membuat konsumen merasa puas dan mau melakukan pembelian secara terus-menerus di tempat yang sama. Selain faktor karena sudah terbiasa tentunya ada faktor intern yang dilakukan oleh pihak swalayan hingga membuat para pelanggannya merasa ketagihan untuk melakukan pembelian kembali. Dari pernyataan para konsumen diatas itu membuktikan bahwa mereka sudah terbiasa berbelanja di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan.

Ditinjau dari pertimbangan-pertimbangan lain kecuali kebiasaan, pertimbangannya adalah mengenai kualitas produk, harga, tempat dan sistem promosi yang dilakukaan oleh pihak Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan menurut para konsumennya. Ada beberapa yang menyatakan bahwa kualitas produk di Tupani Swalayan Ngadirojo Pacitan adalah standart tapi harga lebih miring dibanding swalayan sejenis, tempatnya strategis dan mudah dijangkau, serta eksistensi Tupani di masyarakat sudah sangat erat didukung dengan pelayanannya yang baik. Seperti yang di ungkapkan oleh saudari Dwi Ratna, beliau mengungkapkan:

> "Kalau menurut aku kualitas produknya itu standart mbak, cuman emang harganya termasuk murah dibanding swalayan-swalayan lain

[123] Wawancara langsung dengan mbak Aisa Rahmawati (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

yang ada di Ngadirojo. Tempatnya strategis sih mbak, nayaman, bersih, lumayan rapi juga. Kalau pelayanan sih sudah baik cuman kadang agak kurang sih, tapi gak tahu kenapa suka aja belanja disini pas asama kantong pelajar kayak aku mbak heheh".[124]

Pernyataan mbak Dwi Ratna juga di dukung dengan pernyataan mbak Diyah Rahmawati beliau mengungkapkan:

"Kualitas produk menurut saya standart mbak, harga juga lumayan standart juga, beberapa barang ada yang murah sebagiannya ada yang mahal tergantung barangnya juga kok. Tempat strategis dan nyaman jadi kalau belanja juga enak gak terasa terganggu atau gimana. Kalau pelayanan ya bagus sih, saya kan sudah kenal sama karyawan-karyawannya jadi ya udah biasa gitu bercanda-canda. Tapi Tupani ini satau saya kaayaknya nggak pernah melakukan promosi mbak cuman orang-orang aja yang mempromosikan. Kan Tupani ini juga termasuk lama jadi sudah banyak yang tahu".[125]

Mbak Aisa Rahmawati dan ibu Kintarti sebagai pelanggan tetap Tupani juga menambahkan dan sependapat dengan pelanggan lainnya yaitu:

"Mbak Aisa Rahmawati menyatakan: kualitas barang luamayan bagus mbak, kalau harga standart gak mahal yo gak murah. Nek tempat strategis, nayaman dan bersih selain iku ya minimalis, maksute ki kabeh tempat terpakai ngono lo mbak gak onok seng mubadzir. Aku golek e seng murah mbak, dadine golek alternatif seng pas nag kantong mbak dadine iso milih kate belonjo nang ndi. Pelayanane yo apik mbak pegawaine nek di takoni yo jawab e apik gak ketus. Masalh promosi kyok e emang ancen Tupani kan wes sue to mbak dadine wong-wong iku wes akeh seng ngerti tanpa harus pihak Tupani mengeluarkan biaya banyak gae promosi, wong-wong wes podo tuku nang kene".[126]

"Ibu Kintarti menyatakan: pripun nggeh mbak, nek kualitas produk niku menurut kulo nggeh sae bandingne swalyan-swalayan lintune Tupani niki nggeh lumayan. Nek regi ancen radi benten mbak, regine

---

[124] Wawancara langsung dengan mbak Dwi Ratna (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[125] Wawancara langsung dengan mbak Diyah Rahmawati (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

[126] Wawancara langsung dengan mbak Aisa Rahmawati (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018

lumayan miring kathah ingkang mirah teng miriki. Kulo niku belonjo mriki mpun biasa dadose masio tebih nggeh pripun nggeh pun damel jujug an ngoten lo mbak dadose mpun biasa mriki. Barang-barang e teng mriki kan nggeh kathah lengkape nek belonjo ngotenm pun cekap teng mriki mawong mboten usha teng pundi-pundi mpun cekap. Kan kathah-kathah tiang-tiang niku nggeh milih mriki soal e ngggeh panggen e eco, strategis, mpun kenal sae kalem mbah Tupani".[127]

[127] Wawancara langsung dengan mbak Ibu Kintarti (konsumen Tupani Swalayan), 03 Mei 2018