

L

A

M ISLAM

P

I

R

A

N



الجمعة الإسلامية الأندلسية

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamela

Data Pemilik/ Maneger

Nama :

Jabatan :

Tempat wawancara :

Tanggal wawancara :

Waktu wawancara :

Profil perusahaan

1. Bagaimana awal berdirinya swalayan pamella ini?
2. Apa visi dan misi serta tujuan perusahaan dalam menjalani usaha ini?
3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di swalayan pamella?
4. Aspek teistis (Rabbaniyah)
 - a. Apa pandangan anda tentang bisnis secara syariah?
 - b. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam pada Swalayan Pamela?
 - c. Apakah swalayan pamella sudah menerapkan pemasaran syariah?
 - d. Aspek mana yang sudah diterapkan dalam pemasaran syariah di Swalayan Pamela?
5. Aspek etis (akhlaqiah)
 - a. Bagaimana penerapan etika serta budaya kerja pada Swalayan Pamela?
 - b. Bagaimana cara Swalayan Pamela melakukan pelayanan pada konsumen?
 - c. Bagaimana cara perusahaan mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) pada karyawan?
 - d. Bagaimana cara Swalayna Pamela dalam menyipkan komplain dari konsumen?
6. Aspek realistis (al-waqiyyah)
 - a. Bagaimana cara swalayan pamella membangun realisasi dengan supplier?

- b. Peraturan apa yang diterapkan swalayan pamella pada karyawan?
7. Aspek humamanistis (insaniyah)
- a. Bagaimana cara swalayan pamella mempertahankan dan meningkatkan konsumen?
 - b. Bagaimana kepedulian swalayan pamella terhadap keadaan sosial?



PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Karyawan

Nama :

Tempat wawancara :

Tanggal wawancara :

Waktu wawancara :

1. Aspek teisti (rabbaniyah)
 - a. Apa pandangan anda tentang bisnis yang secara syariah?
 - b. Apakah karyawan menerapkan nilai-nilai islam dalam swalayan pamella?
2. Aspek etis (akhlaqiah)
 - a. Bagaimana penerapan etika serta budaya kerja karyawan pada swalayan pamella?
 - b. Bagaimana cara karyawan melayani konsumen?
 - c. Bagaimana cara karyawan menjaga ahlak dan moral sehingga konsumen tidak terganggu?
 - d. Bagaimana cara karyawan menanggapi komplin dari konsumen?
3. Aspek realistis (al-waqiyyah)
 - a. Bagaimana cara karyawan membangun realisasi dengan konsumen?
 - b. Apakah peraturan yang diterapkan swalayan pamella terhadap karyawan?
4. Aspek humamanistis (insaniyah)
 - a. Bagaimana cara karyawan membuat konsumen nyaman dan ingin berbelanja lagi di swalayan pamella?
 - b. Bagaimana kepedulian karyawan terhadap keadilan sosial?

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Konsumen

Nama :

Tempat wawancara :

Tanggal wawancara :

Waktu wawancara :

1. Aspek teistis (rabbaniyah)
 - a. Apakah ibu/bapak lebih suka berbelanja di swalayan yang menerapkan syariah?
2. Aspek atis (akhlaqiah)
 - a. Apakah menurut ibu/bapak penerapan etika nya baik?
 - b. Apakah pelayanannya sangat memuaskan atau tidak?
 - c. Apakah ibu/bapak sering komplin terhadap karyawan?
3. Aspek realistis (al-waqiyyah)
 - a. Apakah realisasinya sesuai dengan yang di harapkan oleh konsumen?
4. Aspek humamanistis (insaniyah)
 - a. Bagaimana menurut bapak/ibu cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
5. Apakah karyawan di swalayan pamella ramah terhadap konsumen?
6. Apakah sebelumnya ibu/ bapak suka berbelanja si swalayan pamella?
7. Dalam satu bulan berapa kali bapak/ ibu berbelanja ke swalayan pamella?
8. Apakah ibu/ bapak selalu berbelanja di swalayan pamella untuk kebutuhan sehari-hari?
9. Apa yang membuat ibu dan bapak melakukan pembelian ulang di swalayan pamella?
10. Produk
 - a. Apakah ibu/ bapak kalau memilim produk harus detail?
 - b. Kalau membeli suatu produk apakah ibu/ bapak harus sesuai dengan yang diinginkan atau tidak kalau tidak apakah memilih produk yang lain?

11. Harga

- a. Apakah harga di swalayan Pamela ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?
- b. Apakah ibu/ bapak kalau berbelanja mengutamakan harga?

12. Tempat

- a. Apakah swalayan pamella ini tempatnya strategis atau mudah dijangkau?
- b. Apakah swalayan pamella nyaman untuk berbelanja?

13. Promosi

- a. Apakah ibu/bapak sering mendapat informasi tentang promosi di swalayan pamella?
- b. Media apa yang ibu/bapak gunakan untuk melihat promosi?



PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Data Pemilik / Manager

Nama : Sugiarno

Jabatan : Koordinator Pamella 6

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 9 Februari 2019

Waktu Wawancara : 12:30

Profil Pamella (Perusahaan)

1. Bagaimana awal perdirinya swalayan pamella ini?

Noor Lisnani adalah anak pertama dari 4 bersaudara yang dilahirkan dan dibesarkan oleh orang tua tinggal bersama sebuah keluarga besar yang dihuni 3 kepala keluarga masing-masing keluarga tersebut memiliki usaha sendiri diantaranya perusahaan batik, perhiasan imitasi, agen bedak yayi (terkenalm pada waktu itu) dan took perlengkapan kepanduan (pramuka). Disamping itu Sunardi Syahuri (suaminya) dilahirkan disebuah desa dimana sebagian besar penduduknya memiliki perusahaan tenun ATBM (alat tenun bukan mesin) yang memproduksi stagen, handuk dan kain lap demikian hanya kedua orang tua Sunardi Syahuri yang mempunyai perusahaan tersebut dengan beberapa karyawan dengan kata lain Noor Liesnani maupun sunardi syahuri keduanya merupakan keturunan pengusaha di tempat asalnya masing masing.

Pada tahun 1975 Noor Liesnani menikah dengan Sunardi Syahuri yang waktu itu masih kuliah di IAIN Sunan Kalijaga sekaligus mengajar di STM Muhammadiyah sebagai tenaga honorer setelah keduanya melakukan perundingan dan mendapatkan persetujuan dan dorongan dari keluarga disamping adik-adiknya sudah bisa membantu ibunya maka mereka meminta untuk membuka usaha sendiri, sejak itulah tepatnya tanggal 14 september 1975 sehari setelah ulang tahun yang ke 20 mereka berdua

mendirikan warung baru dengan nama PAMELLA tepat disamping barat FLORA dengan ukuran 5x5 meter dengan modal awal sebesar 150,000 (senilai emas 60 gram) yang merupakan pinjaman dari ibunya dengan seiring berjalannya waktu usaha yang di dirikan Noor Liesnana dan Sunardi Syarudi berkembang dengan baik dari warung yang kecing kini menjadi swalayan yang memiliki 9 cabang yang berada di kota Yogyakarta

2. Apa visi dan misi serta tujuan perusahaan dalam menjalankan usaha ini?

a. Visi.

Menciptakan brand image Pamela Swalayan Supermarket sebagai trend supermarket muslim di Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Misi.

1. Berusaha menerapkan sistem ekonomi yang islami.
2. Membantu upaya pemerintahan dalam menyelesaikan masalah pengurusan dengan menyediakan lapangan pekerjaan yang layak.
3. Berupaya meningkatkan kualitas SDM Pamela Swalayan Supermarket sedemikian sehingga memiliki pola hidup dan sikap yang islami.
4. Senantiasa memperbaiki management system Pamela Swalayan Supermarket menuju professional.
5. Memperluas jaringan bisnis melalui ikatan kemitraan dengan UKM dan Koperasi.

c. Tujuan perusahaan.

Membangun bisni secara islamiyah dan membuka lapangan pekerjaan.

3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di Swalayan Pamela?

Milik perorangan.

4. Aspek Teistis (Rabbaniyah)

a. Apa pandangan bapak tentang bisnis secara syariah?

Pandangan saya bagus ya mbak kan kalau sudah bisnis yang secara syariah pasti sudah mematuhi aturan aturan yang intinya ingat sama allah gitu mbak yang bisnis yang mengambil keuntungan namun tidak terlibat dengan riba Swalayan Pamela ini islamnya kuat mbak soalnya masyarakat jogja kalau mau berbelanja ketempat yang

- secara syariah atau islam gitu mbak ke Pamela mbak di jogja ini pamella terkenal dengan itu mbak.*
- b. Bagaimana penerapan nilai-nilai islam pada Swalayan Pamela?
Bagaimana ya mbak kalau nilai-nilai islam nya dulu ada sih embak kalau pagi kita ada pengajian tapi dulu mbak kalau sekarang itu belum di jalankan sempat kepikiran mau mengadakannya tapi belum terealisasi mbak kalau masalah sholat kita gentian mbak gtu mbak.
 - c. Apakah swalayan sudah menerapkan pemasaran syariah?
 - d. Aspek mana yang sudah diterapkan dalam pemasaran syariah di Swalayan Pamela?
Kalau itu ya mbak kita sudah menerapkan aspek yang 4 itu mungkin belum terlalu mendalam hanya sewajarnya saja dan tidak menyimpang pula gitu mbak.
5. Aspek Etis (Akhlaqiah)
- a. Bagaimana penerapan etika serta budaya kerja pada Swalayan Pamela?
Kalau etika ya mbak ya masih aman-aman ajak mbak masih wajar -wajar aja belum ada yang menyimpang kalau ada pasti kita tegor gitu aja sih mbak kita santai kok di sini mbak selagi tidak mengganggu kerjaan dan konsumen.
 - b. Bagaimana cara Swalayan Pamela melakukan pelayanan kepada konsumen?
Kalau pelayanan kita buat seramah ramahnya ya mbak dan kita buat senyamnanya dan tidak membuat kecewa konsumen sehingga dia nyaman dan bisa kembali lagi untuk berbelanja ke Swalayan Pamela.
 - c. Bagaimana cara perusahaan mengedepankan masalah akhlak (moral etiika) pada karyawan?
pasti ya mbak kalau masalah akhlak itu sangat penting dulu sekali sebulannya kita kasi siraman rohani atau sejenis pengajian gitu mbak tapi sekarang belum masih direncanakan itu dilaksanakan lagi kerna itu salah satu acuan untuk karyawan mbak dan karyawan yang cewek harus berhijab kalau tidak berhijab tidak diterima dan kalau yang karyawan yang cowo tidak boleh merokok kalau ketauan merokok langsung dipecat soalnya Swalayan Pamela tidak menjual rokok mbak.
 - d. Bagaimana cara Swalayan Pamela dalam menanggapi komplain dari konsumen?

di tanggapin sebaik mungkin dan kita tanyakan masalahnya apa dan kita kasi solusinya mbak.

6. Aspek Realistis (Al- Waqiyyah)

a. Bagaimana cara Swalayan Pamela membangun realisasi dengan supplier?

menjalin silaturahmi dengan baik ya mbak kerna kan kita disini saling membutuhkan toh mbak berkomunikasi pasti itu mbak kerna kominikasi itu sangat penting untuk bekerja sama.

b. peraturan apa yang diterapkan Swalayan Pamela pada karyawan?

kalau maslah peraturan ya mbak kita tidak terlalu mengekang karyawan bisa dibilang santai sih embak asal tanggu jawab aja sama pekerjaan nya tidak merugikan gtu sih mbak.

7. Aspek Humamanistis (Insaniyah)

a. Bagaimana cara Swalayan Pamela mempertahankan dan meningkatkan konsumen?

ya dibuat promo semaksimal mungkin pelayanan juga di tingkatkan sebaik mungkin agar konsumen nyaman dan komplek-komplek konsumen di tanggapin sebaik mungkin.

b. Bagaimana kepedulian swalayan terhadap keadilan sosial?

pasti kita peduli ya mbak dengan adanya promo kita bisa membantu masyarakat yang kurang mampu untuk memenuhi keputuhan mereka.

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Karyawan : 1

Nama : Sri

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 9 Februari 2019

Waktu Wawancara : 14.00

1. Aspek Teisti (Rabbaniyah)

- a. Apa pandangan ibu tentang bisnis yang secara syariah?
bagus islamiyah sesuai agama islam
- b. Apakah karyawan menerapkan nilai-nilai islam dalam Swalayan Pamella?
iya mbak contohnya kan swalayan pamella itu karyawannya semuanya berhijab terus waktunya sholat ya sholat gitu mbak

2. Aspek Etis (Akhlaqiah)

- a. Bagaimana penerapan etika serta budaya kerja karyawan pada Swalayan Pamella?
bagus etika kerja juga ya sesuai dengan syariah ya mbak dan sesuai juga dengan peraturan yang sudah di atur oleh pusat mbak
- b. Bagaimana cara karyawan melayani konsumen?
menurut saya juga udah bagus ya mbak cara pelayanan yang diterapkan di Swalayan Pamella ini ya standar kerja lah mbak
- c. Bagaimana cara karyawan menjaga ahlak dan moral sehingga konsumen tidak terganggu?
ya bagus mbak kerna kan ahlak salah satu faktor utama untuk melayani konsumen pasti yang dilakukan sebaik mungkin lah mbak.
- d. Bagaimana cara karyawan menanggapi keluhan dari konsumen?

kalau komplek biasanya kalau bisa di tangani sama customer service sama customer service dulu mbak tapi kalau tidak bisa juga baru ke kordinator gitu mbak.

3. Aspek Realistis (Al- Waqiyyah)

- a. Bagaimana cara karyawan membangun realisasi dengan konsumen?

pasti sebaik mungkin ya mbak kalau kata pepatah konsumen adalah raja ya kira-kira begitu lah mbak.

- b. Apakah peraturan yang diterapkan Swalayan Pamela terhadap karyawan?

peraturan sesuai sama peraturan yang diterapkan oleh pusat mbak seperti masuk kerja jam 7 pakai absen ya standar kerja lah mbak.

4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)

- a. Bagaimana cara karyawan membuat konsumen nyaman dan ingin berbelanja lagi di Swalayan Pamela?

ya gimana ya mbak contohnya ini mbak soal penataan bara di buat sebaik mungkin jadi konsumen tidak kesusahan untuk mencari apa yang mereka inginkan dan jika konsumen kesusahan kita sebagai karyawan bisa mencarikan ya bisa di bilang bisa membantu mencarikan apa yang mereka inginkan gitu sih mbak.

- b. bagaimana kepedulian karyawan terhadap keadilan sosial?

perduli lah mbak dengan membantu mereka jika membutuhkan bantuan kita siap membantu.

PANDUAN WAWANCARA
Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan
Pamella

Karyawan : 2

Nama : Mita

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 9 Februari 2019

Waktu Wawancara : 15.00

1. Aspek Teisti (Rabbaniyah)

- a. Apa pandangan mbak tentang bisnis yang secara syariah?
gak tau mbak soalnya saya masih karyawan baru di sini mbak
- b. Apakah karyawan menerapkan nilai-nilai islam dalam Swalayan Pamella?
kalau secara pribadi kalau aku sih belum mbak hahah saya jujur loh mbak tapi kalau karyawan yang lain iya sih mbak mereka menerapkan nilai-nilai islam ya seperti sholat gitu lah mbak.

2. Aspek Etis (Akhlaqiah)

- a. Bagaimana penerapan etika seta budaya kerja karyawan pada swalayan pamella?
kalau menurut saya baik ya mbak masih wajar-wajar aja
- b. Bagaimana cara karyawan melayani konsumen?
melayanin dengan baik lah mbak kan kadang juga kita capek ya mbak jadi sebagai karyawan kita harus bisa memposisikan diri kita jika ada konsumen yang minta bantu carikan barang ya kita harus layanin dengan sebaik mungkin mbak.
- c. Bagaimana cara karyawan menjaga ahlak dan moral sehingga konsumen tidak terganggu?

ya harus bisa menjaga ahlak lah mbak kerna kan konsumen adalah raja ya harus sebaik mungkin sehingga konsumen nyaman sama kita dan belanja lagi gitu mbak.

d. Bagaimana cara karyawan menanggapi keluhan konsumen?

ya ditanggapi dengan baik ya gitu mbak

3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)

a. Bagaimana cara karyawan membangun realisasi dengan konsumen?

ya harus sebaik mungkin mbak aku kurang tau ya mbak kan kerna aku masih karyawan baru.

b. Apakah peraturan yang diterapkan Swalayan Pamella terhadap karyawan?

gak terlalu ketat sih mbak ya asal tanggung jawab sama kerjanya masing-masing yang bisa di bilang santai lah mbak

4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)

a. Bagaimana cara karyawan membuat konsumen nyaman dan ingin berbelanja lagi di swalayan pamella?

ya kita mengasi pelayanan yang baik ya mbak dan menarik konsumen dengan banyaknya promo yang ada di swalayan pamella ini.

b. Bagaimana kepedulian karyawan terhadap keadilan sosial

pedulilah mbak dengan membantu mereka

PANDUAN WAWANCARA
Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan
Pamella

Karyawan : 3

Nama : Arni

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 9 Februari 2017

Waktu Wawancara : 15.30

1. Aspek Teisti (Rabbaniyah)

a. Apa pandangan mbak tentang bisnis yang secara syariah?

bisni yang didalamnya tidak mengandung riba dan mengikuti aturan secara syariah dan mengambil keuntungan sesuai dengan yang di tentukan.

b. Apakah karyawan menerapkan nilai-nilai islam dala Swalayan Pamella?

kalau nilai-nilai islam ya mbak seperti pagi kita kumpul dulu doa bersama sebelum di mulai bekerja dulu sih mbak adanya sekarang gak tau kenapa itu tidak diterapkan lagi kalau masalah sholat iya mbak kita sholat secara bergantian gitu sih mbak.

2. Aspek Etis (Akhlaqiah)

a. Bagaimana penerapan etika serta budaya kerja karyawan pada Swalayan Pamella?

ya harus sopan ya mbak kita menerapkan 3S sopan sabar sapa ya kira-kira begitu lah mbak membuat konsumen nyaman.

b. Bagaimana cara karyawan melayanin konsumen ?

ditanyak mau nyarik apa biasanya kan mbak konsumen nyarik-nyarik dulu kalau kita lihat konsumennya bingung baru kita tanyak mbak dan kita tidak mengikutin konsumen mbak kerna itu bisa membuat konsumen tidak nyaman.

- c. Bagaimana cara karyawan menjaga ahlak dan moral sehingga konsumen tidak terganggu?

ya kalau ahlak karyawan yang ada di sini ya mbak ya masih wajar-wajar aja sih mbak masih baik-baik aja mbak supaya karyawan tidak terganggu kita tidak menguikutin mereka mbak kalau konsumennya butuh bantuan mereka tinggal bilang kekita ya begitu lah mbak kira-kira.

- d. Bagaimana cara karyawan menanggapi keluhan dari konsumen?

dengan cara baik-baik kalau tidak bisa kita tanganiin dulu kalau konsumennya tetap ngeyel baru kita bawa ke atasan ya konsumen kan sifatnya berbeda-beda ya mbak tapi kita lakukan menanganinnya sebaik mungkin lah mbak.

3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)

- a. bagaimana cara karyawan membangun realisasi dengan konsumen?

ya harus sebaik mungkin ya mbak kerna kan konsumen adalah raja jadi kita sebagai karyawan harus bisa membuat nyaman konsumen dengan perlakuan yang kita terapkan sebaik mungkin tidak cuek terhadap konsumen senyum terhadap konsumen sepan terhadap konsumen.

- b. Apakah peraturan yang diterapkan Swalayan Pamella terhadap karyawan?

ya biasa aja sih mbak yang penting kita sebagai karyawan tidak neko-neko dan bisa tanggung jawab terhadap kerjaan kita gitu aja sih mbak dan kita juga tidak dikekang dan contohnya ya mbak kan kita masuk jam 7:00 jadi kalau kita terlambat 5 menit masih aman tapi lebih dari 5 menit ada sanksinya mbak ya potong gaji.

4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)

- a. Bagaimana cara karyawan membuat konsumen nyaman dan ingin berbelanja lagi di Swalayan Pamella?

dengan kita melayanin dengan baik ya mbak kalau misalnya mereka butuh kan barang apa minta bantuan kita ya kita layanin dengan baik.

- b. Bagaimana kepedulian karyawan terhadap keadilan sosial?

ya sangat perdulu lah mbak misalnya kita atau Swalayan Pamella mengadakan promo kin itu sangan membantu mereka yang kurang mampu mbak dan jika mereka membutuhkan bantuan kita, kita siap membantu mereka kok mbak.

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Karyawan : 4

Nama : Ati

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 9 Februari 2019

Waktu Wawancara : 16.00

1. Aspek Teisti (Rabbaniyah)

a. Apa pandangan mbak tentang bisnis yang secara syariah?

apanya mbak ya intinya mencari keuntungan yang secara halal yang tidak melibatkan unsur riba didalamnya ya gitu lah mbak.

b. Apakah karyawan menerapkan nilai-nilai islam dalam Swalayan Pamella?

sudah ya mbak menerapkannya dalam hal sholat ya mbak karyawan yang cewe juga pakai hijab semua kok mbak ya baik juga mbak sopan dalam melayanin konsumen.

2. Aspek Etis (Akhlaqiah)

a. Bagaimana penerapan etika budaya kerja karyawan pada Swalayan Pamella?

ada sopan santunya ya mbak ya begitu lah mbak.

b. Bagaimana cara karyawan melayanin konsumen?

melayanin konsumen dengan baik lah mbak kalau mereka butuh bantuan kita bantu seumpamanya mereka butuh barang tapi tidak tahu dimana tempatnya ya kita antar ke tempatnya ya baik lah intinya mbak.

c. Bagaimana cara karyawan menjaga ahlak dan moral sehingga konsumen tidak terganggu?

ya baik sih mbak kalau ahlaknya ya memang harus baik mbak kerna kan ahlak itu mencerminkan pelayanan yang baik untuk melayanin konsumen kita mbak.

d. Bagaimana cara karyawan menanggapi keluhan dari konsumen?

yang sabar bagaimana caranya kita tidak ikut emosi juga mbak kan kadang konsumen juga kalau keluhan tidak tanggung-tanggung ya mbak ya kita sebagai karyawan harus bisa menenangkan konsumen apa pun masalahnya.

3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)

a. Bagaimana cara karyawan membangun realisasi dengan konsumen?

ya karyawan harus menanyakan apa maunya konsumen dengan baik dan sopan dan serta menyapa konsumen dengan baik ada yang bisa di bantu seperti itu lah mbak contoh kecilnya.

b. Apakah peraturan yang diterapkan swalayan pamella terhadap karyawan?

yang penting kita itu kerja ya mbak sesuai dengan jadwal kita yang sudah ada contohnya jadwalnya hari senin pagi tapi dia berangkatnya senin siang kan itu tidak tertib mbak dan peraturan yang ada juga gak terlalu berat kok mbak kita mengikuti aturan yang dibuat oleh pusat.

4. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)

a. Bagaimana cara karyawan membuat konsumen nyaman dan ingin berbelanja lagi di Swalayan Pamella?

karyawan harus melayani konsumen dengan baik dan ramah ya mbak jadi konsumen bisa nyaman dengan adanya diskon dan promo-promo ya mbak jadi konsumen itu senang datang lagi dan berbelanja lagi disini.

b. Bagaimana kepedulian karyawan terhadap keadilan sosial?

baik sih mbak yang bisa kami bantu yang kami bantu.

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamela

Konsumen : 1

Nama : Yunita

Tempat Wawancara : Pamela 6

Tanggal Wawancara : 11 Februari 2019

Waktu Wawancara : 9.30

1. Aspek Teistis (Rabbaniyah)

- a. Apakah ibu lebih suka berbelanja di swalayan yang menerapkan sistem syariah?

iya mbak kan kalau sudah secara syariah pasti tidak terlalu banyak mengambil keuntungan jadi kita sebagai konsumen enak lah embak kalau belanja yang sudah menerapkan sistem syariah kalau di jogja mbak pamella terkenal dengan itu mbak.

2. Aspek Etis (Al-Waqiyyah)

- a. apakah menurut ibu penerapan etikanya baik?

sejauh ini baik baik aja ya mbak kalau pengalaman saya pribadi masih baik-baik aja belum ada yang mengecewakan.

- b. Apakah pelayanan sangat memuaskan atau tidak?

Memuaskan ya mbak kalau kita lagi bingung kita tanyak mereka dan responya sangat baik mbak jadi pelayanannya sangat memuaskan lah mbak sejauh ini.

- c. apakah ibu sering komplain terhadap karyawan?

enggak sih mbak saya tidak pernah komplain kok.

3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)

- a. apakah realisasinya sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen?

iya mbak sesuai kok

4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)

- a. Bagaimana menurut ibu cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
dengan melayani konsumen dengan baik sopan terhadap konsumen dan karyawan juga menyapa konsumen mbak.
5. Apakah karyawan di Swalayan Pamella ramah terhadap konsumen?
iya ramah mbak mereka menyapa konsumen dan mereka juga merespon konsumen dengan baik.
6. Apakah sebelumnya ibu suka berbelanja di Swalayan Pamella?
iya mbak kan rumah saya dekat sini jadi kalau mau belanja ya ke pamella mbak selain dekat juga murah.
7. Dalam satu bulan berapa kali ibu belanja ke Swalayan Pamella?
2 sampai 3 kali embak.
8. Apakah ibu selalu belanja di Swalayan Pamella untuk kebutuhan sehari hari?
iya mbak saya belanjanya selalu di Pamella ini mbak.
9. Apa yang membuat ibu melakukan pembelian ulang di Swalayan Pamella?
ya semuanya lengkap mbak dari bahan makanan sampai alat masak juga perlengkapan sekolah juga ada embak ya intinya disini lengkap lah mbak dan harganya juga murah dan banyak promo-promo gitu mbak.
10. Produk
- a. Apakah ibu kalau memilih produk harus detail?
iya mbak harus detail harus dilihat tanggal kadaluarsanya harus dilihat produk itu layak dikonsumsi atau tidak.
- b. Kalau membeli suatu produk apakah ibu harus sesuai dengan yang diinginkan atau kalau tidak ada apakah memilih produk yang lain?
iya mbak harus sesuai dengan keinginan saya kalau tidak ada yang saya cari ditempat lain gitu sih mbak.
11. Harga
- a. Apakah harga di swalayan pamella ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?
iya mbak bersahabat lah dari kalangan atas sampai bawah bisa belanja di sini kerna harganya lumayan murah dan banya juga promo mbak.
- b. Apakah ibu kalau belanja mengutamakan harga?

ya iya lah embak kalau saya belanja pasti lihat dulu harganya kalu sudah sesuai baru saya beli.

12. Tempat

a. Apakah Swalayan Pamella ini tempatnya strategis atau mudah di jangkau?

iya mbak tempatnya strategis mudah di jangkau kerna di pinggir jalan ya.

b. Apakah Swalayan Pamella nyaman untuk berbelanja?

iya mbak nyam ya luas juga jadi tidak berdesak -desakan dengan konsumen yang lain.

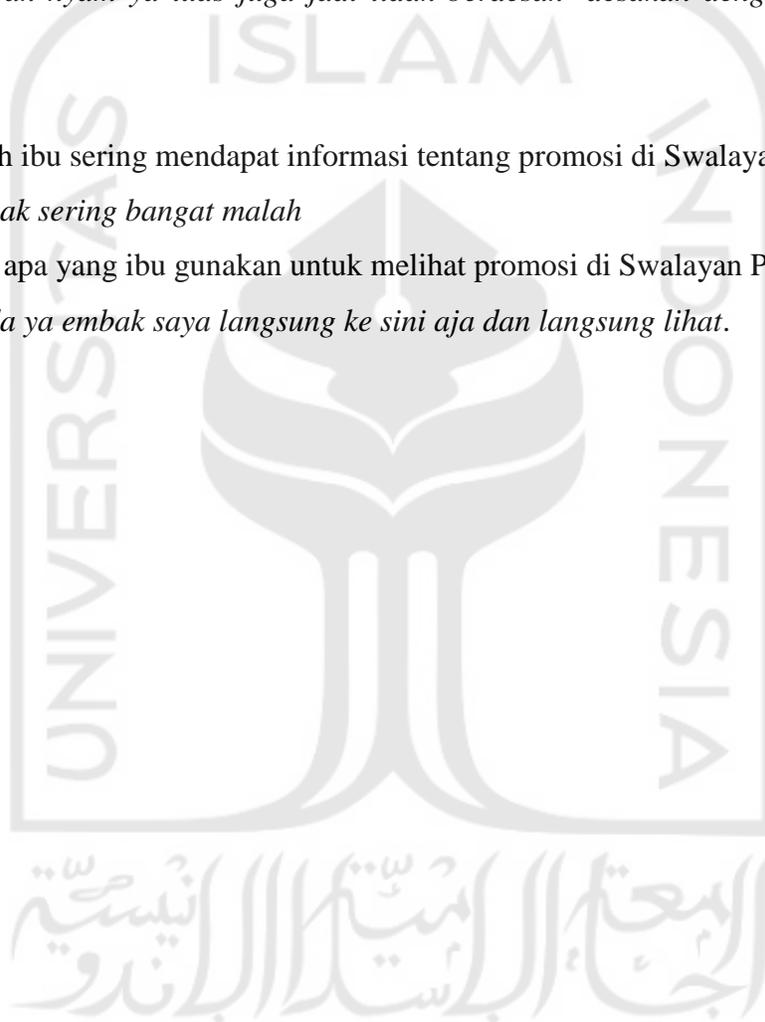
13. Promosi

a. Apakah ibu sering mendapat informasi tentang promosi di Swalayan Pamella?

iya mbak sering banget malah

b. Media apa yang ibu gunakan untuk melihat promosi di Swalayan Pamella?

gak ada ya embak saya langsung ke sini aja dan langsung lihat.



PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamela

Konsumen : 2

Nama : Bambang

Tempat Wawancara : Pamela 6

Tanggal Wawancara : 11 Februari 2019

Waktu Wawancara : 11.00

1. Aspek Teistis (Rabbaniyah)

a. Apakah bapak lebih suka belanja di Swalayan yang menerapkan syariah?

bagaimana ya mbak kalau saya pribadi sih bebas ya mbak mau yang syariah atau yang biasa saja tapi kalau di tanyak lebih suka yang menerapkan sistem syariah iya saya suka juga mbak ya intinya mana aja deh mbak.

2. Aspek Etis (Ahlaqiah)

a. Apakah menurut bapak penerapan etikanya baik?

etika karyawannya mbak iya baik sih mbak engga ada masalah kalau sama saya pribadi ya kalau saya minta bantuan mereka merespon dengan baik.

b. Apakah pelayanan sangat memuaskan atau tidak?

ya baik mbak kalau kita butuh bantuan dan kebingungan mereka membantu dan merespon dengan baik.

c. Apakah bapak sering komplain terhadap karyawan?

enggak ya mbak saya belum pernah komplain.

3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)

a. Apakah realisasi sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen?

iya mbak sesuai kok gak ada masalah.

4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)

- a. Bagaimana menurut bapak cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
dengan melayaniin konsumen dengan baik sabar dan kalau kita butuh bantuan di bantu ya gtu lah mbak.
5. Apakah karyawan di Swalayan Pamela ramah terhadap konsumen?
ya biasa biasa aja mbak ya tapi kalau kita menanyakan sesuatu mereka merespon dengan baik kok.
6. Apakah sebelumnya bapak suka berbelanja di Swalayan Pamela?
iya mbak saya suka berbelanja di sini selain dekat lengkap juga
7. Dalam satu bulan berapa kali bapak belanja ke Swalayan Pamela?
satu sampai dua kali mbak.
8. Apakah bapak selalu belanja di Swalayan Pamela?
iya mbak ya kalau mau belanja bulanan saya kesini.
9. Apa yang membuat bapak melakukan pembelian ulang di Swalayan Pamela?
ya selain dekat lengkap juga mbak apa yang kita cari ada ya banyak promo-promo juga.
10. Produk
- a. Apakah bapak kalau memilih produk harus detail?
iya mbak harus itu kerna kan produk yang kita cari itu kebutuhan sehari-hari jadi kalau tidak detail nanti terjadi masalah.
- b. Kalau membeli suatu produk apakah bapak harus sesuai dengan yang di inginkan atau kalau tidak memilih produk yang lain?
iya mbak seumpamanya brand produk yang saya cari tidak ada tapi ada brand yang lain yang kegunaanya sama ya saya ambil yang itu mbak.
11. Harga
- a. Apakah harga di Swalayan Pamela ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?
iya mbak bersahabat kalau menurut pandangan saya pribadi
- b. Apakah bapak kalau belanja mengutamakan harga?
iya mbak harus itu.
12. Tempat
- a. Apakah Swalayan Pamela ini tempatnya strategis atau mudah di jangkau?
iya mbak strategis kok.

b. Apakah Swalayan Pamela nyaman untuk berbelanja?

iya mbak nyaman kok.

13. promosi

a. Apakah bapak sering mendapat informasi tentang promosi di Swalayan Pamela?

kalau itu ya mbak kurang tau ya kalau saya belanja aja ke mari baru tau.

b. Media apa yang bapak gunakan untuk melihat promosi di Swalayan Pamela?

gak ada ya mbak langsung ke swalayan pamella ini baru tau.



PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Konsumen : 3

Nama : Lia

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 11 Februari 2019

Waktu Wawancara : 12.30

1. Aspek Teistis (Rabbaniyah)
 - a. Apakah ibu lebih suka belanja di Swalayan yang menerapkan syariah?
iya mbak lebih baik yang menerapak syariah si mbak.
2. Aspek Etis (Ahlaqiah)
 - a. Apakah meneurut ibu penerapan etikanya baik?
iya mbak baik baik aja kok.
 - b. Apakah pelayanannya sangat memuaskan atau tidak?
sejauh ini ya mbak memuaskan kok.
 - c. apakah ibu sering komplain terhadap karyawan?
enggak sih mbak.
3. Aspek Realistis (Al- Waqiyyah)
 - a. Apakah realisasinya sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen?
iya sesuai.
4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)
 - a. Bagaimana menurut ibu cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
dengan melayanin konsumen dengan baik.
5. Apakah karyawan di Swalayan Pamella ramah terhadap konsumen?
iya ramah mbak.
6. Apakah sebelumnya ibu suka belanja di Swalayan Pamella?

iya mbak saya selalu belanja di sini.

7. Dalam satu bulan berapa kali ibu belanja di Swalayan Pamela?

dua atau sampai 3 kali mbak ya gak tentu juga kalau kebutuhan sudah habis ya belanja mbak.

8. Apakah ibu selalu berbelanja di Swalayan Pamela untuk kebutuhan sehari-hari?

iya mbak selalu.

9. Apa yang membuat ibu melakukan pembelian ulang di Swalayan Pamela?

lengkap banget mbak jadi ke sini saja sudah dapat semua yang kita butuhkan.

10. Produk

a. Apakah ibu kalau memilih produk harus detail?

iya mbak

b. Kalau membeli suatu produk ibu harus sesuai dengan yang diinginkan atau kalau tidak memilih produk yang lain?

iya mbak harus sesuai.

11. Harga

a. Apakah harga di Swalayan Pamela ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?

iya bersahabat mbak.

b. Apakah ibu kalau belanja mengutamakan harga?

iya mbak itu yang paling utama.

12. Tempat

a. Apakah Swalayan Pamela ini tempatnya strategis atau mudah di jangkau?

iya mbak strategis dan mudah banget di jangkau.

b. Apakah Swalayan Pamela nyaman untuk belanja?

iya mbak nyaman kok.

13. promosi

a. Apakah ibu sering mendapatkan informasi tentang promosi di Swalayan Pamela?

iya mbak sering.

b. Media apa yang ibu gunakan untuk melihat promosi di Swalayan Pamela?

enggak ada ya mbak langsung datang kesini aja langsung tau.

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Konsumen : 4

Nama : Ibo

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 11 Februari 2019

Waktu Wawancara : 13.00

1. Aspek Teistis (Rabbaniyah)
 - a. Apakah mbak lebih suka belanja di swalayan yang menerapkan syariah?
iya mbak.
2. Aspek Etis (Akhlaqiah)
 - a. Apakah menurut mbak penerapan etikanya baik?
iya baik kok mbak sejauh ini belum ada masalah.
 - b. Apakah pelayanannya sangat memuaskan atau tidak?
memuaskan mbak
 - c. Apakah mbak sering complain terhadap karyawan?
enggak ya mbak saya tidak pernah komplain.
3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)
 - a. Apakah realisasinya sesuai dengan yang di harapkan konsumen?
iya mbak sesuai kok dengan yang saya harapkan.
4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)
 - a. Bagaimana menurut mbak cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
dengan layanan yang baik mbak ramah sopan
5. Apakah karyawan di swalayan pamella ramah terhadap konsumen?
iya mbak ramah kok.
6. apakah sebelumnya mbak suka belanja di Swalayan Pamella?

iya mbak

7. Dalam satu bulan berapa kali mbak belanja di Swalayan Pamela?

satu kali mbak kan saya mahasiswi ya perbulan gitu belanjanya.

8. Apakah mbak selalu belanja di Swalayan Pamela untuk kebutuhan sehari-hari?

enggak selalu mbak tapi ya lumayan seri juga belanja di Swalayan Pamela.

9. Apa yang membuat mbak melakukan pembelian ulang di Swalayan Pamela?

lengkap dan banyak cabangnya.

10. Produk

a. Apakah mbak kalau memilih produk harus detail?

iya mbak saya sangat detail kalau soal memilih produk yang akan saya gunakan.

b. Kalau membeli suatu produk apakah mbak harus sesuai dengan yang di inginkan atau kalau tidak memilih produk yang lain?

iya mbak harus sesuai dong.

11. Harga

a. Apakah harga di Swalayan Pamela ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?

lumayan bersahabat ya mbak.

b. Apakah mbak kalau belanja mengutamakan harga?

sangat mengutamakan mbak namanya juga mahasiswi.

12. Tempat

a. Apakah Swalayan Pamela ini tempatnya strategis atau mudah dijangkau?

iya mbak soalnya di pinggir jalan jadi mudah untuk ditemukan.

b. Apakah Swalayan Pamela nyaman untuk belanja?

iya mbak tempatnya besar ya jadi tidak desak-desakan sama pembeli yang lain.

13. promosi

a. Apakah mbak sering mendapatkan informasi tentang promosi di Swalayan Pamela?

enggak mbak kadang kadang aja dari teman.

b. Media apa yang mbak gunakan untuk melihat promosi di Swalayan Pamela?

enggak menggunakan media apa apa embak kadang dari teman taunya.

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Konsumen : 5

Nama : Putri

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 11 Februari 2019

Waktu Wawancara : 13.30

1. Aspek Teistis (Rabbaniyah)
 - a. Apakah mbak lebih suka belanja di swalayan yang menerapkan syariah?
iya mbak pasti itu kerna kalau sudah menerapkan syariah sudah pasti baik.
2. Aspek Etis (Akhlqiah)
 - a. Apakah menurut mbak penerapan etikanya baik?
baik mbak .
 - b. Apakah pelayanannya sangat memuaskan atau tidak?
sangat memuaskan mbak.
 - c. Apakah mbak sering complain terhadap karyawan?
tidak embak saya tidak perna komplain terhadap karyawan.
3. Aspek Realistis (Insaniyah)
 - a. Apakah realisasinya sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen?
iya mbak sesuai kalau menurut saya pribadi.
4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)
 - a. Bagaimana menurut mbak cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
dengan melayanin konsumen dengan baik sopan dan ramah.
5. Apakah karyawan di Swalayan Pamella ramah terhadap konsumen?
iya mbak ramah
6. Apakah sebelumnya mbak suka belanja di Swalayan Pamella?

iya mbak saya suka belanja di swalayan pamella ini.

7. Dalam Satu bulan berapa kali mbak belanja di Swalayan Pamela?

satu kali mbak.

8. Apakah mbak selalu belanja di Swalayan Pamela untuk kebutuhan sehari-hari?

iya mbak saya belanjanya ke Swalayan Pamela.

9. Apa yang membuat mbak melakukan pembelian ulang di Swalayan Pamela?

selain lengkap dekat juga mbak banyak pilihan juga mbak.

10. Produk

a. Apakah mbak kalau memilih produk harus detail?

iya mbak harus mah kalau itu.

b. Kalau membeli suatu produk apakah mbak harus sesuai dengan yang di inginkan atau kalau tidak memilih produk yang lain?

kalau saya ya mbak kalau selagi kegunaannya sama saya tidak harus produk yang itu yang lain juga saya mau.

11. Harga

a. Apakah harga di Swalayan Pamela ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?

iya mbak sangat bersahabat.

b. Apakah mbak kalau belanja mengutamakan harga?

iya mbak kerna bagi saya harga yang paling penting.

12. Tempat

a. Apakah Swalayan Pamela ini tempatnya strategis atau mudah di jangkau?

iya mbak mudah di jangkau.

b. Apakah Swalayan Pamela nyaman untuk belanja?

iya nyaman.

13. Promosi

a. Apakah mbak sering mendapatkan informasi tentang promosi di Swalayan Pamela?

kadang kadang si mbak itu pun dari teman.

b. Media apa yang mbak gunakan itu melihat promosi di Swalayan Pamela?

enggak ada ya dari teman tau nya.

PANDUAN WAWANCARA

Peran Pemasaran Syariah Terhadap Pembelian Ulang Di Swalayan Pamella

Konsumen : 6

Nama : Yani

Tempat Wawancara : Pamella 6

Tanggal Wawancara : 11 Februari 2019

Waktu Wawancara : 14.00

1. Aspek Teistis (Rabbaniyah)
 - a. Apakah ibu lebih suka belanja di swalayan yang menerapkan syariah?
iya mbak saya suka itu kerna bagus.
2. Aspek Etis (Akhlaqiah)
 - a. Apakah menurut ibu penerapan etikanya baik?
iya baik.
 - b. Apakah pelayanannya sangat memuaskan atau tidak?
memuaskan.
 - c. Apakah ibu sering complain terhadap karyawan?
enggak pernah mbak.
3. Aspek Realistis (Al-Waqiyyah)
 - a. Apakah realisasinya sesuai dengan yang di harapkan oleh konsumen?
iya mbak sesuai kok kalau menurut saya.
4. Aspek Humamanistis (Insaniyah)
 - a. Bagaimana menurut ibu cara karyawan meningkatkan atau mempertahankan konsumen?
ya dengan melayanin dengan baik.
5. Apakah karyawan di Swalayan Pamella ramah terhadap konsumen?
iya ramah mbak.
6. Apakah sebelumnya ibu suka belanja di Swalayan Pamella?

iya mbak saya suka belanja di Swalayan Pamela.

7. Dalam satu bulan berapa kali ibu belanja di Swalayan Pamela?

empat kali mbak kerna saya membeli kebutuhan sehari-hari itu perminggu jadi seminggu sekali harus belanja.

8. Apakah ibu selalu belanja di Swalayan Pamela?

iya mbak selalu.

9. Apa yang membuat ibu melakukan pembelian ulang di Swalayan Pamela?

lengkap semua mbak.

10. Produk

a. Apakah ibu kalau memilih produk harus detail?

iya mbak sangat detail sekali.

b. Kalau membeli produk apakah ibu harus sesuai dengan yang di inginkan atau kalau tidak memilih produk yang lain?

iya memilih produk yang lain mbak selagi kegunaanya sama.

11. Harga

a. Apakah harga di swalayan pamella ini bersahabat dari kalangan atas sampai bawah?

iya mbak.

b. Apakah ibu kalau belanja mengutamakan harga?

iya mbak.

12. Tempat

a. Apakah Swalayan Pamela ini tempatnya strategis atau mudah di jangkau

iya mbak strategis dan parkirnya juga luas.

b. Apakah Swalayan Pamela nyaman untuk belanja?

iya nyaman.

13. Promosi

a. Apakah ibu sering mendapat informasi tentang promosi di Swalayan Pamela?

ya lumayan sering lah.

b. Media apa yang ibu gunakan untuk melihat promosi di Swalayan Pamela?

enggak ada langsung ke sini aja jadi tau kalau ada promosi.

DOKUMENTASI



Gambar 1 wawancara sama manajer pamella



Gambar 2 swalayan pamella



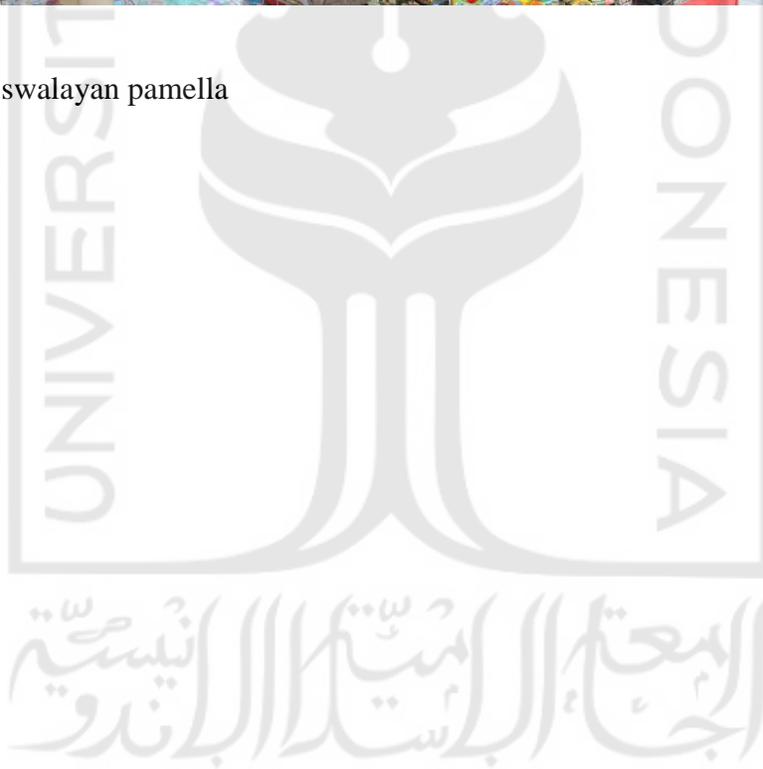
Gambar 3 dan produk swalayan pamella



Gambar 4 suasana di swalayan pamell



Gambar 5 produk swalayan pamella



RIWAYAT HIDUP

Nama : Mustika Indah Rambe
Tempat, Tanggal Lahir : Masihi 10 Juni 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
No. Handphone : 082242497621
Email : indahrambe916@gmail.com
Alamat : Dusun Masihi, Kec. NA 1X-X , Kab. Labuhan Batu Utara, Medan.
Nama Orang Tua
Ayah : Hopnar Rambe
Ibu : Asmi Siahaan
anak ke : Empat Dari Lima Bersaudara

Pendidikan Formal

- SDN Masihi mulai tahun 2002-2008
- MTS Pesantren Modre Dara Al-Ulum (PMDU) mulai tahun 2008-2011
- MA Pesantren Modre Dara Al-Ulum (PMDU) mulai tahun 2011-2014
- Universitas Islam Indonesia Yogyakarta mulai tahun 2014- sekarang

Pengalaman Organisasi

- Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) sebagai anggota
- Ikatan Mahasiswa Sumatra Utara (IMSU) Sebagai Sekretaris priode 2015-2016
- Ikatan keluarga Dara Al- Ulum (IKDU) Sebagai anggota