

## LAMPIRAN

### Responden 1

Hari/ Tanggal : Rabu, 27 November 2019

Durasi Wawancara : 45 menit

#### Identitas Diri

Nama Responden : Adilatul Fauziyah

Usia : 18

Nama Usaha : Luzyscollection

Marketplace : Bukalapak dan shopee

1. Apa yang anda jual didalam *marketplace* ?

*“Jilbab dan Busana Muslimah*

2. Siapa konsumen utama anda ?

*“Mahasiswa dan masyarakat umum”*

3. Dimana saja anda menjual produk anda?

*“Sementara ini saya mah jualinnya baru disini mba Instagram, WhatsApp dan Shopee aja”*

4. Kapan anda mulai mengenal *marketplace* dan mulai menggunakannya?

*“Mulai mengenal marketplace atau shopee itu baru di akhir tahun 2017, karena banyak yang nanya mbk jualannya kok tidak lewat shopee sih mba, dari pertanyaan itu saya mulai mencoba untuk membikin akun shopee dan bukalapak untuk luzyscollection”*

5. Mengapa anda menjual dagangan anda didalam *marketplace* ?

*“ Karena pertama permintaan dari konsumen dan alasan kedua karena di era sekarang ini apa-apa meggunakan internet untuk jualan, akhirnya ikut deh”.*

6. Bagaimana bahan baku disiapkan dalam proses produksi ini ?  
*“Kalau masalah bahan baku memang saya masih tahap reseller belum ke produksi langsung, Insya Allah nanti segera kami akan memulai produksi sendiri”*
7. Bagaimana proses penetapan harga yang anda lakukan?  
*“Masalah ini saya biasanya lihat dari harga pasaran kalangan mahasiswa sih mba”*
8. Bagaimana proses awal untuk menjual produk di dalam marketplace ?  
*“Proses awalnya kita bikin akun terlebih dahulu di shopee setelah itu menginput data-data atau mengupload catalog yang akan kita jual di shopee, habis itu menunggu pesan masuk dan transaksi antara konsumen dengan pihak shopee, setelah ada pembelian barang di packing setelah itu dikirim ke jasa pengiriman yang bekerjasama dengan shopee, setelah barang sampai kepada konsumen pihak shopee baru memberikan uang konsumen ke kita”.*
9. Apakah harga yang anda cantumkan didalam marketplace sesuai dengan harga asli?  
*“Tidak, maksudnya itu harga yang sudah termasuk dengan keuntungannya.”*
10. Apakah barang yang anda iklankan sesuai dengan barang yang anda jual?  
*“Tentunya dong mba, kan harus jujur”*
11. Bagaimana jika ada barang yang cacat (bagaimana sikap anda) ?  
*“Jika ada barang yang cacat saya sampaikan ke konsumen kondisi barang yang cacat tersebut”*
12. Apakah pernah terjadi konsumen membatalkan apa yang iya ingin beli? Bagaimana cara menanggapi?  
*“Membatalkan pasti pernah, cuman akhirnya sikap saya, yasudahlah bukannya memarahi konsumen, tapi saya yakin rezeki itu sudah ada yang ngatur”.*
13. Bagaimana sikap anda dalam menanggapi konsumen yang komplien terhadap produknya?  
*“Sikap saya menerima masukan atau komplien yang ada untuk pembenahan produk kita”*
14. Bagaimana sikap produsen terhadap pesaing dan bagaimana cara mempertahankan konsumen?

*“Bersaing secara sehat lah mba, ya dengan cara memberikan packajing yang bagus dan menarik”*



## Responden 2

Hari/ Tanggal : Kamis, 28 November 2019

Durasi Wawancara : 45 Menit

**Identitas Diri**

Nama Responden : Ulfa Uswatun Hasanah

Usia : 22

Nama Usaha : Loker Hasanah

Marketplace : Shopee

1. Apa yang anda jual didalam *marketplace* ?

*“ Yang aku jual di sana jilbab, gamis, dsb yang berkaitan dengan aksesoris muslimah ”*

2. Siapa konsumen utama anda ?

*“ Teman dekat itu konsumen sangat utamanya saya ”*

3. Dimana saja anda menjual produk anda?

*“ Di gerai ini, instagram, shopee, whatsapp. ”*

4. Kapan anda mulai mengenal *marketplace* dan mulai menggunakannya?

*“2017an kurang lebih sih”*

5. Mengapa anda menjual dagangan anda didalam *marketplace* ?

*“ Pada nanyain kok tidak jualan di marketplace ya udah deh dari situ saya buka akun ”*

6. Bagaimana bahan baku disiapkan dalam proses produksi ini ?

*“Ngedesain apa yang mau dibuat, habis itu cari kain, pas udah dapet kain kasih ke penjahit.”*

7. Bagaimana proses penetapan harga yang anda lakukan?

*“Lihat harga bauran pasar”*

8. Bagaimana proses awal untuk menjual produk di dalam *marketplace* ?

*“ Proses awal buat akunnya dulu, habis itu sering seringlah ngupload dagangan ke marketplace, soalnya kalau tidak sering ngupload rating kita di shopee jelek, habis itu nunggu pesanan pembeli, lalu di packing barang terus di kirim, setelah diterima kita baru dapat uang dari pihak shopee ”.*

9. Apakah harga yang anda cantumkan didalam *marketplace* sesuai dengan harga asli?

*“ Tidak ”*

10. Apakah barang yang anda iklankan sesuai dengan barang yang anda jual?.

*“ Itu pasti iya ”*

11. Bagaimana jika ada barang yang cacat (bagaimana sikap anda) ?

*“ Saya mita maaf ke konsumen karena itu kesalahan produsen, setelah itu saya benar-benar yang memantau penjahit agar tidak ada lagi terulang masalah cacat barang. ”*

12. Apakah pernah terjadi konsumen membatalkan apa yang iya ingin beli? Bagaimana cara menanggapi?

*“ Pernah, menanggapi dengan tersenyum saja ”*

13. Bagaimana sikap anda dalam menanggapi konsumen yang komplien terhadap produknya?

*“ Kalau ada yang komplien ya udah didengerin sambil kita mengevaluasi kenapa bisa sampai konsumen komplien ke kita. ”*

14. Bagaimana sikap produsen terhadap pesaing dan bagaimana cara mempertahankan konsumen?

*“ Bersaing sehat lah karena kita seorang muslim tidak boleh ada kecurangan didalamnya, mempertahankan konsumen dengan cara saya mempertahankan kualitas produk. ”*

*كَلِمَاتُ اللَّهِ تَكُونُ لَكُمْ رَحْمَةً وَيَجْعَلُ لَكُم مِّنْهَا آيَاتٍ لِّكُلِّ قَوْمٍ مُّسْتَدْرِكًا*

## Responden 5

Hari/ Tanggal : Jumat, 28 November 2019

Durasi Wawancara : 45 Menit

**Identitas Diri**

Nama Responden : Lasmi

Usia : 32

Nama Usaha : Adabia Gerry Hijab

Marketplace : Tokopedia, shopee daan Tokopedia

1. Apa yang anda jual didalam *marketplace* ?

*“ Saya jualan terkhusus jilbab mba, dari jilbab squar, sampai jilbab kaos langsung pakai ”*

2. Siapa konsumen utama anda ?

*“ Masyarakat umum semua kalangan sih mba, tidak yang berpatokan kesiapa gitu ”.*

3. Dimana saja anda menjual produk anda?

*“ Di toko, di rumah, Shopee, sama paling di WA story gitu mba, ya paling sering sih masarinnya ke WA story gitu ”*

4. Kapan anda mulai mengenal *marketplace* dan mulai menggunakannya?

*“Mulai mengenal 2017an akhir kalau ndk salah mba”*

5. Mengapa anda menjual dagangan anda didalam *marketplace* ?

*“ Sekarang kan lagi trand masa kininya jualan online ya mba, ya saya ikutin saja, terus juga bisa lebih membantu konsumen untuk milih-milih produk yang pingin dibeli. ”*

6. Bagaimana bahan baku disiapkan dalam proses produksi ini ?

*“Saya ini bentuknya lebih ke resailler mba, jadi emang kita langsung kulaan barang banyak gitu, kita jualnya juga grosiran terutama, eceran juga bisa, tapi paling banyak grosiran.”*

7. Bagaimana proses penetapan harga yang anda lakukan?

*“ Penetapan harga kita ikut harga dari pasaran produk yang kita jual, soalnya juga harga jadi reseller juga berbeda. ”*

8. Bagaimana proses awal untuk menjual produk di dalam *marketplace* ?  
 “ *Proses awal ya buat akun dulu, habis itu rajin rajin mengupload barang dagangan, habis itu nerima pesanan, habis itu di packing barangnya, terus di kirim ke konsumen, habis itu kalau barangnya udah nyampe tinggal nunggu dikirim uangnya dari shopee.* ”
9. Apakah harga yang anda cantumkan didalam *marketplace* sesuai dengan harga asli?  
 “ *Tidak mba* ”
10. Apakah barang yang anda iklankan sesuai dengan barang yang anda jual?  
 “ *Harus lah mba kalau itu* ”
11. Bagaimana jika ada barang yang cacat (bagaimana sikap anda) ?  
 “ *Kalau ada barang cacat yang diterima oleh konsumen bisa di tuker dengan memberi diskon untuk pengembaliannya* ”
12. Apakah pernah terjadi konsumen membatalkan apa yang iya ingin beli? Bagaimana cara menanggapi?  
 “ *Setiap penjual kayaknya pernah deh mba gerasain hal semacam itu, begitujuga dengan saya pernah, tapi yasudah saya yakin pasti akan ada ganti.* ”
13. Bagaimana sikap anda dalam menanggapi konsumen yang komplien terhadap produknya?  
 “ *Kalau ada yang komplien ya didengarkan, kan istilahnya pembeli adalah raja, yang penting gimana caranya konsumen tetap mau beli lagi ke toko kami dan tidak menyebar luaskan apa yang dia komplien.* ”
14. Bagaimana sikap produsen terhadap pesaing dan bagaimana cara mempertahankan konsumen?  
 “ *Harus bersag secara sehat lah mba, terus kalau mempertahankan konsumen ya dengan cara dikasih diskon, dikasih giveaway, ya gitu gitu mba* ”

## Responden 3

Hari/ Tanggal : Kamis, 28 November 2019

Durasi Wawancara : 45 Menit

**Identitas Diri**

Nama Responden : Shecha

Usia : 22

Nama Usaha : Shecha.shop

Marketplace : Shopee

1. Apa yang anda jual didalam *marketplace* ?

*“Awalnya saya jualan apapun yang mereka cari saya jual, tapi mulai kesini saya berpatokan terhadap beberapa produk saja yaitu busana muslimah.”*

2. Siapa konsumen utama anda ?

*“ Teman dekat dan Mahasiswa ”*

3. Dimana saja anda menjual produk anda?

*“ Di gerai, Shopee, Instagram, Whatshapp. ”*

4. Kapan anda mulai mengenal *marketplace* dan mulai menggunakannya?

*“ 2017an kalau tidak salah ingat ”*

5. Mengapa anda menjual dagangan anda didalam *marketplace* ?

*“ Karena awalnya ingin coba coba aja sih . ”*

6. Bagaimana bahan baku disiapkan dalam proses produksi ini ?

*“ Bahan baku disiapkan dengan cara mencari langsung bahan utama yaitu kain, memilah milih dari kualitas kainnya, agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. ”*

7. Bagaimana proses penetapan harga yang anda lakukan?

*“ Proses penetapan harga ya seperti para penjual lain menetapkan harga. ”*

8. Bagaimana proses awal untuk menjual produk di dalam *marketplace* ?

*“ Proses awal bikin akun shopee, upload gambar, upload ketersediaan produk, nunggu pesanan, kalau ada pesanan di packing barangnya, dikirim, setelah dikirim nunggu barang sampe kekonsumen baru dari pihak shopee mengirim uangnya kedalam rekening kita. ”*

9. Apakah harga yang anda cantumkan didalam *marketplace* sesuai dengan harga asli?

*“Itu tidak mba.”*

10. Apakah barang yang anda iklankan sesuai dengan barang yang anda jual?.

*“ Iya, sangat sesuai sekali.”*

11. Bagaimana jika ada barang yang cacat (bagaimana sikap anda) ?

*“ Sikapnya dengan memberi tahu ke konsumen.”*

12. Apakah pernah terjadi konsumen membatalkan apa yang iya ingin beli? Bagaimana cara menanggapi?

*“Alhamdulillah sejauh ini tidak ada .”*

13. Bagaimana sikap anda dalam menanggapi konsumen yang komplen terhadap produknya?

*“ Kalau ada yang komplen ya didengarkan saja dan berusaha untuk memperbaiki.”*

14. Bagaimana sikap produsen terhadap pesaing dan bagaimana cara mempertahankan konsumen?

*“Sikapnya dengan cara bersaing secara sehat, benar,tidak saling merugikan satu sama lain. Kalau mempertahankan konsumen dengan cara mempertahankan kualitas barang.”*



## Responden 4

Hari/ Tanggal : Jumat, 29 November 2019

Durasi Wawancara : 45 Menit

**Identitas Diri**

Nama Responden : Latifah

Usia : 35

Nama Usaha : Konveksi Zulfa Salma

Marketplace : Bukalapak

1. Apa yang anda jual didalam *marketplace* ?

*“ Yang saya jual gamis dan jilbab mba sejauh ini ”*

2. Siapa konsumen utama anda ?

*“ Konsumen utama saya teman-teman dekat, kenalan saya, keluarga, dan warga sekitar. ”*

3. Dimana saja anda menjual produk anda?

*“ Saya jualan di toko, facebook, whatsapp, dan shopee mba ”*

4. Kapan anda mulai mengenal *marketplace* dan mulai menggunakannya?

*“ Kurang lebih tahun 2014an sih mba ”*

5. Mengapa anda menjual dagangan anda didalam *marketplace* ?

*“ Karena lebih luas jangkauannya gitu mba, jadi tidak cuman masyarakat sekitar saja konsumennya ”.*

6. Bagaimana bahan baku disiapkan dalam proses produksi ini ?

*“ Alhamdulillah produksi sendiri, cari kain sendiri, desain sendiri. ”*

7. Bagaimana proses penetapan harga yang anda lakukan?

*“ Proses penetapan harga ya saya lihat dari biaya produksinya dulu gimana, harga kainnya gimana, terus lihat harga pasaran mba ”*

8. Bagaimana proses awal untuk menjual produk di dalam *marketplace* ?

*“ Proses awal ya bikin akunnya mba, terus ngemasukin gambar produk yang kita jual, dimasukin sisa stocknya berapa, terus nunggu pesan masuk, kalau ada pesan masuk pembelian konsumen transfer ke pihak shopeenya dulu, habis itu saya nyiapin barang yang dia beli terus di packing, habis itu saya kirim ke tempat ”*

*paketan, kalau barang udah sampai ke pembeli baru rekening saya dapat uang pembelian barang tersebut”.*

9. Apakah harga yang anda cantumkan didalam *marketplace* sesuai dengan harga asli?  
*“ Kalau harga asli murni ya tidak lah mba”*
10. Apakah barang yang anda iklankan sesuai dengan barang yang anda jual?.  
*“Sesuai Insya Allah mba”*
11. Bagaimana jika ada barang yang cacat (bagaimana sikap anda) ?  
*“Kalau ada barang yang cacat ya saya kasih tahu ke pembeli kalau emang dia pingin beli dan memberikan diskon, kalau tidak ya sudah saya gunakan sendiri mba”.*
12. Apakah pernah terjadi konsumen membatalkan apa yang iya ingin beli? Bagaimana cara menanggapi?  
*“Pernah, ya saya anggap saja itu belum rezeki”*
13. Bagaimana sikap anda dalam menanggapi konsumen yang komplien terhadap produknya?  
*“ Ya didengerin dulu, habis itu dijelasin dengan sejelas mungkin”*
14. Bagaimana sikap produsen terhadap pesaing dan bagaimana cara mempertahankan konsumen?“*Bersaing secara sehat, ya kadang pernah kesel gitu sama produsen yang menjatuhkan harga, cuman kembali lagi ingat bahwa rezeki sudah ada yang ngatur, Insya Allah kalau itu rezeki kita tidak akan pergi. Terus kalau untuk mempertahankan konsumen ya menjaga kualitas produk dan melayani semaksimal mungkin”.*

## Responden 6

Hari/ Tanggal : Senin, 2 Desember 2019

Durasi Wawancara : 45 Menit

**Identitas Diri**

Nama Responden : Nisa

Usia : 22

Nama Usaha : Malika Hijab Store

Marketplace : Tokopedia

1. Apa yang anda jual didalam *marketplace* ?

*“ Yang kami jual di marketplace berbagai macam busana muslimah, dari rok, blouse, kemeja, jilbab, dsb.”*

2. Siapa konsumen utama anda ?

*“ Konsumen utama ya teman pasti, setelah itu mahasiswa sekitar sii”*

3. Dimana saja anda menjual produk anda?

*“Shopee, instagram, whatsapp, toko”.*

4. Kapan anda mulai mengenal *marketplace* dan mulai menggunakannya?

*“ Saya baru menenal marketplace, maksudnya lebih ke penggunaan sih, baru pertengahan tahun ini, kalau mengenal ya udah mengenal dari lama karena saya juga belanja pake marketplace”*

5. Mengapa anda menjual dagangan anda didalam *marketplace* ?

*“ Ikut trend masa kini lah “.*

6. Bagaimana bahan baku disiapkan dalam proses produksi ini ?

*“Alhamdulillah kita produk sendiri, jadi ya cari kain, milih model atau desain.”*

7. Bagaimana proses penetapan harga yang anda lakukan?

*“Lihat harga sekitar lah jadi kita netapin harganya yang ndak jatuh banget sama ndaj yang mahal banget”*

8. Bagaimana proses awal untuk menjual produk di dalam *marketplace* ?

*“ Proses awal pastiya dengan buat akun, upload gambar dan ketersediaan barang, habis itu nerima pesanan dari pembeli,ambil barang packing barang pengiriman barang, setelah itu nunggu kiriman uang dari shopee kalau konsumen sudah menerima produk”*

9. Apakah harga yang anda cantumkan didalam *marketplace* sesuai dengan harga asli?  
*“Tidak ada perbedaan harga dari beli di marketplace maupun beli secara langsung”*
10. Apakah barang yang anda iklankan sesuai dengan barang yang anda jual?.  
*“Tentunya sangat sesuai”.*
11. Bagaimana jika ada barang yang cacat (bagaimana sikap anda) ?  
*“ Kalau ada barang yang cacat ya dikasih tahu ke konsumennya.”*
12. Apakah pernah terjadi konsumen membatalkan apa yang iya ingin beli? Bagaimana cara menanggapinya?  
*“Alhamdulillah sejauh ini tdak pernah dan tidak ingi pernah.”*
13. Bagaimana sikap anda dalam menanggapi konsumen yang komplien terhadap produknya?  
*“ Menerima masukannya”*
14. Bagaimana sikap produsen terhadap pesaing dan bagaimana cara mempertahankan konsumen?  
*“Sikapnya ya udah bersaing dengan cara sehat dan tidak mendholimi satu sama lain dengan cara ya mempertahankan kualitas produk.”*