

Lampiran 1

DAFTAR WAWANCARA KEPADA PEMILIK TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

1. Ancaman Pendetang Baru.
 - a. Tiga bulan belakangan ini apakah ada toko elektronik baru di daerah Banjarnegara, kalau ada sebutkan?
 - b. Kira-kira apa yang anda lakukan agar konsumennya tetap?
 - c. Seandainya ada toko elektronik baru apakah toko tersebut akan menjadi ancaman bagi anda? Mengapa toko-toko tersebut tidak menjadi ancaman bagi anda?
2. Kekuatan Tawar Menawar Pemasok
 - a. Hal-hal apa saja yang membedakan barang-barang yang dijual di toko ini dengan toko elektronik lain?
 - b. Siapa saja dan darimana saja pemasok barang-barang elektronik anda?
 - c. Apakah selama ini pernah terjadi konflik dengan pemasok anda? Kalau ada bagaimana cara anda mengatasinya?
 - d. Apakah selama ini pernah terjadi keterlambatan pengiriman barang dari pemasok ke anda, bagaimana solusinya?
 - e. Apakah selama ini pernah terjadi salah pengiriman barang dan bagaimana solusinya, kalau ada berikan contohnya?
3. Kekuatan Tawar Menawar Konsumen
 - a. Hal-hal apa yang lakukan untuk menarik minat beli konsumen? Apakah hal-hal yang anda lakukan berhasil menarik minat konsumen?

- b. Pelayanan apa saja yang anda berikan kepada konsumen agar konsumen tetap membeli barang di toko anda?
 - c. Apakah toko ini memberikan servise garansi pasca pembelian pada konsumen dan dalam bentuk apa? Apabila servise tersebut tidak dikenakan biaya apakah anda tidak mengalami kerugian?
4. Ancaman Produk Substitusi
5. Persaingan antar Industri
- a. Hal-hal apa yang anda lakukan agar konsumen lebih mengenal toko anda dibandingkan dengan toko elektronik lain?
 - b. Apakah toko ini melakukan perpanjangan garansi pada barang-barang yang dijual dan apa saja ketentuannya?
 - c. Apakah toko ini melakukan perbaikan kualitas pelayanan? Hal-hal apasaja yang dilakukan? Dalam jangka waktu berapa lama kotak saran tersebut dibuka?.

Lampiran 2

DAFTAR WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

- a. Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?
- b. Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa?
- c. Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya?
- d. Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Dan apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit?
- e. Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan?
- f. Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam bentuk apa? Berapa banyak potongan harga yang diberikan kepada anda?
- g. Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak?
- h. Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau.

Lampiran 3

HASIL WAWANCARA KEPADA PEMILIK TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

1. Ancaman Pendetang Baru.
 - a. Tiga bulan belakangan ini apakah ada toko elektronik baru di daerah Banjarnegara, kalau ada sebutkan? Ada, Toko Agung Elektronik dan Toko Swiss Baru Elektronik.
 - b. Kira-kira apa yang anda lakukan agar konsumennya tetap? Memberikan pelayanan yang baik pada konsumen dan setiap pembelian tv, kulkas akan mendapatkan potongan harga dan souvenir seperti gelas, kalender, jam dinding, atau tas.
 - c. Seandainya ada toko elektronik baru apakah toko tersebut akan menjadi ancaman bagi anda? tidak, selama beberapa bulan belakangan ini ada beberapa toko elektronik baru, dan toko-toko tersebut tidak menjadi ancaman bagi toko kami. Mengapa toko-toko tersebut tidak menjadi ancaman bagi anda? Karena omset dari toko kami dari bulan ke bulan malah mengalami peningkatan.
2. Kekuatan Tawar Menawar Pemasok
 - a. Hal-hal apa saja yang membedakan barang-barang yang dijual di toko ini dengan toko elektronik lain? Saya mendatangkan barang-barang langsung dari pabrik dan China seperti TV, DVD, Tape dan toko-toko lain tidak mempunyai merk-merk dan barang-barang yang saya jual.
 - b. Siapa saja dan darimana saja pemasok barang-barang elektronik anda? dari pabrik seperti Jakarta, Surabaya dan ada beberapa barang yang saya datangkan langsung

dari China. Diantara pemasok-pemasok tersebut anda paling sering mengambil barang dengan siapa dan mengapa? Dengan supplier-supplier dari China, Karen barang-barang yang mereka jual murah harganya dan toko lain tidak mempunyai barang-barang tersebut.

- c. Apakah selama ini pernah terjadi konflik dengan pemasok anda? Kalau ada bagaimana cara anda mengatasinya? Belum pernah, saya selama ini selalu menjaga hubungan baik dengan para pemasok. Bagaimana cara nya anda menjaga hubungan baik tersebut? Setiap hari besar seperti Natal atau Tahun baru saya membagikan parcel kepada mereka.
 - d. Apakah selama ini pernah terjadi keterlambatan pengiriman barang dari pemasok ke anda, bagaimana solusinya? Pernah, di saat-saat menjelang hari besar seperti natal, tahun baru atau lebaran dan solusinya akir-akhir berapa tahun belakangan ini sebelum menjelang hari besar sekitar dua bulan sebelumnya kami sudah mendatangkan barang-barangnya.
 - e. Apakah selama ini pernah terjadi salah pengiriman barang dan bagaimana solusinya, kalau ada berikan contohnya? Ya pernah terjadi salah pengiriman barang, barang kita kirim lagi ke pemasok dan pemasok mengirimkan lagi barang ke kita melalui ekspedisi atau waktu pemasok datang ke toko barang langsung di tukar. Contohnya : kita memesan TV merk Polytron 17 inchi, pemasok mengirimkan TV Polytron 14 inchi.
3. Kekuatan Tawar Menawar Konsumen
- a. Hal-hal apa yang lakukan untuk menarik minat beli konsumen? Memasang papan reklame di jalan pedesaan dan tempat-tempat strategis, membagikan

selebaran di tempat ramai seperti pasar dan terminal. Apakah hal-hal yang anda lakukan tersebut berhasil menarik minat konsumen? Ya, banyak dari para konsumen yang mengatakan tau toko ini dari papan reklame yang di pasang di pedesaan, selebaran-selebaran di tempat-tempat ramai.

- b. Pelayanan apa saja yang anda berikan kepada konsumen agar konsumen tetap membeli barang di toko anda? memberikan potongan harga, servise pasca pembelian, pengantaran barang sampai ke tempat tujuan. Seberapa banyak potongan yang anda berikan pada konsumen? Sekitar 1-5 % dari harga pembelian.
- c. Apakah toko ini memberikan servise garansi pasca pembelian pada konsumen dan dalam bentuk apa? Ya, apabila waktu garansi sudah habis kami tetap memberikan servise barang tanpa di pungut biaya. Apabila servise tersebut tidak dikenakan biaya apakah anda tidak mengalami kerugian? Toko kami memiliki teknisi khusus dan kami juga bekerjasama dengan para pabrik dalam menservise barang konsumen.

4. Ancaman Produk Substitusi

5. Persaingan antar Industri

- a. Hal-hal apa yang anda lakukan agar konsumen lebih mengenal toko anda dibandingkan dengan toko elektronik lain? Memasang papan reklame di jalan pedesaan dan tempat-tempat strategis, membagikan selebaran di tempat rame seperti pasar dan terminal.

- b. Apakah toko ini melakukan perpanjangan garansi pada barang-barang yang dijual dan apa saja ketentuannya? Ya dan syarat-syarat nya masi masi memiliki nota pembelian dan kartu garansi yang telah di stampel.
- c. Apakah toko ini melakukan perbaikan kualitas pelayanan? Hal-hal apasaja yang dilakukan? Ya dengan menyediakan kotak saran agar kita dapat mengetahui keluhan konsumen dan hal-hal apa saja yang perlu kita perbaiki. Dalam jangka waktu berapa lama kotak saran tersebut dibuka? Seminggu sekali.

Lampiran 4

HASIL WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

Nama Konsumen: Saryono

1. Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?
Lengkap, biasanya saya membeli barang-barang elektronik di toko ini dan banyak pilihan barang dan merk nya.
2. Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa? Di toko ini, saya sudah lama langganan dengan toko ini.
3. Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya? Ya, servise barang apabila ada kerusakan barang.
4. Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Dan apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit? Tidak pernah membeli barang secara kredit.
5. Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan? Barang-barang yang dijual lengkap dan apabila membeli barang diantar sampai kerumah.
6. Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam bentuk apa? Memberikan, dalam jumlah banyak langsung diberikan potongan harga. Berapa banyak potongan harga yang diberikan kepada anda? sekitar Rp. 50.000
7. Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak? Ya, tidak dikenakan biaya.
8. Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau? Ya, dekat dengan pusat keramaian kota.

Lampiran 5

HASIL WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

Nama Konsumen: Muhadhin

1. Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?
Lengkap, apabila saya ingin mencari perlengkapan elektronik seperti TV, DVD, Kulkas di toko ini dan toko ini menjual berbagai macam merk.
2. Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa? Tidak pasti, kadang waktu saya ke kota ya beli di toko ini, kalo tidak di daerah rumah saya ada pedagang elektronik keliling.
3. Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya? Ya, saya pernah membeli TV sudah lima tahun dan garansinya sudah habis toko ini mau membantu menserviskan TV saya.
4. Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit? Pernah, ya toko ini melayani kredit.
5. Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan? Toko ini menjual barang yang di toko lain tidak menjualnya.
6. Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam bentuk apa? Ya, waktu saya membeli TV saya mendapatkan potongan harga dan souvenir. Berapa potongan harga yang diberikan? Saya mendapatkan potongan harga Rp. 35.000
7. Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak? Ya, tidak dikenakan biaya.
8. Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau? Ya, dekat dengan pasar dan tempat mangkal angkutan.

Lampiran 6

HASIL WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

Nama Konsumen: Mujadin

1. Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?
Lumayan, menjual segala macam barang-barang elektronik.
2. Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa? Di toko ini barang-barangnya lengkap.
3. Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya? Ya, walaupun waktu garansi sudah habis, toko ini masi memberikan servise.
4. Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit? Belum pernah beli barang secara kredit.
5. Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan? Barang-barang nya murah dan lengkap.
6. Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam bentuk apa? Ya, potongan harga secara langsung. Berapa banyak potongan yang diberikan? Rp. 70.000
7. Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak? Ya , tidak dikenakan biaya.
8. Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau? Ya karene dekat dengan pasar, foodcourt baru dan alun-alun.

Lampiran 7

HASIL WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

Nama Konsumen: Mariam

1. Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?
Lengkap toko ini menjual segala barang elektronik dengan merk yang berbeda-beda.
2. Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa? Tidak tentu kadang di toko ini atau pedagang elektronik keliling di daerah rumah.
3. Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya? Tidak tau selama ini barang yang saya beli belum pernah rusak.
4. Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit? Tidak tau saya belum pernah membeli barang secara kredit.
5. Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan? Tokonya dingin, barang nya murah dan pelayannya ramah-ramah.
6. Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam bentuk apa? ya, potongan harga langsung. Berapa banyak potongan yang diberikan?Rp. 50.000
7. Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak? Ya, barang yang dibeli diantar sampai rumah.
8. Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau? Ya dekat dengan keramaian kota seperti pasar dan pangkalan angkutan umum.

Lampiran 8

HASIL WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO CENTRAL ELEKTRONIK

Nama Konsumen: Pujianti

1. Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?
Lengkap, apabila saya ingin mencari barang elektronik di toko ini semuanya tersedia.
2. Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa? Di toko ini, saya sudah lama berlanggan dengan toko ini.
3. Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya? Ya, apabila waktu garansinya abis toko ini masi memberikan servise barang.
4. Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit? Tidak pernah.
5. Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan? Barang-barangnya murah dan lengkap.
6. Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam bentuk apa? Ya, dalam bentuk potongan harga langsung.
7. Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak? Ya, tidak dikenakan biaya antar.
8. Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau? Mudah, dekat dengan alun-alun, foodcourt, pasar.

Tabel Hasil Wawancara dengan Konsumen

NOMOR	PERTANYAAN	JAWABAN				
		KONSUMEN 1 (SARYONO)	KONSUMEN 2 (MUHADHIN)	KONSUMEN 3 (MUJADIN)	KONSUMEN 4 (MARIAM)	KONSUMEN 5 (PUJIANTI)
1	Menurut anda, apakah barang yang di jual di toko ini sangat lengkap? Alasannya?	Lengkap, biasanya saya membeli barang-barang elektronik di toko ini dan banyak pilihan barang dan merk nya.	Lengkap, apabila saya ingin mencari perlengkapan elektronik seperti TV, DVD, Kulkas di toko ini dan toko ini menjual berbagai macam merk.	Lumayan, menjual segala macam barang-barang elektronik.	Lengkap toko ini menjual segala barang elektronik dengan merk yang berbeda-beda.	Lengkap, apabila saya ingin mencari barang elektronik di toko ini semuanya tersedia.
2	Biasanya anda membeli barang elektronik di toko mana? mengapa?	Di toko ini, saya sudah lama langganan dengan toko ini	Tidak pasti, kadang waktu saya ke kota ya beli di toko ini, kalo tidak di daerah rumah saya ada pedagang elektronik keliling.	Di toko ini barang-barangnya lengkap.	Tidak tentu kadang di toko ini atau pedagang elektronik keliling di daerah rumah.	Di toko ini, saya sudah lama berlanggan dengan toko ini.
3	Apakah toko ini melayani keluhan pasca pembelian, dan apa bentuknya?	Ya, servise barang apabila ada kerusakan barang.	Ya, saya pernah membeli TV sudah lima tahun dan garansinya sudah habis toko ini mau membantu menserviskan TV saya.	Ya, walaupun waktu garansi sudah habis, toko ini masi memberikan servise.	Tidak tau selama ini barang yang saya beli belum pernah rusak.	Ya, apabila waktu garansinya abis toko ini masi memberikan servise barang.
4	Apakah anda, pernah membeli barang elektronik secara kredit? Dan apakah toko ini melayani sistem pembelian secara kredit?	Tidak pernah membeli barang secara kredit.	Pernah, ya toko ini melayani kredit.	Belum pernah beli barang secara kredit.	Tidak tau saya belum pernah membeli barang secara kredit.	Tidak pernah.
5	Menurut anda apa kelebihan toko ini dibandingkan dengan toko elektronik yang lain, sebutkan?	Barang-barang yang dijual lengkap dan apabila membeli barang diantar sampai kerumah.	Toko ini menjual barang yang di toko lain tidak menjualnya.	Barang-barang nya murah dan lengkap.	Tokonya dingin, barang nya murah dan pelayannya ramah-ramah.	Barang-barangnya murah dan lengkap.
6	Apakah toko ini memberikan diskon pada anda, dalam	Memberikan, dalam jumlah banyak langsung diberikan	Ya, waktu saya membeli TV saya mendapatkan potongan	Ya, potongan harga secara la ngsung. Rp. 70.000	ya, potongan harga langsung. Rp. 50.000	Ya, dalam bentuk potongan harga langsung.

	bentuk apa? Berapa banyak potongan harga yang diberikan kepada anda?	potongan harga. sekitar Rp. 50.000 an	harga dan souvenir. Saya mendapatkan potongan harga Rp. 35.000			
7	Apakah toko ini melayani pengantaran barang sampai ke rumah konsumen, dan dikenakan biaya atau tidak?	Ya, tidak dikenakan biaya.	Ya, tidak dikenakan biaya.	Ya , tidak dikenakan biaya.	Ya, barang yang dibeli diantar sampai rumah.	Ya, tidak dikenakan biaya antar.
8	Menurut anda, apakah lokasi dari toko ini mudah dijangkau?	Ya, dekat dengan pusat keramaian kota.	Ya, dekat dengan pasar dan tempat mangkal angkutan.	Ya karena dekat dengan pasar, foodcourt baru dan alun-alun.	Ya dekat dengan keramaian kota seperti pasar dan pangkalan angkutan umum.	Mudah, dekat dengan alun-alun, foodcourt, pasar.