

Lampiran

Tabel 6.1 Pernyataan Narasumber

No.	Pertanyaan	Pernyataan	Narasumber
1	Apa yang anda ketahui tentang Omnichannel Retail ?	<i>Website : Omnichannel itu membeli barang melalui situs marketplace seperti tokopedia, bukalapak dan lain – lain.</i>	N21
		<i>Sosial Media : ya semacam membeli barang dari facebook atau instagram karena lebih mudah cara pesanya</i>	N1
		<i>Aplikasi Mobile : kalau omnichannel itu selain bisa beli online, kita juga bisa pakai aplikasi android yang disediakan sama vendor seperti aplikasi “MotorKu” yang disediakan oleh AHM</i>	N12
		<i>Pembelian Produk Melalui Offline : kalau omnichannel itu kita bisa beli barang dengan banyak cara, saya lebih suka datang langsung ke toko untuk memilih langsung</i>	N5
2.	Bagaimana hubungan Pelanggan dengan Perusahaan?	<i>Telemarketing : Biasanya saya menghubungi untuk memesan barang melalui telpon saja sudah cukup. Kalau untuk pengecekan barang biasanya saya cek di rumah.</i>	N7

		<i>Online Direct Message : ya dari ikan yang ada di facebook kemudian saya chatt marketingnya untuk Tanya – Tanya apakah promonya masih tersedia.</i>	N3
		<i>Respon Marketing Cepat : saya sebagai konsumen lebih memilih marketing yang cepat balasan pesanya karena menunggu waktu yang lama membuat saya bosan</i>	N2
3.	Menurut pengetahuan anda apa saja jenis saluran pembelian Omnichannel retail yang anda ketahui ?	<i>Aplikasi Mobile : itu ada beberapa cara yang saya sering lakukan melalui Pepdrive yang saya akses dari aplikasi android, melalui aplikasi tersebut banyak macam gambar produk dan detail informasinya</i>	N12
		<i>Sosial Media : Alhamdulillah menurut pengalaman saya selain datang ke toko langsung juga dapat melalui klan melalui facebook, instagram dll. Buktinya aman – aman saja barang sampai di rumah dengan selamat</i>	N1
		<i>Pembelian Offline : setahu saya kalau membeli barang seperti itu ya langsung ke toko saya lebih suka, jadi sekalian bayar langsung selesai.</i>	N5
		<i>Website : untuk saluran Omnichannel yang saya tahu seperti tokopedia, bukalapak, matahari mall dll. Jadi bisa saya akses kapan saja saya kepingin membelinya asalkan ada kuota</i>	N21

4.	Bagaimana Organisasi di dalam Perusahaan memudahkan pembelian anda ?	Online Direct Marketing : saya merasa terbantu dengan adanya marketing karena saya tidak ribet mengurus berkas ke sana – sini, dalam arti semua sudah dibantu untuk dipermudah	N4
5.	Adakah Organisasi atau Budaya di sekitar anda yang mempengaruhi pembelian anda ?	Pertimbangan Teman : awalnya sempat ragu untuk membeli melalui online, apalagi ini termasuk barang yang harganya mahal. Namun karna teman saya menyarankan untuk membeli jadi saya ikut saja karena teman saya pernah membeli juga dari iklan facebook.	N10
		Lingkungan sekitar : kalau disini sudah lumrah untuk membeli melalui online, karena lebih cepat dan tidak ribet. Karena sekarang kalau kemana – mana macet jadinya lebih suka tinggal klik langsung barang datang.	N19
		Kepercayaan terhadap Perusahaan : insyaallah saya atas dasar kemauan dan pertimbangan sendiri untuk membeli produk tersebut, kan bisa dilihat ID Card dari petugasnya, komentar – komentar dibawahnya pada saat review iklan produk.	N10
6.	Apa keunggulan produk yang ditawarkan melalui Omnichannel Retail?	Durability : sejak dulu saya sudah memilih brand ini karena lebih awet dan daya tahanya bagus. Lagi pula kalau barangnya awet lebih bisa menyimpan anggaran untuk maintenance ketika rusak.	N3

		Loyalitas terhadap Merk (Brand loyalty) : berbicara soal kelebihan ya banyak mas, mulai dari suku cadangnya gampang, barangnya awet, irit juga jadi sejak dulu sudah setia sama merk ini, satu keluarga saya pakai merk ini semua.	N9
		Price : Membeli barang melalui online itu yang saya suka karena harganya lebih murah, mungkin karena lebih banyak pilihan antara toko satu dan yang lainnya sehingga harga bisa bersaing.	N1
7.	Bagaimana fasilitas terhadap keluhan pelanggan yang ditawarkan melalui Omnichannel Retail ?	PIC : Jika ada barang yang rusak biasanya saya diberitahu sama yang kirim untuk menghubungi bagian retur, bisa dikembalikan produknya asalkan kerusakannya jelas. Alhamdulillah selama saya beli tidak pernah ada keluhan	N24
		Mengembalikan langsung ke tempat pembelian : Walaupun saya membeli melalui online waktu itu, saya tetap bisa mengembalikan ke dealer terdekat asalkan masih satu perusahaan. Omnichannel lebih enak menurut saya karena prosesnya cepat dan kalau ada kerusakan atau barang tidak sesuai tinggal dikembalikan saja.	N22
		Penanganan Cepat : Pengalaman saya waktu itu saat terjadi kerusakan, paginya langsung saya bawa untuk dibetulkan selama 1 hari, sesudah itu sampai sekarang masih awet.	N8

8.	Bagaimana sistem teknologi yang ditawarkan perusahaan untuk memudahkan pembelian anda melalui Omnichannel Retail ?	<p>Teknologi Aplikasi Mobile : Saya tertarik menggunakan Omnichannel Retail karena memiliki teknologi yang unggul dibanding perusahaan lain, salah satunya yaitu adanya aplikasi android yang bisa saya akses kapan saja saya mau. Apalagi jaman sekarang jamanya android jadi semua orang lebih suka yang simpel</p>	N12
		<p>Proses Cepat dan Efisien Waktu : kalau cara pembelianya mudah seperti ini tentu saya tidak perlu harus ijin kerja untuk membeli dan datang ke toko langsung, kemarin saya cukup mengirim data melalui whatsapp ke bagian marketing kemudian pas waktu sore barangnya sudah sampai kerumah saya.</p>	N9