

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A, and A H Abubakar, 'Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan Melalui E-Commerce Shopee', *Jurnal Pendidikan Ekonomi ...*, 17 (2023), pp. 239–48, doi:10.19184/jpe.v17i2.42375
- Bachmid, Sofyan, Mokh Ulil Hidayat, and Noval Noval, 'Traditional vs Modern Groceries from Islamic Perspective in Indonesia', *Shirkah: Journal of Economics and Business*, 9.1 (2024), pp. 103–21
- Benardi, Berry Berry, 'ANALISIS PROSEDUR DAN FUNGSI DALAM PENGEMBANGAN APLIKASI E-COMMERCE', *Jurnal Portal Data*, 2.11 (2022)
- Bone, U M, 'SEMIOTIK. January', 2019
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, Journal of Chemical Information and Modeling*, 2019, LIII
<[http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf)>
- Al Falih, Muhammad Sabiq Hilal, Reza Muhammad Rizqi, and Nova Adhitya Ananda, 'Pengelolaan Keuangan Dan Pengembangan Usaha Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Kasus Pada UMKM Madu Hutan Lestari Sumbawa)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1 (2019)
- Fazilatun Nisa, Devi, Gading Putri Pratiwi, and Rony Edward Utama, 'Evaluasi Rencana Strategis Dalam Membangun Keunggulan Bersaing Di Industri Retail: Kasus Studi Pada Beberapa Peritel Terkemuka', *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 1.11 (2023), pp. 1–13
- Habibi, Risdan Dwiki, and Didik Hariyanto, 'Menguak Representasi Budaya Indonesia Dalam Iklan Bodrex 2022', *Indonesian Culture and Religion Issues*, 1.2 (2024), p. 15
- Haryoko, Sapto, 'Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep', *Teknik, & Prosedur*, 2020

- Hasan, Muhammad, M Pd, Tuti Khairani Harahap, and M Si Syahrial Hasibuan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Penerbit Tahta Media Group, 2022)
- Hasanah, Hasyim, 'TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)', *At-Taqaddum*, 8.1 (2017), p. 21, doi:10.21580/at.v8i1.1163
- Hasibuan, Syahrial, Iesyah Rodliyah, Sitti Zuhaerah Thalhah, and Paskalina Widiastuti Ratnaningsih, 'Andi Aris Mattunruang S E. Media Penelitian Kualitatif', *Jurnal Equilibrium*, 5 (2022)
- Joko Utomo, Tri, 'Persaingan Bisnis Ritel : Tradisional vs Modern (The Competition of Retail Business: Traditional vs Modern)', *Fokus Ekonomi*, 6.1 (2011), pp. 122–33
- Kartajaya, Hermawan, and Iwan Setiawan, 'Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital', *Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*, 2017
- Desy Rachmawati, Syahrinullah, Madura, Warung, 'Analisis Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan', 1.September (2024), pp. 118–28
- Moleong, Lexy J, 'Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)', 2016
- Murdiyanto, Eko, 'Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)', *Bandung: Rosda Karya*, 2020, pp. 1–2
- Nasution, Siti Maryam, Sri Ramadhani, and Annio Indah Lestari Nasution, 'Analisis Strategi Pemasaran Produk Alat Tulis Pada Ud. H. Muslan Pulungan Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Di Tengah Pandemi Covid-19', *Regress: Journal of Economics & Management*, 2.2 (2022), pp. 167–79, doi:10.57251/reg.v2i2.393
- Perkasa, Uly Nuha, 'Pengaruh Penggunaan Dompot Digital Dan E-Commerce Terhadap Keberlangsungan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Studi Literature UMKM)', *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik (JUMATI)*, 2.2 (2024)
- Renaldi, Arwin, Chandra Ir, and Hartanto Budiyuwono, 'SOCIAL

ADAPTATION AND SETTLEMENT PATTERNS IN Keberagaman Masyarakat Dalam Hal Beragama Yang Ada Di Bandung . Menurut Yana Mulyana ', 05.April (2021), pp. 190–206

Saekoko, Astin Naomi, Antonio E.L Nyoko, and Ronald P.C Fanggidae, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Smartphone Xiaomi', *Journal Of Management*, 11.1 (2020), pp. 49–64

Saputra, Yayan, Rifda Ilahy Rosihan, Widya Spalanzani, Ratih Kumalasari, and Hany Riyanti, 'Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memutuskan Minimarket Sebagai Tempat Berbelanja', *Jurnal Rekavasi*, 10.1 (2022), pp. 45–55, doi:10.34151/rekavasi.v10i1.3880

Sendi, Desa, and Kabupaten Mojokerto, 'Strategi Adaptasi Masyarakat Pasca Pembangunan Ekowisata Di Desa Sendi, Kabupaten Mojokerto', pp. 1–23

Siregar, Winda, 'Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce', *Indonesian Journal of Computer Science*, 12.6 (2023), doi:10.33022/ijcs.v12i6.3483

Sunyoto, Danang, and Agus Mulyono, 'Manajemen Bisnis Retail', *Suparyanto Dan Rosad*, 5.3 (2022), pp. 248–53

Suyanto, Suyanto, and Mardiono Mardiono, 'Strategi Persaingan Bisnis Ritel Tradisional Dan Ritel Modern Di Samarinda Utara', *Jurnal Ekonomika: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah*, 5.2 (2017), pp. 56–64, doi:10.24903/je.v5i2.31

Triyawan, Andi, 'Analisis Pengaruh Toko Ritel Modern Terhadap Pendapatan Pedagang Tradisional Dalam Perspektif Ekonomi Islam', *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.1 (2018), p. 1, doi:10.22219/jes.v3i1.5830

LAMPIRAN

A. Surat Keterangan (SK) Skripsi



KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
NOMOR 269 TAHUN 2024

TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
TAHUN ANGGARAN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

- Menimbang : a. Bahwa untuk menyelesaikan ujian Sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;
- b. Bahwa mahasiswa tersebut perlu memperoleh bimbingan yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan Skripsi, sehingga dapat menyelesaikan studi kesarjanaannya;
- c. Bahwa Saudara **Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.** dan Saudara **Farhan Firdaus, M.Pd.** masing-masing Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2017 tentang Perubahan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1997 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana S1;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 32 tanggal 26 September 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 026483/B.II/7/2021 tanggal 26 Juli 2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 872/Un.17/BA.III.2/KP.07.6/08/2021 Tanggal 27 Agustus 2021 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
9. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 72 Tahun 2023 tanggal 12 Januari 2023 tentang Kalender Akademik tahun Akademik 2024-2025.
- Memperhatikan : Surat Ketua Jurusan Ekonomi Syariah tentang Pengesahan Sidang Diskusi Proposal Penelitian Skripsi tanggal 21 Agustus 2024
a.n. : Falah
NIM : 181410172

MEMUTUSKAN

- Menetapkan **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2024**
- Kesatu Mengangkat Saudara **Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.** sebagai Pembimbing Utama dan Saudara **Farhan Firdaus, M.Pd.** sebagai Pembimbing Pembantu bagi mahasiswa tersebut di atas dengan judul skripsi: **STRATEGI ADAPTASI RITEL TRADISIONAL DALAM PERSAINGAN DENGAN RITEL MODERN (STUDI WARUNG MADURA DI KELURAHAN KALIGANDU SERANG, BANTEN).**
- Kedua Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan tersebut untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
- Ketiga Keputusan ini berlaku dimulai sejak tanggal ditetapkan.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab



Ditetapkan : Serang
 Pada Tanggal : 8 November 2024
 a n Rektor
 Dekan,


 Nihayatul Masykuroh

Tembusan:

1. Para Wakil Dekan 1,2,3;
2. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah;
3. Bendahara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Mahasiswa yang bersangkutan; dan
5. Arsip

B. Surat Bukti Penelitian (Wawancara dan Observasi)



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl.Jend Sudirman No.30 Serang 42118 Tlp. (0254)200323-208849 Fax 2022

Nama : Falah
 Nim : 181410172
 Prodi : Ekonomi Syariah
 No. Telepon : 081298979957
 Tanggal : 27 Desember 2024

Kepada Yth.

Pemilik Warung Madura di Kaligandu

Alamat : Kecamatan Serang Kelurahan Kaligandu Serang Banten.

Dengan hormat,

Saya Falah, mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sedang melakukan penelitian tentang “Strategi Adaptasi Ritel Tradisisonal Dalam Persaingan Dengan Ritel Modern (Study Warung Madura di Kelurahan Kaligandu Serang, Banten)”. Saya membutuhkan data dan informasi tentang Warung Madura untuk mendukung penelitian ini.. Dengan ini, saya memohon bantuan Bapak/Ibu untuk menyediakan data/informasi berikut :

1. Bagaimana Startegi Warung Madura dalam melakukan persaingan dengan Ritel Modern

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas strategi adaptasi warung madura di Kelurahan Kaligandu dalam persaingan dengan ritel modern

3. Agenda Warung Madura

4. Dokumentasi Kegiatan

Saya berjanji untuk:

1. Menggunakan data hanya untuk tujuan penelitian
2. Menjaga kerahasiaan data
3. Mengakui sumber data dalam penelitian

Terima kasih atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu. Saya berharap dapat berkunjung ke Warung Madura di Kaligandu untuk wawancara atau pengamatan langsung.

Narasumber



Muhammad Igor
Pemilik Warung Madura Kaligandu

Hormat Saya,

Falah

181410172

C. Dokumentasi Wawancara dan Observasi

Dokumentasi dengan pemilik warung madura Kaligandu



Dokumentasi dengan pemilik Madura dan Konsumen



Dokumentasi dengan pemilik Ritel Modern



Dokumentasi dengan konsumen Ritel Modern



D. Instrumen Penelitian Wawancara Dengan Narasumber

Wawancara dengan pemilik Ritel Tradisional

Informan : Muhammad Igor (sebagai pemilik Ritel Tradisional
(Madura)) di Kaligandu Serang, Banten

Tujuan: Memahami strategi adaptasi yang digunakan untuk bersaing dengan ritel modern.

1. Bagaimana Anda menggambarkan kondisi bisnis warung Anda saat ini dibandingkan beberapa tahun terakhir?

Narasumber : Saya hanya sebagai pengelola Warung Madura kalau saya perhatikan dengan seksama bisnis yang saya kelola ini mengalami kenaikan dan kadang juga mengalami penurunan dalam ukuran penjualan, karena saya melihatnya dari jumlah pembeli ketika belanja di warung saya. Walaupun mengalami kenaikan dan penurunan dalam penjualan, saya tidak menutup mata kalau setiap produk ada yang kosong yah saya tetap memenuhinya, bisa saja nantinya ada yang membeli kalau produknya kosong kan saya tidak mendapat untung, tapi kalau produknya tersedia saya bisa mendapatkan keuntungan. Jadi, kalau ada produk yang kosong di warung saya harus sedia untuk belanja atau konfirmasi ke pemilik warung ini.

2. Strategi apa yang Anda gunakan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan?

Narasumber : Sedikit yang saya ketahui mengenai pemasangan harga di Alfamart maupun Indomart, selisih harganya lebih tinggi daripada harga-harga di warung kecil seperti Warung Madura. Jadi, salah satu strategi yang saya pakai dalam persaingan dagang

adalah memainkan harga yang lebih murah, akan tetapi kualitas yah sama saja.

3. Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam bersaing dengan ritel modern di sekitar lokasi Anda?

Narasumber : Kalau membicarakan tantangan atau hambatan dalam persaingan dagang dengan Supermarket atau sebagainya, paling melihat dari tempat. Kalau Supermarket kan tempatnya bagus, kalau warung seperti Warung Madura yah tempatnya seperti ini terlihat biasa saja. Tapi, Warung Madura unggul untuk semua kalangan tanpa pandang pilah-pilih pelanggan.

4. Apakah Anda melakukan inovasi dalam cara Anda menjalankan bisnis, seperti penggunaan teknologi atau metode pemasaran baru?

Narasumber : Kalau inovasi sih ada, sekarang kan lagi maraknya penggunaan E-Wallet seperti DANA, Qris, dan sebagainya kami juga menggunakan layanan itu untuk pembayaran pelanggan yang berbelanja di Warung Madura ini. Tidak hanya itu, saya juga menyediakan layanan Top Up E-Wallet 24 jam Non-Stop.

5. Bagaimana hubungan Anda dengan pelanggan, dan apakah ada upaya khusus untuk menjaga loyalitas mereka?

Narasumber : Saya hanya sebagai pengelola Warung Madura kalau saya perhatikan dengan seksama bisnis yang saya kelola ini mengalami kenaikan dan kadang juga mengalami penurunan dalam ukuran penjualan, karena saya melihatnya dari jumlah pembeli ketika belanja di warung saya. Walaupun mengalami kenaikan dan penurunan dalam penjualan, saya tidak menutup mata kalau setiap produk ada yang kosong yah saya tetap memenuhinya, bisa saja nantinya ada yang membeli kalau

produknya kosong kan saya tidak mendapat untung, tapi kalau produknya tersedia saya bisa mendapatkan keuntungan. Jadi, kalau ada produk yang kosong di warung saya harus sedia untuk belanja atau konfirmasi ke pemilik warung ini. Pelanggan itu penting untuk Warung Madura yang saya Kelola, kalau tidak ada pelanggan yah tidak ada yang belanja. Salah satu cara yang saya gunakan dalam menjaga hubungan pelanggan baru dengan pelanggan tetap, saya menyediakan untuk mengobrol yah walaupun hanya sekadar kursi dan meja, terkadang saya juga turut ikut mengobrol agar beradaptasi dengan lingkungan pelanggan. Mengingat alasan pelanggan Warung Madura kebanyakan warga lokal, jadi beradaptasi menjadi bagian yang penting untuk menyesuaikan dengan warga lokal. Kalau warga lokal kan saya sebut sebagai pelanggan tetap, kalau ada orang yang belanja karena melihat dari jalan atau sedang lewat Warung Madura saya sebut sebagai pelanggan transit.

Wawancara dengan konsumen Ritel Tradisional (Warung Madura)

Tujuan: Memahami preferensi dan alasan mereka berbelanja di warung tradisional dibandingkan ritel modern.

1. Mengapa Anda memilih untuk berbelanja di warung Madura dibandingkan dengan ritel modern?

Narasumber : Keputusan saya dalam memilih berbelanja di Warung Madura karena simpel dan tidak ribet, kita hanya memberitahu kalau ingin belanja sesuatu langsung diambulkan barangnya, kalau di ritel modern seperti Supermarket kan kita mencari sendiri barangnya.

2. Apa saja kelebihan yang Anda rasakan ketika berbelanja di warung tradisional seperti ini?

Narasumber : Ada hubungannya dengan jawaban pertanyaan pertama simpel tadi, terlebih lokasinya yang dekat dengan tempat tinggal saya dan pelayanannya yang memudahkan saya selaku pelanggannya. Kelebihan lainnya, dari harga yang relatif murah dengan selisih harga yang di bawah ritel modern.

3. Apakah Anda merasa warung Madura menyediakan produk atau layanan yang tidak bisa Anda dapatkan di ritel modern?

Narasumber : Mengenai keunikan layanan kalau Warung Madura itu pelayanannya serba 24 jam, mungkin hanya hari kiamat yang membuat Warung Madura tutup. Misalnya di Alfamart ada pelayanan Top Up E-Wallet seperti DANA yang dibatasi waktunya kalau di malam hari. Warung Madura kan bisa 24 jam untuk pelayanan Top Up tersebut.

4. Seberapa sering Anda berbelanja di warung ini, dan apakah ada alasan tertentu yang membuat Anda kembali?

Narasumber : Sering dan akan terus Kembali ke Warung Madura kalau akan berbelanja untuk kebutuhan sehari-harinya, karena yah lokasinya dekat dan tempatnya juga merakyat. Kemudian masyarakat Kaligandu terkadang berkumpul juga di depan Warung Madura untuk mengobrol atau bergadang di sana di setiap malamnya, saya juga ikut berkumpul di sana. Yang seperti ini juga kan menjadi daya tarik Warung Madura yang tempatnya dikatakan sebagai kategori tempat yang merakyat.

5. Apa pendapat Anda tentang keberadaan ritel modern di sekitar warung ini? Apakah itu memengaruhi keputusan belanja Anda?

Narasumber : Walaupun saya pelanggan di Warung Madura dan lebih sering berbelanja di Warung Madura, tetapi tidak memungkiri kalau saya sesekali berbelanja di tempat yang modern seperti Alfamart atau Indomart. Karena di tempat-tempat seperti itu kan terbilang resmi, terkadang kalau saya berbelanja untuk kebutuhan yang membutuhkan struk atau nota pembelian saya memutuskan untuk berbelanja di ritel modern itu.

Wawancara dengan pemilik Ritel Modern

Informan : Farhan (Sebagai pemilik Ritel Modern)

Tujuan: Memahami perspektif mereka tentang persaingan dengan ritel tradisional.

- 1). Bagaimana Anda melihat persaingan antara ritel modern dan warung tradisional seperti warung Madura di sekitar lokasi Anda?

Narasumber : Alfamart dengan Warung Madura itu berada di satu bidang dagang dalam menyediakan barang yang serba ada seperti makanan, minuman, rokok, dan sebagainya. Artinya kedua usaha ini kalau ada persaingan dagang yah wajar, Namanya usaha di bidang yang sama. Saya sih melihatnya di tempat kerja saya dalam menghadapi persaingan dagang dengan Warung Madura kami unggul terhadap tempat yang kebersihan, keamanan, dan penampilannya. Jadi, aspek tadi kami jaga dan kami tingkatkan dalam kompetisi persaingan dagang tersebut.

- 2). Strategi apa yang Anda gunakan untuk menarik konsumen yang biasanya berbelanja di warung tradisional?

Narasumber : Kita lihat sendiri beberapa strateginya mungkin terlihat sama dengan data-data modern yang lain contohnya untuk barang-barang yang hampir mendekati masa kadaluarsa kita jual dengan promo-promo yang lebih harga ekonomis nah dan salah satu strategi yang kita lakukan juga adanya pembandingan dengan harga-harga di retail-detail yang lain contohnya untuk beberapa slot rokok-rokok yang kita jual kita hanya memperuntukkan rokok-rokok yang memakai pita cukai dan tidak menerima rokok-rokok yang non

beacukai dengan harga-harga yang sedikit lebih memungkinkan kita untuk berbisnis dengan judul.

- 3). Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku konsumen lokal sejak keberadaan ritel modern di area ini?

Narasumber : Biasanya warga itu belanja untuk memenuhi kehidupannya sehari-harinya pada setiap hari, sejak ada Alfamart di kelurahan ini yang saya perhatikan Sebagian masyarakat Kaligandu berbelanja di awal bulan untuk stok kebutuhan sehari-hari dalam jangka waktu satu bulan, karena awal bulan kan biasanya pegawai atau karyawan itu gaji. Nah, pada saat itu juga kami menyediakan promo seperti diskon untuk menarik pelanggan.

- 4). Bagaimana ritel modern Anda menyesuaikan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat?

Narasumber : Nah balik lagi kita ini sebagai pengelola ritel modern memiliki kelebihan yaitu kita bisa membantu masyarakat untuk pembayaran pembayaran tagihan-tagihan yang lain contohnya akan seperti tagihan listrik isi pulsa pokok untuk pembayaran online dan lain sebagainya seperti itu dan terbilang layanan kami bisa sedikit dibidang memuaskan karena kita menjamin kebersihan tempat adanya lahan parkir di sekitar kita yang gratis untuk para pelanggan dan tempat yang sangat-sangat terjangkau oleh masyarakat.

- 5). Apakah Anda menghadapi tantangan dalam menarik konsumen yang loyal kepada warung tradisional? Bagaimana cara Anda mengatasinya?

Narasumber : Untuk persaingan terhadap ritel tradisional Kita sebenarnya tidak memfokuskan untuk mencari atau menarik konsumen yang sudah loyal tapi kita coba memfasilitasi dengan cara

banyak hal seperti tadi yang sudah saya katakan sebelumnya nah kami juga mempermudah untuk orang-orang yang loyal menjadi pelanggan kami kita sediakan yaitu berupa kartu membership pelanggan tetap kami yang bisa digunakan dengan banyak keuntungan karena telah menjadi loyalitas kami sebagai produk layanan pelanggan.

Wawancara dengan konsumen Ritel Modern

1. Mengapa bapak/ibu memilih untuk berbelanja di ritel modern dibandingkan dengan ritel tradisional?

Narasumber : Alasan saya kenapa memilih berbelanja di ritel modern dibandingkan ritel tradisional itu tentunya ada beberapa faktor yang mempengaruhinya salah satunya karena di sana sudah jelas ya untuk harga itu sudah ada jadi kita tidak perlu menanyakan lagi kepada kasir apakah harga tersebut sesuai atau tidak nah kemudian untuk alasan Yang kedua karena secara tempat itu sangat membuat saya terutama sebagai konsumen itu merasa nyaman seperti AC karena adanya AC ya tentu itu membuat kita menjadi lebih sejuk dan juga untuk karena pelayanannya yang lebih ramah dan kita mudah untuk bertanya ketika kita untuk mencari tahu beberapa produk yang ingin kita cari di retail modern tersebut.

2. Apa saja kelebihan yang bapak/ibu rasakan ketika berbelanja di ritel modern seperti ini?

Narasumber : Tentu saja saya sebagai konsumen merasakan produk atau layanan yang disediakan oleh ritel modern itu tidak ada di ritel tradisional seperti salah satunya itu saya bisa melakukan top up itu berupa top up game dana Ovo dan lain-lainnya atau semua merchant yang ada di HP saya atau yang saya butuhkan nah kemudian biasanya ada beberapa fitur

juga yang disediakan seperti ketika misalnya retail modern ini bekerja sama dengan bank sehingga ada ATM Bank bersama nah tentu itu cukup memudahkan bagi saya sebagai konsumen agar tidak bolak-balik ketika saya membutuhkan Dana biaya tambahan untuk berbelanja.

3. Apakah bapak/ibu merasa ritel modern menyediakan produk atau layanan yang tidak bisa Anda dapatkan di ritel tradisional?

Narasumber : Kemudian jika dilihat dari sisi layanannya tentu saja itu cukup memuaskan karena untuk toko atau ritel modern ini biasanya ada sekitar lebih dari 2 pelayan nah sehingga saya lebih mudah mobilitasnya ketika saya bertanya mengenai beberapa produk yang ingin saya cari dan kemudian untuk memastikan apakah harga ini masih diskon atau tidak tentu itu menguntungkan bagi saya sebagai seorang konsumen.

4. Seberapa sering bapak/ibu berbelanja di ritel modern, dan apakah ada alasan tertentu yang membuat Anda kembali?

Narasumber : Jika dikatakan sering tentu saya cukup sering bahkan hampir setiap hari saya melakukan belanja di ritel modern karena memang selain yang sudah saya sebutkan di awal dan karena kebetulan tempatnya itu cukup strategis dengan lokasi saya tinggal. Untuk berbicara alasan ada satu alasan yang membuat saya ingin sering mengunjungi ritel modern salah satunya karena ada beberapa produk yang biasanya diskon di waktu-waktu tertentu nah itu membuat saya ingin kembali lagi ke ritel modern.

5. Apa pendapat bapak/ibu tentang keberadaan ritel tradisional seperti warung madura di sekitar ritel modern ini? Apakah itu memengaruhi keputusan belanja Anda?

Narasumber : Kalau untuk pendapat tentang keberadaan ritel tradisional ini seperti yang disebutkan tadi warung Madura ya bagi saya itu cukup

berpengaruh karena saya bisa belanja eceran seperti misalnya saya belanja terigu saya nggak harus beli berkilo-kilo kemudian untuk beras saya nggak perlu beli berkilo-kilo karena di pasar modern hanya menyediakan sudah berkilo-kilo atau misalkan telur yang sudah dipak yang dipajang daerah retail modern nah sedangkan kalau untuk di retail tradisional itu biasanya saya bisa beli secara eceran dan itu jelas sangat mempengaruhi keputusan belanja saya karena dilihat dari kondisi keuangan saya.