

**BAB V**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**5.1 Hasil**

Berikut hasil wawancara dengan informan yang ditampilkan dalam Tabel 5.1 dibawah ini.

**Tabel 5. 1 Hasil Wawancara Informan**

<b>NO</b>	<b>Informan</b>	<b>Informasi yang didapat</b>
1.	Surahman ( <i>Owner JP Mart</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sejarah berdirinya JP Mart</li> <li>• JP Mart berlokasi di tempat yang strategis</li> <li>• Bangunan luas dan terdapat tempat parkir yang luas</li> <li>• Produk yang di jual beragam (TOSERBA)</li> <li>• Harga Variatif (eceran dan grosir)</li> <li>• Menyediakan sewa tempat usaha disekitar lingkungan jpmart</li> <li>• Memiliki kafe yang menjual berbagai makanan</li> </ul>
2.	Pusri, S.Pd. (Manajer JP Mart)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promosi JP Mart melalui media cetak dan media sosial</li> <li>• JP Mart menyediakan paket promo pada berbagai event (Ramadhan, Lebaran, Tahun Baru, Ulang Tahun JP Mart .</li> <li>• Memiliki karyawan yang banyak dan ramah sehingga memudahkan konsumen dalam berbelanja</li> <li>• <i>Free</i> ongkir layanan antar jemput barang</li> </ul>
3.	Nabhila Ramadhani (Karyawan JP Mart)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan dituntut untuk ramah</li> <li>• Kebutuhan konsumen prioritas utama</li> <li>• Memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen</li> </ul>
4.	Jumaira (Konsumen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi strategis, mudah dijangkau</li> <li>• JP Mart menjual berbagai produk</li> <li>• Tempat parkir mudah dan luas</li> <li>• Karyawan ramah-ramah</li> </ul>

5.	EKO PRASETYO (Konsumen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia grosir</li> <li>• Bisa antar alamat</li> <li>• Bangunan toko yang luas, tempat parkir mudah dan luas, nyaman.</li> <li>• Jaminan produk dan layanan</li> </ul>
6.	Ayu Candika (Konsumen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk yang dijual lengkap</li> <li>• Harga murah</li> <li>• Tempatnya strategis dan nyaman</li> <li>• Karyawan ramah</li> <li>• Terdapat kafe</li> <li>• Jaminan terhadap produk dan layanan</li> </ul>

Sumber: Wawancara Narasumber 2024

Setelah dilakukan analisa terhadap hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa strategi keunggulan bersaing yang diterapkan toko Jelutih Pratama (JP) Mart yaitu Strategi Keunggulan Biaya, Strategi Diferensiasi dan Strategi Fokus.

### 5.1.1.Strategi Keunggulan Biaya

Dalam menerapkan strategi kepemimpinan biaya rendah toko JP Mart memberikan harga yang bervariasi yaitu Dimana untuk pembelian secara grosir diberikan harga yang berbeda atau harga yang lebih rendah dari pembelian secara eceran.

Seperti yang dikatakan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“Untuk Harga Di Toko Jelutih Pratama (JP) Mart lebih bervariasi sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan, untuk harga produk eceran itu relatif sama dengan toko – toko yang lain, sedangkan untuk harga produk grosiran lebih murah”*

Pendapat lain disampaikan oleh saudara eko prasetyo selaku konsumen;

*“Dikarenakan produk-produk yang dijual lengkap dan harga bervariasi, area parkir luas, bisa grosiran dan antar tempat, untuk pelanggan lama seperti saya pembayaran bisa dilakukan kasbon. Sehingga saya merasa sangat terbantu”*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa di Toko Jelutih Pratama (JP) Mart dalam menerapkan harga yang bervariasi baik itu pembelian secara eceran dan pembelian secara grosiran. Dimana untuk pembelian secara grosir diberikan harga yang berbeda atau harga yang lebih rendah dari pembelian secara eceran.

Selain itu Toko Jelutih Pratama (JP) Mart juga unggul dari segi kemudahan akses. Jelutih Pratama (JP) Mart merupakan minimarket yang dapat dikatakan sangat strategis untuk dijangkau oleh para konsumen dengan letak yang sangat strategis sehingga dapat memudahkan

masyarakat untuk berbelanja di JP Mart. Lokasi toko Jelutih Pratama (JP) Mart ditunjukkan pada Gambar 5.1 berikut ini.

**Gambar 5.1** Lokasi Toko JP Mart



Sumber : Observasi Lapangan 2024

Seperti yang dikatakan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“Tempat berdirinya Toko Jelutih Pratama (JP) Mart ini juga menjadi keunggulan toko ini yang sangat strategis, dimana toko ini didirikan di pinggir jalan lintas Muaro Tembesi-Sarolangun yang mana sangat mudah diakses siapa saja, termasuk orang-orang yang diluar daerah Batin XXIV, ditambah lagi didepan toko terdapat POM Bensin yang menjadikan toko JP Mart seringkali menjadi tempat pemberhentian bagi para pengendara roda dua ataupun roda empat dari luar daerah”*

Pendapat lain disampaikan oleh ibu Jumaira selaku konsumen;

*“lokasi Toko Jelutih Pratama (JP) Mart sudah strategis, mudah dijangkau terletak di tepi jalan lintas”.*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jelutih Pratama (JP) Mart berlokasi di tempat yang strategis. Dimana hal tersebut menjadi salah satu keuntungan bagi toko JP Mart karena mudah terjangkau oleh konsumen, namun sekaligus juga menjadikan biaya rental atau investasi tempat menjadi semakin mahal. Tingginya biaya lokasi tersebut dapat terkompensasi dengan reducing biaya marketing, sebaliknya lokasi yang kurang strategis akan membutuhkan biaya marketing lebih mahal untuk menarik konsumen agar berkunjung. Dekorasi dan desain sering menjadi daya tarik tersendiri bagi para target konsumen. Kondisi bangunan juga menjadi persyaratan yang memberikan kenyamanan.

### 5.1.2. Strategi Diferensiasi

Menurut (P. and keller kevin Kotler, 2009) terdapat beberapa jenis atau bentuk dalam strategi diferensiasi, yakni sebagai berikut:

#### A Diferensiasi Produk (*Product*)

Dalam hal produk perusahaan harus menjelaskan dengan baik kepada semua pembeli akan kelebihan dan kekurangan produk yang dijual. Dalam kegiatan penjualan kejujuran memegang peranan penting, karena melakukan kejujuran kepada konsumen akan baik buruknya atau kekurangan dan kelebihan suatu produk akan membuat konsumen percaya kepada perusahaan, seperti sebelum memasarkan produk sudah dipastikan bahwa produk yang dipasarkan tersebut tidak ada yang cacat atau bahkan sampai tidak layak dijual, sehingga dengan begitu perusahaan akan mendapatkan posisi spesial sendiri di hati konsumen.

Berbagai produk yang dijual di toko Jelutih Pratama (JP) Mart dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 5. 2** Produk yang dijual di Toko JP Mart





Sumber:  
Observasi  
Lapangan  
2024

Seperti yang disampaikan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“produk yang kami tawarkan di toko Jelutih Pratama (JP) Mart menjadi salah satu keunggulan toko kami, karena menawarkan berbagai jenis mulai dari sembako, makanan ringan/snack, kosmetik, perlengkapan mandi, elektronik, perlengkapan alat bangunan, baju, sandal hingga mainan anak-anak juga tersedia di toko kami, tentunya sebelum memasarkan produk kami pastikan terlebih dahulu bahwa produk layak untuk dijual”*

Pendapat lain disampaikan oleh ibu Jumaira selaku konsumen;

*“ produk-produk yang dijual di toko Jelutih Pratama (JP) Mart lengkap dan harga bervariasi”*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa, produk-produk yang dijual di toko Jelutih Pratama (JP) Mart bervariasi bahkan JP Mart dapat dikatakan Toko Serba Ada. Mulai dari Bahan Sembako, Snack, perlengkapan bayi bahkan alat elektronik dan alat rumah tangga lainnya.

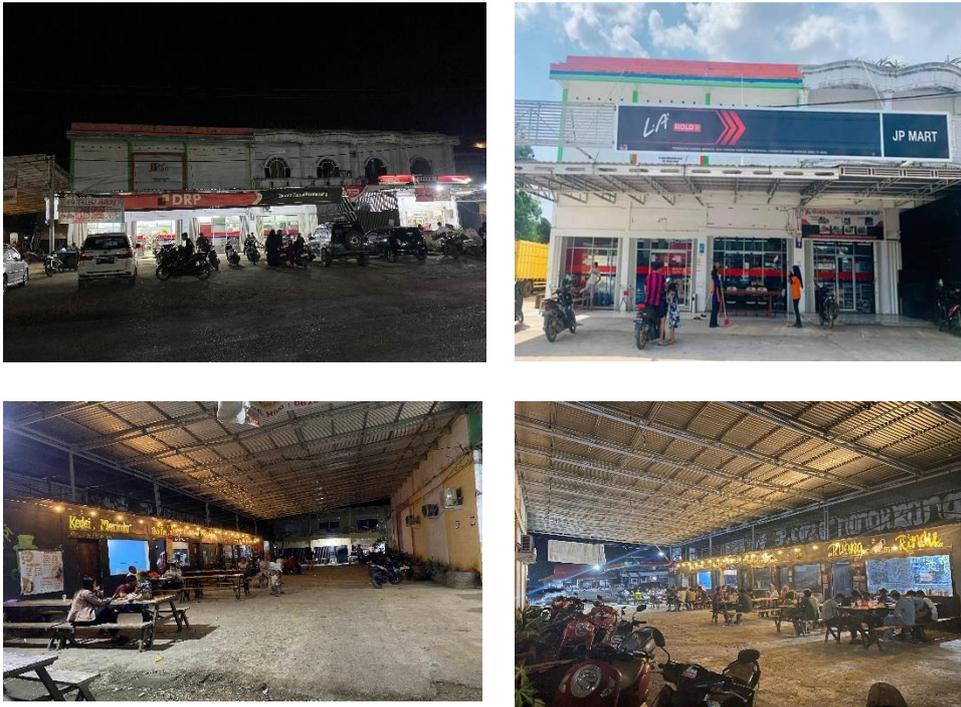
## B Diferensiasi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yakni Tangible, Reability, Responsivness, Assurance, dan Empathy. Berikut kualitas pelayanan yang ada pada Toko Jp Mart:

### 1) Tangible

*Tangible* yaitu aset yang memiliki wujud dan bisa dilihat secara langsung dengan menggunakan panca indera, Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana, dan prasarana. Fasilitas-fasilitas yang ada di toko Jelutih Pratama (JP) Mart dapat dilihat pada Gambar berikut ini.

**Gambar 5. 3** Fasilitas Toko JP Mart



Sumber : Observasi Lapangan 2024

Seperti yang dikatakan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“Toko kami memiliki berbagai fasilitas yang cukup memadai yang mana terdapat tempat parkir motor dan mobil yang luas. Pada toko kami terdapat juga sebuah cafe tempat untuk nongkrong Bersama teman-teman maupun bersantai Bersama keluarga. Dilengkapi toilet, tempat duduk yang luas, dan karaoke.”*

Pendapat lain disampaikan oleh Ayu Candika selaku konsumen;

*“Saya sering sekali membeli jajanan pada toko Jp Mart seperti snack,air minum,dan lainnya. Dikarenakan pada toko jp mart terdapat café untuk tempat saya dan teman - teman nongkrong apalagi pada waktu malam minggu”*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jelutih Pratama (JP) Mart menyediakan berbagai fasilitas. Hal ini akan mempengaruhi minat dari konsumen. Seperti yang diketahui bahwa JP Mart memiliki bangunan yang luas, area parkir yang luas, ruangan ber AC, terdapat toilet, dan kafe.

## 2) Reliability

Proses disini adalah mencakup bagaimana cara Toko JP Mart melayani permintaan tiap konsumennya. Mulai dari konsumen tersebut memesan (*order*) hingga akhirnya konsumen mendapatkan apa yang diinginkan.

**Gambar 5. 4** Mobil Antar jemput barang toko JP Mart



Sumber : Observasi Lapangan 2024

Seperti yang dikatakan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“Toko kami menyediakan pelayanan Mobil antar jemput barang kepada konsumen yang belanja pada toko kami baik itu eceran maupun grosiran dengan jumlah yang banyak. Serta dengan layanan free ongkir untuk konsumen yang terdapat pada wilayah ke Batin XXIV”*

Pendapat lain disampaikan oleh eko selaku konsumen;

*“Salah satu alasan saya belanja pada toko Jp yaitu memiliki pelayanan Mobil antar jemput barang dengan free ongkir,hal ini sangat memudahkan saya yang sering barang dan produk grosiran dalam jumlah yang banyak ”*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jelutih Pratama (JP) Mart sudah memberikan pelayanan Reliability yang baik kepada konsumen yang menyediakan layanan Free ongkir antar jemput barang pembelian secara eceran maupun secara grosiran dalam jumlah yang banyak.

### 3) Responsiveness

*Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Seperti yang dikatakan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“Pada toko kami Semua karyawan diharuskan cepat dan tanggap dalam merespons konsumen baik itu konsumen yang membeli secara langsung maupun konsumen yang memesan melalui media sosial ”*

Pendapat lain yang disampaikan Nabila selaku karyawan:

*“Kami dituntut cepat dan sigap dalam melayani pelanggan, baik pelanggan yang membeli langsung maupun merespons mereka dalam pemesanan media online dan jika mereka ingin menanyakan perihal stock barang yang tersedia maupun barang baru yang ada pada toko Jp Mart”*

Pendapat lain disampaikan oleh Eko Prasetyo selaku konsumen;

*“saya sering membeli pada toko JP mart karyawannya bersikap dan merespons dengan baik,saya juga sering menanyakan stock barang dan memesan barang melalui Whatsapp. Responnya selalu cepat dan merespons dengan baik”*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jelutih Pratama (JP) Mart sudah memberikan pelayanan *Responsiveness* yang baik kepada konsumen yang mana karyawan sigap dan cepat dalam merespon konsumen yang ingin belanja maupun memesan barang pada toko Jp Mart.

#### 4) Assurance

Assurance berkaitan dengan bagaimana suatu perusahaan memberikan jaminan kepada konsumen terhadap produk yang di beli dan layanan yang di berikan perusahaan.

Seperti yang dikatakan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut:

*“Mengenai jaminan terhadap pelanggan baik itu jaminan produk yang di beli maupun layanan yang disediakan pada toko kami,kami memberikan hak retur kepada pelanggan yakni pengembalian atas produk yang rusak dan kurang. Dan juga pada layanan antar jemput barang kami siap untuk mengganti rugi jika dalam proses pengantarannya terjadi kesalahan baik itu barang rusak ataupun kurang”*

Pendapat lain yang disampaikan Ayu Candika selaku Konsumen:

*“Toko JP Mart memberikan jaminan terhadap produk yang kami beli,kami berhak mengembalikan produk jika rusak maupun sudah kadaluarsa”*

Pendapat lain yang disampaikan oleh Jumairah selaku konsumen;

*“Pada pembelian produk grosir dalam jumlah yang banyak toko jp mart memberikan jaminan terhadap produk yang diantar melalui layanan antar jemput barang jika barang terjadi kerusakan dan jumlah yang dikirim kurang. ”*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Toko Jelutih Pratama (JP) Mart sudah memberikan pelayanan *Assurance* yang baik kepada konsumen. Yang mana Toko JP Mart

memberikan jaminan kepada konsumen terhadap produk yang di beli dan layanan yang di berikan.

### C Diferensiasi Citra

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasanya toko Jelutih Pratama (JP) Mart memiliki citra dimana sebagai Ritel Modern milik pribadi yang menjual produk yang lengkap baik itu eceran dan juga produk grosiran, Menyediakan layanan antar jemput barang free ongkir.

Seperti yang disampaikan oleh Jumeirah selaku konsumen:

*“Toko Jp mart terkenal dengan toko modern milik pribadi yang menyediakan produk yang lengkap baik itu produk eceran dan grosir”*

Pendapat lain yang disampaikan oleh eko prasetyo selaku konsumen;

*“Toko yang memiliki pelayanan Mobil antar jemput barang dengan free ongki runtuk pembeli produk grosir yang banyak seperti saya. Selain itu toko yang mejual ptoduk eceran”*

Pendapat lain yang disampaikan oleh Ayu Candika selaku konsumen;

*“Toko Jp Mart salah satu ritel modern yang ada di wilayah kita saat ini selain minimarket alfamart Jp mart yang menjual produk yang terbilang lengkap ”*

### 5.1.3. Strategi Fokus

Fokus pada Toko Jp Mart yakni melayani pembelian secara grosir dan pembelian secara eceran. Dimana untuk pembelian secara grosir diberikan harga yang berbeda atau harga yang lebih rendah dari pembelian secara eceran. Dan untuk pembelian secara grosir tersedia layanan free ongkir untuk antar jemput barang.

Seperti yang disampaikan oleh manajer toko Jelutih Pratama (JP) Mart, Bapak Pusri sebagai berikut;

*“produk yang kami tawarkan di toko Jelutih Pratama (JP) Mart menjadi salah satu keunggulan toko kami, karena menawarkan berbagai jenis mulai dari sembako, makanan ringan/snack, kosmetik, perlengkapan mandi, elektronik, perlengkapan alat bangunan, baju, sandal hingga mainan anak – anak juga tersedia di toko kami. Selain itu kami menjual produk grosiran dengan harga khusus atau berbeda dari produk eceran”*

Pendapat lain disampaikan oleh ibu Jumeirah selaku konsumen;

*“produk-produk yang dijual di toko Jelutih Pratama (JP) Mart lengkap dan harga bervariasi”*.

Pendapat lain yang disampaikan oleh eko prasetyo selaku konsumen;

*“Salah satu alasan saya belanja pada toko Jp yaitu memiliki pelayanan Mobil antar jemput barang dengan free ongkir,hal ini sangat memudahkan saya yang sering barang dan produk grosiran dalam jumlah yang banyak”*

## **5.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada,Toko Jelutih Pratama (JP) Mart,Toko Jp Mart ini menerapkan strategi keunggulan bersaing berdasarkan teori Porter yaitu Strategi Generik. Strategi generik terbagi menjadi tiga yakni strategi keunggulan biaya, strategi diferensiasi dan strategi fokus. Strategi diferensiasi terbagi lagi menjadi tiga yakni Diferensiasi produk, Diferensiasi kualitas pelayanan, Dan diferensiasi citra.

Pada strategi keunggulan biaya Toko Jelutih Pratama (JP) Mart dengan memberikan harga yang bervariasi yaitu dimana untuk pembelian secara grosir diberikan harga yang berbeda atau harga yang lebih rendah dari pembelian secara eceran. Selain itu Toko Jelutih Pratama (JP) Mart juga unggul dari segi kemudahan akses. Lokasi Toko Jelutih Pratama (JP) Mart sangat strategis untuk dijangkau oleh para konsumen .

Untuk strategi diferensiasi terdapat diferensiasi Produk,diferensiasi Kualitas Pelayanan, Dan Diferensiasi Citra. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui Toko Jp Mart menerapkan Diferensiasi produk dan diferensiasi kualitas pelayanan.Yang mana terdapat lima indikator kualitas pelayanan yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Akan tetapi toko Jp mart hanya terdapat empat indicator yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Assurance.

Fokus pada Toko Jp Mart yakni melayani pembelian secara grosir dan pembelian secara eceran. Dimana untuk pembelian secara grosir diberikan harga yang berbeda atau harga yang lebih rendah dari pembelian secara eceran. Dan untuk pembelian secara grosir tersedia layanan free ongkir untuk antar jemput barang.