

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Al-Zahra

PT. AL - ZAHRA inilah bisnis terbesar dalam sejarah hidup Abah Guru Sekumpul. Mulanya Abah Guru hanya meminta Ustadz H. Ahmad Ridwan untuk mengelolakan dana beliau yang jumlahnya tidak banyak, hanya beberapa ratus juta. Namun atas inisiatif H. Ahmad Ridwan diusulkan agar Abah Guru membentuk usaha berbadan hukum. Akhirnya, pada bulan Mei 2004 terbentuklah sebuah badan usaha yang oleh Abah Guru dinamakan Al-Zahra, Nama AL ZAHRA didapatkan dari isyarat seorang wali (tidak disebutkan) makna AL ZAHRA secara garis besarnya adalah AL= Keluarga Z = Zaini (Nama abah guru) , A = Amin (Muhammad Amin Badali) , H = Hafi (Ahmad Hafi Badali) , R = Rahmah (adik abah guru) , A = Ahmad (Haji Ahmad anak Hj. Rahmah) dan Ini makna tergabung dalam kalimat AL-ZAHRA(Keluarga Abah Guru).

Disini Abah Guru juga hanya sebagai mudharib atau komisaris, sebagai direktur dipercayakan kepada H. Ahmad Ridwan dan direktur utama H. Nurhin. Alhamdulillah, usaha inilah yang banyak menghasilkan, hanya dalam waktu singkat dana ratusan juta berkembang menjadi miliaran. Profit dari usaha ini tidaklah dinikmati sendiri oleh Abah Guru, tapi beliau bagi-bagikan kepada fakir miskin, anak-anak yatim, sarana ibadah dan pesantren yang di bangun beliau yaitu Mangunjaya dan Darul Ma'rifah dan yang terutama adalah memberi santunan kepada janda para ulama (istri dan anak Gurunya Abah Guru Sekumpul).

2. Lokasi dan letak serta fasilitas gallery Al-zahra

Gallery yang pertama terletak di wilayah Sekumpul Martapura tepatnya simpang empat Sekumpul. Gallery ini terletak ditempat yang sangat strategis karena tepat berada dipinggir jalan Raya simpang empat yang ramai dilalui oleh kendaraan dan merupakan jalan utama yang menghubungkan antara penziarah yang ingin berziarah kemakam Alm Guru besar di Sekumpul tersebut. Selain itu terdapat papan nama yang jelas atau sebuah merek mencirikan identitas dari gallery tersebut. Hal tersebut mempermudah konsumen untuk menemukan toko gallery Al-Zahra nya.

Gallery yang kedua terletak di jalan A.Yani Km.34,5 Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Gallery ini berada dipinggir jalan keramaian oleh kendaraan dan merupakan jalan utama yang menghubungkan antara Martapura-Banjarbaru-Banjarmasin, tepatnya berdekatan dengan restoran makan Wongsolo dan kolam renang idaman Banjarbaru.

Penataan dan desain ruangan kedua gallery tersebut disesuaikan dengan keadaan bangunan, dimana kedua gallery memiliki banyak kesamaan, yang pertama pintu yang diberikan kaca transparan agar tetap bisa melihat keindahan dan keramaian diluar, diberikannya Ac agar konsumen tetap nyaman saat memilih produk Al-zahra dan saat menikmati makanan yang ada. Dengan penataan ruangan yang sederhana tetapi membuat kenyamanan bagi setiap pengunjung yang datang berkunjung ke gallery Al-Zahra. Terdapat juga fasilitas lain seperti toilet, wastafel, cermin, tisu, dan tempat santai. Fasilitas tempat tersebut dibuat se nyaman mungkin agar konsumen mendapatkan kenyamanan dan membuat konsumen bisa kembali lagi.

3. Budaya kerja Al-zahra

Budaya kerja pada gallery Al-Zahra di Martapura maupun Banjarbaru didasarkan pada budaya kekeluargaan. Kepribadian yang harus dibangun oleh karyawan adalah kejujuran, bertanggung jawab, kerja keras, ada kemauan untuk terus belajar dan keramahan. Dalam setiap pekerjaan kejujuran merupakan atau menjadi hal yang penting karena dengan kejujuran, maka seorang karyawan dapat dipercaya untuk melakukan pekerjaannya. Selain itu juga para karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi pada pekerjaannya dan mau bekerja keras. Serta memiliki kemauan kerja keras yang tinggi, maka seseorang karyawan akan mudah beradaptasi dan berinteraksi serta dapat menguasai hal-hal yang baru. Serta juga karyawan yang memberikan keramahan kepada konsumen akan membuat konsumen lebih nyaman dan segan untuk membeli kembali produk tersebut.

4. Struktur Organisasi Al-Zahra

Struktur organisasi yang diterapkan pada usaha Al-zahra Martapura dan Banjarbaru masih sangat sederhana. Pemilik (ahli waris Alm Guru.sekumpul), kemudian Manajer, Supervisor, sekretaris, bendahara, karyawan.

Semua kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran dan kegiatan promosi masih dilakukan oleh satu orang manajer sebagai pemilik usaha Al-Zahra. Selain itu juga tugas manajer lainnya yaitu, mengawasi pekerjaan karyawan, dan memberikan arahan kepada karyawan agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan usaha Al-zahra sebagian besar merupakan kebijakan dari pemilik usaha Al-Zahra tersebut. Sekretaris memiliki tanggung jawab untuk melakukan pencatatan yang berhubungan dengan kegiatan yang ada didalam lingkungan usaha.

Bendahara atau bagian keuangan bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan peneluaran dan pemasukan ataupun transaksi yang berhubungan dengan usaha. Para karyawan bertanggung jawab mengerjakan tugasnya masing-masing.

5. Indikator dari merek Al-Zahra

Yang membedakan usaha merek Al-Zahra dari usaha yang lain dengan produk yang sejenis ialah:

- Nama : Naman dari usaha penelitian ini adalah Al-Zahra.
- Ciri-ciri:
 - Dari merek Al-Zahra (pencitraan yang kuat), dan (tercermin keIslamannya)
 - Dari produk-produk yang terdapat pada merek Al-Zahra (kualitas produk yang baik), dan (terjamin kehalalannya).
- Karakteristik :Dari merek Al-zahra, ialah (pencitraan yang kuat dimana merek Al-Zahra mampu bertahan lama selain dari produk yang didalamnya, yaitu didalamnya terdapat sejarah kepemilikan dari usaha ini dari ulama besar yang jadi panutan khususnya masyarakat Martapura). Dan juga dari (tercermin keIslamannya yaitu karena dari produk-produk yang terdapat didalam merek Al-Zahra tersebut, misalnya gallery atau pakaian yang hanya menjual busana muslim baik untuk pria maupun wanita. Begitu juga pada produk makanan cepat saji dan roti terjamin kehalalannya, karena terlihat dari kepemilikannya tersebut yang membuat konsumen yakin terjamin. Juga terlihat dari tempat usaha merek Al-Zahra yang Religius, seperti tempat yang nyaman, bersih tertata rapi, tampilan televisi hanya pembacaan ayat-ayat Al-Qur'an dan tayangan nya pun selalu tentang Mekkah, dan

pelayanannya pun semua pria, karena sudah menjadi wasiat dari Alm Guru Sekumpul tersebut).

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah diterapkan dalam penelitian sebagai berikut:

Persepsi

1. Responden Pertama

Nama : Mutiara

Umur : 35 tahun

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Banjarbaru

Responden diatas menganggap baik terhadap Merek Al-Zahra dan teringat dari sejarahnya yaitu kepemilikan atau peninggalan Alm KH Abdul Ghani (Guru Sekumpul). Beda dari merek lain yaitu dengan membedakan dari kualitas produknya dan membeli produk dari merek Al-zahra mempunyai kesenangan tersendiri. Nilai dari suatu Merek dianggap sangat penting, karena merek ialah sama sebuah nama dimana nama mempunyai arti sejarah tersendiri dan untuk mempermudah mencari sesuatu yang disukai. Menurut responden diatas Al-Zahra merupakan salah satu merek produk yang sudah dikenal sejak lama, merek yang kualitas produk dari pakaian sangat bagus, bahan yang digunakan nyaman dipakai dan beragam model yang mengikuti

perkembangan zaman. Dari produk roti pun tidak kalah menarik karena banyak yang mengkonsumsi roti dari merek Al-Zahra salah satunya responden yang diatas, menganggap merupakan makanan kecil yang enak dan harga yang terjangkau, bisa untuk oleh-oleh dari martapura sendiri. Az Food ialah makanan yang terjamin dan tidak diragukan kehalalannya, masyarakat saat ini, khususnya orang muslim sangat selektif memilih makanan yang untuk dikonsumsi terutama dari segi kehalalannya, karena apa yang dikonsumsi akan mengalir dalam tubuh dan akan mendarah daging, apabila memakan sesuatu yang terdapat campuran yang haram maka dalam tubuh akan mengalir dan mendarah daging lah yang haram, sesuatu yang haram adalah dibenci Allah SWT.³⁷

2. Responden kedua

Nama : Sri Astuti

Umur :26 Tahun

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Banjarbaru

Dari responden diatas diperoleh jawaban yang hampir sama, mengetahui Al-Zahra adalah suatu merek, merek Al-Zahra banyak peminatnya dan dipandang baik dari segi nama dan kualitas produknya yang tejamin kehalalannya. Responden diatas memandang merek Al-zahra dengan positif, karena didalamnya terdapat produk yang baik dan enak, pelayanan yang baik dan religius. Beda dari merek lain ialah disini

³⁷ Wawancara langsung dengan responden Mutiara di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 13.00 wita

terjamin kahalalan kualitas produknya, untuk pakaian dan aksesoris yang lain model atau gaya mengikuti trend masa kini. Merek suatu produk sangat penting, karena merek awal dari suatu usaha agar mempermudah konsumen mengingat dan untuk bisa kembali lagi menjadi konsumen di merek tersebut. Responden diatas mengetahui merek Al-zahra ada di Banjarbaru dan Martapura. Menjadi konsumen yang jarang datang ke Al-zahra karena disibukan dengan pekerjaan yang membuat jarang keluar dan jauh dari tempat tinggal. Tempat Al-Zahra yang pertama dikunjungi ialah Banjarbaru lumayan jauh dengan tempat tinggal, itulah yang juga menjadi alasan kenapa jarang ke Al-Zahra. Keunggulan dari merek Al-Zahra ialah kepemilikan nya atau orang yang membangun usaha dan membuat merek atau nama tersebut sudah jelas dan pasti dikenal baik tidak diragukan lagi kualitasnya dan kehalalan dari produk. Citra merek Al-zahra sudah dikenal masyarakat sejak lama dan dikenal dengan baik jadi merek Al-Zahra akan mampu bertahan lama kedepannya dengan adanya perbaikan-perbaikan dari kekurangannya akan mampu bersaing dengan produk lain.³⁸

3. Responden ketiga

Nama : Helmi

Umur : 28 Tahun

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Banjarbaru

³⁸ Wawancara langsung dengan responden Sri Astuti di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 13.15 wita

Menurut responden ketiga merek Al-Zahra ialah yang mampu membuka usaha dengan beberapa produk didalamnya yang membuat beda dari produk lain, dimana merek Al-Zahra mampu bertahan dengan membuat produk-produk baru yang dapat bertahan ditengah maraknya produk yang sama atau serupa dengan produk-produk merek Al-Zahra. Selain itu beda merek Al-Zahra dengan yang lain ialah dari segi kualitas produknya yang terkenal dengan kehalalan produknya dan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Merek terhadap suatu produk sangat penting karena untuk menguatkan kualitas dan mutu suatu produk. Dari pakaian merek Al-Zahra kualitas yang baik, dan nyaman digunakan. Selain itu juga aksesoris yang lain pun tidak kalah dengan merek lain yang mampu mengikuti model atau gaya yang modern seperti mukena, peci, sejadah dll.³⁹

4. Responden keempat

Nama : Sumadi

Umur : 38 Tahun

Pekerjaan : Swawta

Alamat : Landasan Ulin

Menurut responden yang diatas merek Al-Zahra merupakan merek yang mampu membuat konsumen percaya dan memutuskan membeli produknya dan akan membuat konsumen kembali lagi menjadi konsumennya dengan memberikan kepuasan terhadap konsumen seperti

³⁹ Wawancara langsung dengan responden Helmi di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 13.20 wita

pakaian dari merek Al-Zahra yang berkualitas baik, nyaman dipakai dan mempunyai model yang tidak jadul atau mengikuti model yang modern. Selain dari itu produk dari bentuk konsumsi seperti roti dan Az food yang tidak kalah dengan pesaing yang sejenis karena produk dari merek Al-Zahra memiliki keunggulan tersendiri dari sebuah mereknya, dari nama sudah terlihat bentuk keislamannya maka dari itu mengikutilah bentuk-bentuk yang bisa membuat konsumen ragu akan membeli produk yang akan dikonsumsi seperti kehalalan dari makanan tersebut serta pelayanan yang terbaik dari produk yang bermerek tersebut.⁴⁰

5. Responden kelima

Nama : Siti Aisyah

Umur : 20 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Banjarbaru

Responden ini mengetahui Al-Zahra adalah sebuah merek dimana merek ini sudah diketahui orang-orang terutama masyarakat yang tinggal di daerah martapura dan banjarbaru karena berdirinya sudah lama dan masih mampu bertahan, merek sangat lah penting untuk sebuah usaha dimana konsumen akan mengenal produknya dengan sebuah merek, merek hal yang pertama diingat konsumen apabila produknya sesuai dengan yang dikehendaki. Merek akan dikenang konsumen dan akan mempermudah untuk mencari suatu barang atau jasa dikemudian harinya. Pencitraan dari

⁴⁰ Wawancara langsung dengan responden Sumadi di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 13.20 wita

sebuah merek tidaklah mudah karena membuat konsumen percaya terhadap produk itu dilihat dari mereknya selain dari kualitasnya. Dari produk yang ada di merek Al-Zahra pun membantu suatu merek itu menjadi tercitra atau dikenal baik di benak masyarakat karena membuat konsumen merasa puas dari produk-produknya tersebut.⁴¹

6. Responden keenam

Nama : Muhammad Rifa'i

Umur : 19 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Banjarbaru

Responden diatas mengetahui bahwa Al-zahra suatu merek, dimana merek Al-zahra dipandang baik karena merek ini mampu memiliki tiga produk didalamnya. Jika mendengar merek Al-Zahra responden berpikiran merek yang sudah dikenal lama dengan baik dan kepemilikan dari Alm Guru Sekumpul yang terkenal dengan orang yang disegani masyarakat khususnya masyarakat Martapura. Beda dari merek lain ialah didalamnya mengandung pelayanan yang baik dan religious, semua karyawannya laki-laki, ada tv yang selalu menayangkan tentang mekkah. Merek suatu produk sangat penting karena merek ialah sebuah nama, atau symbol dimana agar mudah dicari dan diingat oleh konsumen. Al-Zahra yang diketahui dari kedua responden diatas ialah Banjarbaru dan Martapura dan sering berkunjung karena selain dari rasa enak dan tempat yang nyaman juga dekat dengan rumah. Keunggulan dari

⁴¹ Wawancara langsung dengan responden Siti Aisyah di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 13.30 wita

merek Al-Zahra ialah mampu bertahan dengan terus menambah produk didalamnya, mampu bersaing dengan mempertahankan sistem yang dari awal dengan adanya karyawan semua laki-laki, kualitas produk yang terjamin kehalalannya, dan tetap mempertahankan keramahan serta kualitas produknya, dan akan terus mampu bertahan ditengah maraknya produk yang sejenis.⁴²

7. Responden ketujuh

Nama : Winda
 Umur :30 Tahun
 Pekerjaan :Dokter
 Alamat :Banjarmasin

Mengetahui bahwa Al-Zahra adalah sebuah merek. Merek Al-zahra ialah merek yang sudah dikenal sejak dulu, merek ialah sebuah nama, simbol dan tanda pengenal. Produk dari merek Al-zahra semakin maju dan dikenal orang dengan baik , selain dari merek nya dikenal produk-produk dari merek Al-zahra dengan kualitas produknya yang baik, rasa yang enak dan harga yang terjangkau sesuai dengan apa yang dihasilkan dari produk tersebut. Konsumen menganggap atau bernilai baik terhadap Merek Al-Zahra dan teringat dari sejarahnya yaitu kepemilikan atau peninggalan Alm KH Abdul Ghani (Guru Sekumpul). Beda dari merek lain yaitu dengan membedakan dari kualitas produknya dan membeli produk dari merek Al-zahra mempunyai kesenangan tersendiri. Nilai dari suatu Merek dianggap sangat penting, karena merek ialah

⁴² Wawancara langsung dengan responden Muhammad Rifa'l di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 14.00 wita

sama sebuah nama dimana nama mempunyai arti/ sejarah tersendiri dan untuk mempermudah mencari sesuatu yang disukai. Dari keenam orang diatas mengetahui merek dari Al-zahra itu ada di Banjarbaru dan Martapura. Responden diatas ialah konsumen yang sangat sering datang/ membeli produk dari merek Al-zahra. Yang dominan mereka beli saat datang ke Al-zahra ialah Az Food dan Bakery Az. Dari tempat yang pertama dikunjungi disini ada lima orang yang di Banjarbaru karena dari ketidak sengajaan dan ada satu orang di Martapura karena tidak jauh dari tempat tinggal. keunggulan dari merek Al-Zahra ialah mempunyai sejarah tersendiri, sudah dikenal baik dari dulu, dan kualitas produk terjamin kehalalannya. Dari pandangan responden merek Al-Zahra akan mampu bertahan lama karena mereknya yang sudah dikenal orang dengan baik dan kualitasnya yang sudah terjamin enak dan mampu membuat konsumen puas dengan produknya.⁴³

8. Responden kedelapan

Nama : Muhammad Faisal

Umur :35 Tahun

Pekerjaan : Swasta

Alamat :Martapura

Responden diatas mengetahui Al-Zahra adalah sebuah merek dimana merek yang dikenal dengan peninggalan dari Alm KH.Abdul Ghani ulama yang sangat disegani masyarakat martapura dengan kemuliaan beliau dan sudah dipercaya sebagai panutan yang menjadi wali kutub di Martapura,

⁴³ Wawancara langsung dengan responden Winda di Banjarbaru pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 14.15 wita

jika mendengar merek Al-Zahra ialah merek yang dikenal baik dimana memiliki tiga produk didalamnya seperti terdapat busana muslim anak-anak sampai orang dewasa pria, wanita, roti, dan makanan siap saji. Di situ lah terlihat perbedaan dengan merek lain. Merek dalam suatu usaha sangat penting karena merek adalah sebuah nama dimana agar mempermudah konsumen mencari sesuatu produk yang disukai atau yang ingin dicari sesuai dengan yang diinginkan. Keunggulan dari merek Al-Zahra ialah memiliki ciri khas tersendiri yaitu sangat terasa keIslaman dalam usahanya tersebut seperti menggunakan akad dalam bertransaksi, tempat yang strategis dan nyaman, tampilan televisive selalu ditayangkan kegiatan mekkah. Menurut responden merek Al-Zahra bisa bertahan lama dengan pencitraan yang sudah dikenal baik oleh konsumen.⁴⁴

9. Responden kesembilan

Nama : Nor Hasna

Umur :16 Tahun

Pekerjaan :Siswa

Alamat :Kraton Martapura

Responden diatas menganggap selain dari merek nya dikenal produk-produk dari merek Al-zahra dengan kualitas produknya yang baik, rasa yang enak dan harga yang terjangkau sesuai dengan apa yang dihasilkan dari produk tersebut. Tidak kalah dengan produk lain yang

⁴⁴ Wawancara langsung dengan responden Muhammad Faisal di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 14.45 wita

sejenis seperti banyaknya terdapat produk pakaian muslim, roti, dan makanan yang menjual di wilayah yang sama, merek Al-Zahra mampu bertahan dan bersaing karena mempertahankan acuan atau kata-kata Alm KH. Abdul Ghani (guru sekumpul) yang menjalankan bisnisnya berlandaskan dengan prinsip syariah. Dari responden sering membeli pakaian, dari awal berdirinya merek Al-Zahra produk yang pertama ialah pakaian, sampai sekarang produk pakaian bisa bertahan di tengah banyaknya penjual pakaian, merek Al-Zahra termasuk pakaian yang berharga mahal tetapi konsumen yang sudah terbiasa membeli produknya pun merasa puas karena pakaiannya yang nyaman dipakai, kualitas bahan yang bagus dan model yang beragam dengan mengikuti zaman modern. Responden mengetahui merek Al-Zahra menciptakan beberapa produk yang dikenal baik, enak dan terkangkau dari semua kalangan.⁴⁵

10. Responden kesepuluh

Nama : Indah
Umur :20 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Bincau

Menurut responden diatas Al-Zahra merupakan merek yang produknya berkualitas, harga yang sesuai. Selain itu pelayanan pada saat berbelanja di Al-Zahra sangat bagus. Merek Al-Zahra ialah nama yang sudah lama dikenal dan memiliki sejarah tersendiri, yang membuat

⁴⁵ Wawancara langsung dengan responden Nor Hasna di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 15.00 wita

konsumen percaya dengan produk merek Al-Zahra. Untuk pakaian dan aksesoris yang lain model atau gaya mengikuti trend masa kini. Merek suatu produk sangat penting, karena merek awal dari suatu usaha agar mempermudah konsumen mengingat dan untuk bisa kembali lagi menjadi konsumen di merek tersebut. Produk dari merek Al-Zahra mampu membedakan produknya dengan produk lain dengan mampu membuat konsumen menganggap merek tersebut dipandang ke Islamannya dan meyakinkan produk-produknya yang berkualitas baik.⁴⁶

11. Responden kesebelas

Nama : Salma

Umur : 15 Tahun

Pekerjaan : Siswa

Alamat : Kraton Martapura

Responden yang kesebelas mengetahui Al-Zahra adalah sebuah merek dimana dikenal baik oleh responden, yang memiliki keunggulan tersendiri dari mereknya tersebut, memiliki label yang berkualitas baik dimata konsumen karena terbukti dari kualitas-kualitas produknya. Al-Zahra yang memiliki produk-produk yang mampu bersaing dengan banyaknya terdapat produk yang sejenis dengan merek lain. Merek dalam suatu usaha sangat penting karena dari merek konsumenn akan menilai produk-produk yang didalamnya, dan akan terkenang dibenak konsumen merek tersebut apabila produknya sesuai dengan tingkat kepuasan konsumen, tanpa merek tidak akan berkembang suatu usaha, karena konsumen tidak akan mudah

⁴⁶ Wawancara langsung dengan responden Indah di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 15.15 wita

mencari suatu produk yang diinginkan apabila tanpa nama atau merek. Produk yang sering dibeli merek Al-Zahra ialah Bakery AZ atau roti di Sekumpul, karena selain dari rasa yang enak, harga yang relatif murah juga terdapat tempat yang strategis bisa untuk santai dengan teman-teman. Merek dari Al-Zahra mempunyai pencitraan tersendiri karena peninggalan dari ulama besar di Martapura yang sangat disegani masyarakat khususnya masyarakat Martapura yang akan mampu bertahan lama, dan juga dari kualitas produknya tersebut.⁴⁷

12. Responden keduabelas

Nama : Maulida

Umur : 18 Tahun

Pekerjaan : Siswa

Alamat : Martapura

Dari responden mengetahui bahwa Al-Zahra adalah sebuah merek. Merek Al-zahra ialah merek yang sudah dikenal sejak dulu, merek ialah sebuah nama, simbol dan tanda pengenal. Produk dari merek Al-zahra semakin maju dan dikenal orang dengan baik, selain dari mereknya dikenal produk-produk dari merek Al-zahra dengan kualitas produknya yang baik, rasa yang enak dan harga yang terjangkau sesuai dengan apa yang dihasilkan dari produk tersebut. Konsumen menganggap atau bernilai baik terhadap Merek Al-Zahra dan teringat dari sejarahnya yaitu kepemilikan atau peninggalan Alm KH Abdul Ghani (Guru Sekumpul). Beda dari merek lain yaitu dengan membedakan dari kualitas

⁴⁷ Wawancara langsung dengan responden Salma di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 15.20 wita

produknya dan membeli produk dari merek Al-zahra mempunyai kesenangan tersendiri. Nilai dari suatu Merek dianggap sangat penting, karena merek ialah sama sebuah nama dimana nama mempunyai arti atau sejarah tersendiri dan untuk mempermudah mencari sesuatu yang disukai. Dari responden diatas mengetahui merek dari Al-zahra itu ada di Banjarbaru dan Martapura. Responden diatas ialah konsumen yang sangat sering datang atau membeli produk dari merek Al-zahra. Yang dominan dibeli saat datang ke Al-zahra ialah Az Food dan Bakery Az . keunggulan dari merek Al-Zahra ialah mempunyai sejarah tersendiri, sudah dikenal baik dari dulu, dan kualitas produk terjamin kehalalannya. Dari pandangan responden merek Al-Zahra akan mampu bertahan lama karena mereknya yang sudah dikenal orang dengan baik dan kualitasnya yang sudah terjamin enak dan mampu membuat konsumen puas dengan produknya.⁴⁸

13. Responden ketigabelas

Nama : Jubaidah

Umur : 16 Tahun

Pekerjaan : Pelajar

Alamat : Martapura

Responden diatas mengetahui Al-Zahra adalah sebuah merek, dikenal sebagai usaha yang berdiri cukup lama dengan memiliki tiga produk didalamnya yang mampu bersaing dimana banyaknya terdapat produk

⁴⁸ Wawancara langsung dengan responden Maulida di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 15.30 wita

yang sejenis. Merek Al-Zahra memiliki keunggulan tersendiri dimana kualitas produknya yang dipercaya terjamin kehalalannya dan kualitas busana yang bagus, nyaman dan memiliki model yang mengikuti zaman yang dimana merek Al-zahra mampu membuat konsumen percaya bahwa berbeda dengan merek lain. Merek dalam suatu usaha itu penting karena dari merek konsumen bisa menilai suatu produk yang didalamnya, dan mempermudah konsumen untuk mencari kembali produk yang sesuai atau yang bisa membuat konsumen terpuaskan dengan produk tersebut. Produk Al-Zahra yang membuat responden ketigabelas terpuaskan ialah dari produk Bakery Az atau roti dengan rasa yang enak, harga yang murah dan tempat yang nyaman untuk menikmati roti tersebut serta pelayanan yang ramah terhadap kosumen.⁴⁹

14. Responden keempatbelas

Nama : Rabi'ah

Umur :30 Tahun

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Alamat : Martapura

Responden diatas mengetahui Al-Zahra adalah sebuah merek dimana merek tersebut dikenal baik yang mempunyai sejarah tersendiri membuat konsumen percaya terhadap produk-produk yang didalamnya, pencitraan merek diketahui konsumen yang membuat produk-produk didalamnya dipercaya berkualitas baik, terjamin kehalalannya karena usaha Al-zahra yang mula-mula nya didirikan oleh ulama besar diMartapura yaitu Alm

⁴⁹ Wawancara langsung dengan responden Jubaidah di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 15.35 wita

KH.Abdul Ghani (Guru Sekumpul). Merek Al-Zahra yang mampu besaing ditengah banyaknya merek-merek dengan produk yang sejenis. Kemajuan usahan merek Al-Zahra terlihat pada saat bertambahnya produk-produk baru seperti Az foot atau makanan siap saji dan Backery Az atau roti. Produk-produk dari merek Al-Zahra akan mampu bertahan lama karena konsumen merasa puas dengan produk-produk nya tersebut.⁵⁰

15. Responden kelimabelas

Nama : Muna

Umur : 25 Tahun

Pekerjaan : Swasta

Alamat :Martapura

Dari responden diatas mengetahui Al-zahra adalah sebuah merek, dimana merek Al-Zahra merek yang baik dan sudah lama ada yang mampu bersaing dengan ada beberapa produk didalamnya. Merek Al-Zahra ialah usaha peninggalan ulama besar yang ada di martapura yang dikenal baik oleh masyarakat. Beda merek Al-Zahra dengan yang lain ialah dari segi kualiatas produknya yang terkenal dengan kehalalan produknya dan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Merek terhadap suatu produk sangat penting karena untuk menguatkan kualitas dan mutu suatu produk. Al-Zahra yang di Banjrabaru dan Martapura, sering membeli produk merek Al-Zahra karena kualitas produknya yang baik. Al-Zahra yang pertama dikunjungi alaha Al-Zahra Martapura. Menurut responden Keunggulan dari merek Al-Zahra ialah terdapat unsur religious

⁵⁰ Wawancara langsung dengan responden Rabiah di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 15.45 wita

didalamnya, dari segi pelayanan dan kehalalannya terjamin serta memiliki tempat yang xaman buat semua kalangan dari anak-anak, anak muda serta orang dewasa. Citra merek dari Al-Zahra akan mampu bertahan lama karena sudah lama berdiri sampai sekarang tetap bertahan dengan tetap banyak konsumen yang datang serta terus dipandang positif oleh konsumen.⁵¹

C. Analisis Data

Berdasarkan data yang telah disajikan, maka dapat diketahui secara jelas tentang persepsi konsumen terhadap Al-Zahra sebagai sebuah merek

1. persepsi konsumen terhadap Al-Zahra sebagai sebuah citra merek.

Citra (*Image*) merupakan persepsi masyarakat terhadap usaha dan produknya.⁵²

Merek sebanarnya merupakan janji penjual untuk secara konsisten memberikan *feature*, manfaat, dan jasa tertentu pada pembeli.⁵³

Citra merek merupakan keseluruhan persepsi terhadap suatu merek yang dibentuk dengan proses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra merek dibangun berdasarkan kesan, pemikiran, kekuatan merek ataupun pengalaman yang dialami seseorang terhadap suatu merek yang pada akhirnya akan membentuk sikap terhadap merek yang bersangkutan.⁵⁴

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau indikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera atau yang tampak terlihat dari seseorang. Kesan yang diterima seseorang sangat tergantung pada pengalaman yang telah terjadi

⁵¹ Wawancara langsung dengan responden Muna di Sekumpul pada hari Sabtu tanggal 9 Mei 2015 pukul: 14.50 wita

⁵² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, jilid 1 (Jakarta: PT Indeks, 2009), h. 180.

⁵³ Basu Swahta, *Azas-Azas Marketing*. Edisi Ketiga, (Yogyakarta: Liberty, 1999), h.7.

⁵⁴ Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003), h.180.

melalui proses berpikir dan belajar. Persepsi adalah sebuah proses seseorang mengamati sesuatu objek yang akan dinilai. Al-Zahra adalah sebuah merek dimana merek tersebut dikenal baik yang mempunyai sejarah tersendiri membuat konsumen percaya terhadap produk-produk yang didalamnya, pencitraan merek diketahui konsumen yang membuat produk-produk didalamnya dipercaya berkualitas baik, Persepsi konsumen terhadap usaha dari merek Al-Zahra yaitu produk-produk yang bagus, hal ini dipengaruhi oleh reputasi dari citra merek Al-Zahra yang dianggap oleh kalangan masyarakat sebagai produk yang terkenal juga dipengaruhi oleh lingkungan dari pergaulan rata-rata teman dari responden menggunkan produk yang bermerek Al-Zahra.

Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek. Konsumen dengan citra yang positif terhadap suatu merek, lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian, oleh karena itu kegunaan utama dari iklan adalah untuk membangun citra positif terhadap merek agar perusahaan bisa mengembangkan lini produk dengan memanfaatkan citra positif yang telah terbentuk terhadap merek.⁵⁵ Merek yang digunakan oleh PT. Al-Zahra termasuk dalam merek Kolektif, karena merek kolektif merupakan merek yang digunakan pada barang atau jasa dengan karakteristik yang sama diperdagangkan oleh beberapa orang atau badan hukum secara bersama-sama untuk membedakan dengan barang atau jasa sejenis lainnya.

⁵⁵ Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen, Op.cit*, h.180.

2. Didalam keputusan pembelian ada nilai-nilai positif atau negatif pada citra merek

Terbentuknya citra merek akan menimbulkan suatu keputusan konsumen untuk membeli produk tersebut. Keputusan pembelian ialah rasa percaya diri yang kuat pada diri konsumen atau pelanggan yang merupakan keyakinan bahwa keputusan atas pembelian yang diambilnya benar.⁵⁶ Proses pengambilan keputusan pembelian berlangsung dalam lima tahap yaitu:

a. pengenalan masalah.

Proses pembelian diawali saat pembeli menyadari adanya masalah kebutuhan. Pembeli menyadari terdapat perbedaan antara kondisi sesungguhnya dengan kondisi yang diinginkan.

b. pencarian informasi.

Sesorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak.

Sumber-sumber informasi konsumen dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok, yaitu:

1. Sumber Pribadi : keluarga, teman, tetangga, dan kenalan.
2. Sumber Komersil : iklan, tenaga penjualan, penyalur, kemasan, dan pameran.
3. Sumber Umum : media masa, organisasi konsumen.
4. Sumber Pengalaman : pernah menangani, menguji, menggunakan produk.

⁵⁶ Philip Kotler, *Marketing Management*, diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A.Rusli dengan judul, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta:Prenhallindo, 1997), jilid 2,h. 247.

c. evaluasi alternative.

proses evaluasi konsumen sekarang bersifat kognitif, yaitu mereka memandang konsumen sebagai pembentuk penilaian terhadap produk terutama berdasarkan pada pertimbangan yang sadar dan rasional.

d. keputusan pembelian

Pada tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi terhadap merek-merek yang terdapat pada perangkat pilihan. Konsumen mungkin juga membentuk tujuan membeli untuk merek yang paling disukai.

e. perilaku sesudah pembelian.

Sesudah pembelian terhadap suatu produk yang dilakukan konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan.

Jelas bahwa proses pembelian dimulai sebelum pembelian actual dan mempunyai konsekuensi lama setelah pembelian.⁵⁷

Selain itu keputusan terhadap kualitas produk dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen memutuskan untuk selalau membeli produk bermerek dari Al-Zahra, pembelian juga dipengaruhi oleh peran dan status seperti mahasiswa dan pekerja yang ingin menggunakan produk yang berkualitas, bahwa status seseorang dapat mempengaruhi keinginan untuk membeli.⁵⁸ Produk Al-Zahra dijamin kehalalannya berdasarkan pernyataan responden yang dituangkan di penyajian data mereka percaya kehalalan produk dari merek al-Zahra karena produk-produk dari merek Al-Zahra tersebut ialah peninggalan dari Alm KH. Abdul Ghani atau dikenal dengan sebutan (guru sekumpul), jadi citra dari Alm

⁵⁷ *Ibid*, h. 250.

⁵⁸ Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, diterjemahkan oleh Alexander Sindro, (Jakarta: Prehallindo 1997) h.144

guru sekumpul juga mempengaruhi konsumen untuk memutuskan membeli produk dari merek Al-Zahra. memiliki keunggulan tersendiri dimana kualitas produknya yang dipercaya terjamin kehalalannya dan kualitas busana yang bagus, nyaman dan memiliki model yang mengikuti zaman yang dimana merek Al-zahra mampu membuat konsumen percaya bahwa berbeda dengan merek lain. Produk Al-Zahra yang membuat konsumen terpuaskan ialah dari produk Bakery Az atau roti dengan rasa yang enak, harga yang murah dan tempat yang nyaman untuk menikmati roti tersebut, Az Food atau makanan siap saji yang terjangkau dari semua kalangan seperti siswa, mahasiswa dan orang tua dan Gallery yang kualitas baik serta pelayanan yang ramah terhadap kosumen membuat konsumen merasa terpuaskan dengan produk yang bermerek Al-Zahra tersebut.

RESPONDEN	PERSEPSI	Nilai Positif atau Negatif citra Merek Terhafap Keputusan Pembelian				
		poin (a)	Poin (b)	Poin (c)	Poin (d)	Poin (e)
1. Mutiara	Al-Zahra ialah sebuah merek yang dikenal baik.	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Mendapat informasi dari kerabat dekat	Merasakan kualitas produknya menjadikan merek itu dikenal baik	Sesuai dengan apa yang dirasakan timbul lah rasa ingin memiliki atau membeli	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli
2. Sri Astuti	Merek dari Al-Zahra sudah dikenal sejak lama	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Mendapat informasi dari teman	Dari sejarah yang ada dimerek	Karena rasa yang enakualitas terjamin kehalalan	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli
3. Helmi	Usaha yang mampu memiliki satu merek	Mengetahu i Al-Zahra	Mendapat informasi	Dari sejarah	Karena rasa yang	Merasa puas

	terdapat tiga produk didalamnya	adalah sebuah merek	dari kerabat dekat	yang ada dimerek	enakkualitas terjamin kehalalan	dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
4. Sumadi	Merek yang mampu membuat konsumen percaya akan produk-produk nya yang baik	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Mendapat informasi dari kerabat dekat	Produk yang terjamin kehalalannya	Kualitas produk terjangkau	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
5. Sri Aisyah	Usaha merek Al-Zahra yang mampu bertahan dari dahulu sampai sekarang	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Mendapat informasi dari teman	Produk yang terjamin kehalalannya	Karena terkenal dan terjamin kehalalannya	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
6. M. Rifa'i	Al-Zahra merek usaha yang baik dan mampu membangun 3 produk didalamnya dengan baik	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Mendapat informasi dari teman	Terjamin kehalalan dan kualitas produk yang baik	Dari segi pelayanan sangat baik dan mempunyai keunikan tersendiri	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
7. Winda	Usahanya yang maju karena dikenal produk dari merek Al-Zahra dengan baik	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari kerabat dekat	Dari rasa yang enak dan kaya nuansa religius	Karena kualitas produk yang terjamin kehalalannya	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
8. M. Faisal	Sejarah merek Al-Zahra adalah awal kepemilikan dari Alm Guru Sekumpul	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari teman	Karena dari segi produk bagus dan terjamin kehalalannya	Karena berbagai macam pilihan dan harganya terjangkau	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
9. Nor Hasna	Merek Al-Zahra ialah produk yang terbukti berkualitas baik	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari teman	Karena kualitas produk yang bagus dan pelayanan yang baik	Kualitas yang baik dan harga yang terjangkau	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.

10. Indah	Usaha merek Al-Zahra yang Mampu bertahan lama karena kualitas produknya dikenal baik	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari teman	Karena kualitas produk yang terjamin kehalalannya	Karena bagus dan enak dari produknya	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
11. Salma	Kualitas produk yang baik sehingga Merek Al-Zahra yang dikenal dengan baik	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari teman	Mempunya i sejarah tersendiri	Karena mempunya i rasa yang enak	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
12. Maulida	Merek Al-Zahra yang mampu bertahan sejak dulu hingga sekarang	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari teman	Kualitas produk yang bagus	Karena memiliki banyak pilihan produk	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
13. Jubaidah	Merek yang mampu Bertahan dari dahulu sehingga memiliki 3 produk didalam usahanya tersebut	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari teman	Produk yang bagus	Karena terjamin kehalalannya	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
14. Rabi'ah	Memiliki sejarah yang dikenal baik oleh masyarakat	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari keluarga	Karena pelayanannya ramah	Karena puas memilih	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.
15. Muna	Merek yang dikenal baik sehingga mapu bertahan lama dengan memiliki 3 produk didalamnya	Mengetahu i Al-Zahra adalah sebuah merek	Dari keluarga	Karena tempatnya nyaman	Karena produknya bagus dan halal	Merasa puas dengan produk Al-Zahra yang sudah dibeli.

Jadi, dari kelima belas responden diatas dapat disimpulkan ada enam orang dari no 1 sampai no 6 berasal dari Banjarbaru , satu orang dari Banjarmasin, dan delapan orang dari no 8 sampai no 15 dari Martapura, mengetahui bahwa Al-Zahra adalah sebuah merek dimana ada empat orang yang mengetahui merek Al-Zahra dari kerabat dekat, Sembilan orang mengetahui dari teman, dan dua orang dari keluarga.

setelah penelitian langsung dengan terjun kelapangan langsung dengan wawancara kepada responden dapat simpulan akhir dari penelitian ini, yaitu :

- Dari 15 responden semua mengetahui Al-Zahra adalah merek dari produk, dimana produknya tersebut menambah kuat akan mereknya. Terdapat beberapa pendapat dari 15 responden diatas yang berbeda-beda dalam penilaian merek terhadap merek Al-Zahra.
- Al-Zahra dari sebuah merek yang mampu bersaing ditengah maraknya produk yang sejenis karena konsumen melihat dari sejarah usaha yang dibangun dari peninggalan ulama besar di sekumpul, kualitas masing-masing produknya, pelayanan yang baik terhadap konsumen, dan tempat Religius yang mencerminkan kuat kepada agama Islam.
- Dalam hasil wawancara langsung kepada 15 responden yang menyampaikan kepuasan membeli produk pada merek Al-Zahra yang membuat responden beranggapan bahwa tidak terdapat Al-Zahra dalam sebuah merek pandangan yang mencerminkan dari sisi negatifnya, semua responden beranggapan memandang Al-Zahra sebuah merek dari sisi positifnya, karena Al-Zahra mampu mempertahankan pencitraan agar dipandang konsumen baik.