

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian data

1. Gambaran umum toko roti Arsila Bakery Banjarmasin

Perusahaan roti “Arsila Bakery” merupakan perusahaan persekutuan yang bergerak dalam bidang industry pembuatan roti yang dipimpin oleh H. Ibnu Rachman Firly dibantu oleh istrinya Hj. Laitina Suria. Toko roti yang menjual berbagai jenis roti dan cake menerapkan konsep *baking show* atau dapur terbuka dimana konsumen dapat melihat langsung proses pengolahan produk yang akan dikonsumsinya dan konsep *self service* yaitu konsumen bisa memilih dan mengambil sendiri aneka produk yang dijual sesuai selera mereka. Dengan motto *fresh from the oven*, yang artinya Arsila menjual produk yang masih baru dengan kualitas baik dan diolah dari bahan-bahan pilihan yang bebas dari pengawet. Atau dengan harga yang ditawarkan oleh Arsila Bakery, dan pelayanannya.

Perusahaan ini didirikan pertama kali pada tanggal 18 Agustus 2003 yang berlokasi di jalan S.parman Nomor 3 Rt.07 samping POM bensin, dan kini resmi berpindah lokasi ke jalan Simpang Pulau Laut Taman Sari Nomor 2 Banjarmasin, Telp (0511) 336 7671. Adapun Arsila Bakery membuka cabang untuk daerah Banjarmasin , yaitu Jl.Gunung Sari Nomor.35 Telp (0511) 3355215, Jl. Jafri Zam-Zam, Ruko Hooek tembusan Komp.Mulawarman Telp(0511) 3355216, Jl. A. Yani km 9,7 Kios POM bensin pertamina.

Setelah itu, pada tanggal 18 Agustus 2004 Arsila bakery juga dibangun dikota Banjarbaru yang berlokasi di jalan A.yani Bundaran Simpang 4 Banjarbaru Telp (0511) 7473855, baru setelah itu,pada tanggal 10 April 2005,Arsila Bakery juga dibangun di kota Kapuas yang berlokasi di jalan A.yani Nomor.71D Telp, (0513) 670799 Kalimantan Tengah.

Untuk kelancaran kegiatan usaha maka perusahaan roti Arsila Bakery dilengkapi dengan beberapa surat keterangan dengan bidang usahanya, antara lain:

- a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kecil.

Nomor. 52/P/16-10/PK/1X/2003

- b. Surat Keterangan Terdaftar / Kantor Pelayanan Pajak

Nomor. PEM-1600/WPJ.14/KP.0503/2003

- c. Surat Keterangan Usaha

Nomor. SOS / AO904012 / KP2T

Dengan dikeluarkannya surat izin tersebut, maka perusahaan roti Arsila Bakery dapat dengan mudah dan bebas melaksanakan kegiatan usahanya. Arsila Bakery yang bertempat di jalan S.parman buka selama 1x24 jam.

Pada mulanya perusahaan hanya memperkerjakan anggota keluarga dan setelah perkembangan usaha semakin maju maka perusahaan menambah lagi tenaga kerjanya. Adapun modal yang digunakan dalam kegiatan usaha perusahaan roti Arsila Bakery ini seluruhnya merupakan modal sendiri.

2. Struktur organisasi

Di dalam setiap perusahaan baik itu perusahaan besar maupun kecil tentunya tidak dapat mengabaikan adanya suatu organisasi yang baik dan teratur di dalam kehidupan perusahaan tersebut. Pentingnya organisasi itu terutama dalam rangka menyatukan kegiatan orang-orang yang bekerja dalam perusahaan agar dapat saling bekerja sama serta saling menunjang dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan sekaligus tujuan karyawannya.

Mengingat pentingnya organisasi bagi suatu perusahaan, maka disusunlah suatu struktur organisasi sehingga dapat secara jelas tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing orang atau perusahaan. Suatu perusahaan yang mempunyai struktur organisasi yang baik, apabila struktur organisasi yang baik, apabila struktur organisasi tersebut dapat memberikan suatu gambaran yang jelas dan terperinci tentang tugas dan tanggung jawab yang dimiliki masing-masing jabatan dan sub bagian yang terdapat organisasi yang baik, maka pimpinan dapat mengukur hasil kerja karyawan di dalam ruang lingkup tugasnya.

Struktur organisasi perusahaan roti Arsila Bakery dalam bentuk garis besar adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan perusahaan
- b. Pimpinan Operasional
- c. Bag. Produksi
- d. Bag. Purchasing dan pergudangan
- e. Bag. Keuangan

- f. Bag. Administrasi
- g. Penjualan
- h. Kasir/ Sales

Sumber : Perusahaan Roti Arsila Bakery

Dalam bentuk organisasi terdapat adanya sistem hubungan dan kesatuan perintah (otorisasi) dari atas ke bawah, yang memberikan suatu ketegasan dan kejelasan perintah sehingga disiplin kerja lebih terjamin. Dan lagi pula bentuk ini sederhana dalam pelaksanaannya:

Tugas dari masing-masing jabatan yaitu:

- 1). Direktur Perusahaan (pemimpin perusahaan)

Sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab:

- a). Merencanakan dan menetapkan kebijakan yang akan dijalankan oleh perusahaan.
- b). Menentukan tugas dan wewenang pekerjaan kepada setiap bagian dalam perusahaan.
- c). Mengkoordinir dan mengawasi tiap-tiap bagian dalam perusahaan.
- d). Penjualan dan pengurusan semua urusan dengan pihak-pihak yang ada hubungan dengan kegiatan perusahaan.
- e). Menetapkan pula kebijaksanaan pengadaan bahan-bahan yang diperlukan untuk melaksanakan kelancaran produksi.

2). Manajer Operasional (Pimpinan Operasional)

Tugas dan kewajiban manajer operasional :

- a). Mengelola produk-produk yang dihasilkan
- b). Menyiapkan rencana promosi usaha dan pemasarannya

3). Bagian Administrasi

Tugas dan tanggung jawab bagian administrasi :

- a). Menyelenggarakan semua tugas-tugas yang berhubungan dengan pencatatan.

4). Bagian Keuangan

Tugas dan tanggung jawab bagian keuangan :

- a). Mengelola perhitungan seluruh biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dan semua transaksi keuangan perusahaan.

5). Bagian pengadaan barang/barang purchasing dan pergudangan

Tugas dan tanggung jawab bagian pengadaan barang :

- a). Menjaga kelancaran produksi

6). Bagian produksi

Tugas dan tanggung jawab bagian produksi :

- a). Menyelenggarakan kegiatan produksi secara kontinyu menurut rencana yang telah ditentukan oleh Direktur perusahaan.

b). Menjaga kelancaran dan kesetabilan proses produksi dalam arti bertanggung jawab mempertahankan mutu produk serta menjaga peralatan yang digunakan agar dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

7.) Bagian penjualan

Tugas dan tanggung jawab bagian penjualan :

- a). Melaksanakan semua kegiatan yang berhubungan dengan penjualan (pemasaran hasil produksi)
- b). Mengatur hubungan dengan relasi (pelanggan) dan mengawasi mutu barang dijual.

8). Kasir / Sales

Tugas dan Tanggung jawab Kasir / Sales :

- a). Menerima dan melayani pembayaran yang dilakukan oleh konsumen.

3. Diskripsi Loyalitas pelanggan roti Arsila Bakery Banjarmasin

Identitas Informan

Informan I

Nama : Mahrita
 Umur : 37 tahun
 Jenis kelamin : perempuan
 Tempat tinggal : Komp. Persada raya I, jalur II No 28
 Pekerjaan : ibu rumah tangga
 No Handphone : 08524868650

Ibu mahrita adalah ibu rumah tangga dan mempunyai 2 orang anak, kebetulan ibu mahrita adalah kaka sepupu saya, dia menceritakan kenapa dia menyukai roti Arsila Bakery dan mengapa hingga saat ini dia tetap membeli roti yang disukainya tersebut.

Roti Arsila adalah Roti yang sangat disukainya sekeluarga, karena teksturnya yang sangat lembut, rasanya yang enak dan harganya yang lumayan terjangkau yang membuat ibu mahrita menjadikan roti Arsila sebagai pilihan utamanya. Untuk pembelian sendiri, ibu mahrita biasanya membeli roti Arsila Bakery tergolong sering yaitu minimal sampai 2x dalam seminggu.

Untuk pelayanannya sendiri ibu mahrita mengatakan bahwa pelayanan disana sangat memuaskan karena ramah, tempat yang bersih, suasananya enak, nyaman dan menyenangkan lah pembelian disana. Sedangkan untuk produk sendiri ibu mahrita mengatakan merasa puas, karena produk yang dihasilkan Arsila Bakery tahan lama, tidak mengandung pengawet dan yang paling penting roti di Arsila bakery itu *fresh from oven* sehingga lebih enak.

Untuk saran sendiri kepada Arsila Bakery agar jangan hanya memasarkan atau menjual produk olahan Arsila di *outlet* saja, tapi setidaknya juga menjualnya keliling lewat mobil, sehingga saya bisa lebih gampang membelinya.¹

Informan II

Nama : Siti Nurbayah

Umur : 23 tahun

¹Mahrita, Wawancara Langsung, 27 April 2016, 16.45 WITA.

Jenis kelamin : perempuan
Tempat tinggal : Gatot Subroto
Pekerjaan : Mahasiswi
No Handphone : 085251996688

Siti Nurbayah adalah seorang Mahasiswi di IAIN Antasari Banjarmasin semester VIII (Delapan). Siti Nurbayah mengaku pertama kali membeli Arsila Bakery Banjarmasin ketika masih sekolah, akan tetapi tidak se sering waktu dia kuliah. Pada tahun 2012 lah awal mula dia mulai Loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin, alasan utamanya Karena roti Arsila mudah dia jumpai, terlebih-lebih saat pagi hari dan sangat cocok untuk sarapan dikarenakan itu adalah pilihan yang praktis.

Roti Arsila Bakery tidak hanya mempunyai cabang-cabang *outlet* yang tersebar di sekitar Banjarmasin, Banjarbaru, dan Kuala Kapuas. Akan tetapi Roti Arsila Juga biasa di jajakan di sekitaran kampus saat pagi dan sore hari. Siti Nurbayah merasa bahwa sesuatu yang diterapkan oleh Perusahaan Arsila Bakery sangat lah membantu para Mahasiswi sepertinya, yang se waktu PPB (pelayanan pembelajaran bahasa) tergolong masih pagi dan tidak sempat untuk sarapan. Sampai sekarang Siti Nurbayah tetap setia dengan pembelian roti Arsila Bakery, terbukti se waktu Seminar Proposal Skripsi kemaren dia lebih memilih produk Arsila Bakery Sebagai konsumsi untuk teman-teman yang hadir di acara tersebut. Karena selain dia sudah mempunyai aneka roti yang dia favoritkan dia menganggap hal itu lebih praktis, selain harganya yang

terjangkau, kualitas yang baik dan rasanya yang enak lah yang membuat Siti Nurbayah Loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery.

Sedikit saran dari siti Nurbayah kepada pihak Arsila bakery yaitu; mohon perbanyak kreasi kue basahya.²

Informan III

Nama : Arpian
Umur : 23 Tahun
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat tinggal : Jl. Malkon Temon, Banjarmasin
Pekerjaan : swasta (plywood)
No Handphone : 085753857010

Arpian adalah seorang pekerja swasta di plywood Trisakti Banjarmasin, rutinitas kerja yang cukup menguras waktu membuatnya sering meremehkan yang namanya makan. Awal mula dia mencoba produk Arsila Bakery pada saat tengah sibuk kerja, ada teman satu kerjaan yang memberi roti Arsila Bakery isi Vanila, dan menurutnya roti yang diberikan oleh temannya tersebut sangat lembut dan enak, disitulah dia mulai bertanya dan ingin juga membeli produk olahan Arsila Bakery. Sampai pada akhirnya dia pun Loyalitas terhadap pembelian Roti Arsila bakery hingga sekarang. Karena, harganya yang terjangkau, dan rasanya yang enak.

²Siti Nurbayah, Wawancara Pribadi, 02Mei 2016, 09.00 WITA

Arpian mengaku roti Arsila bakery sangat cocok untuk dirinya yang cenderung sibuk bekerja, apalagi toko Roti Arsila Bakery Banjarmasin itu buka sampai 24 jam. Jelas saja, pekerjaannya yang menuntut untuk selalu pergantian shif, dan apabila kena shif malam dia selalu menyempatkan diri untuk membeli roti Arsila bakery untuk santapan. Itulah mengapa Arsila Bakery menjadi salah satu pilihan Arpian dalam pembelian roti di Banjarmasin.

Ada sedikit saran dari saudara Arpian, yaitu; dia meminta untuk memperbanyak Varian rasa dan jenis, agar tidak bosan dengan pilihan favorit sebelumnya.³

Informan IV

Nama : Larasati
Umur : 12 Tahun
Jenis Kelamin : perempuan
Tempat Tinggal : Jl. Tembus mantuil Gg. Sartika No. 65
Pekerjaan : Pelajar
No Handphone : 089601392803

Larasati adalah siswi kelas 2 SMP, seperti anak-anak biasanya Larasati juga suka beraktivitas, tidak terkecuali hari minggu. Pada saat hari minggu

³ Arpian, Wawancara pribadi, 06 mei 2016, 14.00 WITA

larasati selalu menyempatkan Jogging bersama teman-temannya yaitu, Nisa dan Nana.

Larasati mengaku, dia sering membeli roti Arsila bakery apabila Minggu pagi pada saat jogging di seputaran Mesjid Raya Sabilal Muhtaddin Banjarmasin. Awal mula larasati mencoba produk Arsila bakery sewaktu jogging dengan ibunya pada waktu SD, dia bilang roti Arsila Bakery enak! Ya enak, kenapa? Karena di usianya yang saat itu berumur 8 tahun, dia hanya mengerti dengan yang namanya rasa. Akan tetapi, saat beranjak SMP Larasati sudah berani membeli Roti Arsila Bakery sendiri bersama teman-temannya tanpa di damping oleh sang ibu lagi. Ketika saya bertanya, apakah larasati sudah tahu berapa harga yang harus dibayar? Dia senyum, dan berkata “harganya 7000”. Tanpa memberikan kesimpulan kalau roti Arsila Bakery itu terjangkau, saya sudah bisa menyimpulkan sendiri bahwa roti Arsila Bakery memang mempunyai Variasi Harga yang menarik pelanggan untuk membelinya, dikarenakan terjangkau dan mempunyai rasa yang disukai.

Hingga saat ini Larasati dan teman-temannya masih tetap Loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin.

Ada sedikit kritik dari Larasati untuk Arsila Bakery Banjarmasin, yaitu; apabila sedang memilih-milih roti jangan terlalu dilihat-lihat, mungkin menurut Larasati dia Malu apabila sedang memilih roti dilihat-lihat oleh para karyawan.⁴

Informan V

⁴ Larasati, Wawancara Pribadi, 06 mei 2016, 16.45WITA

Nama : Winda Sari
Umur : 21 Tahun
Jenis kelamin : perempuan
Tempat tinggal : Jl. Cemara Raya II, Kayutangi
Pekerjaan : Swasta
No Handphone : 085246555564

Winda Sari adalah seorang pekerja swasta di AVENUE Duta Mall Banjarmasin, rutinitas yang begitu sibuk membuatnya jarang memperhatikan yang namanya makan, hingga penyakit Maag sering menyerangnya. Akan tetapi sekarang dia sudah tidak pernah mengeluh akan sakitnya lagi, setidaknya sekarang selalu ada persediaan roti ditasnya.

Ketika saya bertanya kepada Winda Sari, roti apa yang sering dibawanya ketika hendak memulai Aktifitas pagi itu, dia menjawab Arsila Bakery. Dia mengatakan bahwa Roti Arsila Bakery adalah roti yang sangat tepat menjadi pilihannya karena, enak, lembut dan harganya yang terjangkau. Selain untuk teman bekerja sehari-hari, Winda sari juga selalu mempunyai stok roti di kost miliknya, karena menurutnya roti Arsila Bakery bukan hanya bisa menjadi camilan, tetapi juga bisa sebagai konsumsi saat mengadakan acara karna rasanya yang khas sehingga Winda sari sangat menyukai olahan roti Arsila Bakery.

Awal mula saudari Winda sari menyukai Roti Arsila bakery itu pada Saat kuliah di Poliban Banjarmasin, dia mengaku hampir setiap hari membeli produk olahan Arsila, rasanya yang enak, serta variasinya yang beragam, ditambah lagi harganya yang cukup terjangkau, sehingga semua orang bisa membelinya. Tidak bisa dipungkirinya bahwa dari tahun 2013 sampai sekarang dia masih Loyalitas terhadap pembelian Roti Arsila Bakery Banjarmasin.

Ada sedikit saran dari saudari Winda Sari terhadap Arsila Bakery, yaitu; lebih meningkatkan pelayanan kepada pembeli, biar mereka merasa nyaman berbelanja. Dan akhirnya para pembeli pun menjadi pelanggan, dan yang sudah menjadi pelanggan bisa terus loyalitas dalam pembeliannya.⁵

Informan VI

Nama : Annisa
Umur : 19 tahun
Jenis kelamin : perempuan
Tempat tinggal : kelayan B, Banjarmasin
Pekerjaan : swasta
No Handphone : 087815936615

Annisa adalah seorang karyawan swasta di Ufo Elektronik, Jl. S.parman No 103, Banjarmasin. Annisa mengaku sejak 2 tahun lalu, tepatnya saat pertama

⁵ Sari Winda, Wawancara Pribadi, 09 Mei 2016. 19.48 WITA

kali bekerja di Ufo dia disuruh oleh salah satu atasannya untuk membeli Roti Arsila Bakery yang juga bertempat di Jl. S.parman No 3 itu, ketika pembelian pertamanya annisa takjup dengan apa yang dilihatnya, ternyata roti Arsila yang selama ini difikirannya adalah roti yang berkelas mahal, ternyata ada juga harga terjangkau yang bisa dibeli olehnya.

Setelah membelikan pesanan atasannya, annisa pun di hadiahkan salah satu roti untuknya, dan betapa bahagiannya dia, itu roti Arsila Bakery yang pertama kali dicobanya. Rasanya yang enak, membuat Annisa menjadikan Roti Arsila Bakery sebagai salah satu roti pilihannya hingga saat ini. Meskipun tidak se mahal yang dibelikan oleh atasannya, annisa beranggapan bahwa yang mulai dari harga Rp. 7000 – 9000 pun sudah sangat enak untuknya.

Annisa menyebutkan bahwa faktor harga, kualitas, dan pelayanan lah yang membuatnya menjadikan Arsila bakery sebagai pilihan utama apabila ingin membeli roti, selain itu, dekat dengan tempatnya bekerja juga salah satu faktor utama yang diutarakannya.

Saran yang diberikan oleh Annisa Terhadap Arsila Bakery,yaitu ; mungkin varian rasa baru nya untuk harga terjangkau bisa di perbanyak, agar pelanggan terutama saya bisa menjadikan itu sebagai alasan kenapa kami harus selalu membeli produk Arsila Bakery.⁶

Informan VII

Nama : Elvian Cheptiawan

⁶ Annisa, wawancara Pribadi, 04 mei 2016, 09.00 WITA

Umur : 24 tahun

Jenis kelamin : laki-laki

Tempat Tinggal : Komp. Madani II, Banjarmasin

Pekerjaan : swasta

No Handphone : 082220956515

Elvian adalah seorang guru di salah satu sekolah menengah pertama (SMP) swasta yang ada di Banjarmasin. Dia mengaku menyukai produk Arsila Bakery Banjarmasin sejak 2011 ketika masih kuliah sampai sekarang ketika sudah bekerja, olahan produk Arsila bakery yang enak, nyaman, gurih dan harganya yang terjangkau, ditambah dengan pelayanannya yang baik dan ramah lah yang membuat Elvian Loyalitas terhadap produk Arsila Bakery.

Elvian beranggapan bahwa roti Arsila Bakery bukan hanya roti yang bisa dinikmati sendiri, akan tetapi juga bisa dijadikan camilan dirumah dengan keluarga. Biasanya, Orang tua Elvian membeli roti Arsila Bakery dalam 2 minggu sekali untuk persediaan dirumah, dan Elvian sendiri biasanya membeli ketika memang melewati toko roti Arsila Bakery tersebut. Dan itu sudah menjadi rutinitas keluarga Elvian hingga sekarang.

Ada sedikit saran dari Elvian untuk Arsila bakery, yaitu; tolong adakan discount, untuk pembelian tertentu di Arsila bakery.⁷

Informan VIII

⁷ Cheptiawan Elvian, 29 April 2016, 14.00 WITA

Nama : Nor Istiqamah
Umur : 20 tahun
Jenis kelamin : perempuan
Tempat Tinggal : Jl. HKSAN Komp. Amd Permai blok C1.
Pekerjaan : Mahasiswi
No Handphone : 085752574443

Nor Isriqamah yang akrab dipanggil Isti adalah seorang mahasiswi kebidanan di Bunga Kalimantan semester 6, isti mengaku padatnya jadwal kuliah ditambah lagi dengan dinas malam yang sering menjadi rutinitasnya membuatnya jarang makan, hingga sering membawa camilan dan roti, apabila sedang bepergian dinas ke rumah sakit. Rutinitas yang padat itulah yang memaksanya tidak boleh terlambat makan, awal mula dia memang sering membeli jajanan dipinggir jalan dan roti bungkusan (Rp.1000), akan tetapi kejadian keracunan yang sempat dialaminya membuatnya kini teliti dalam pembelian roti, diduga kadaluarsa roti lah yang membuatnya sampai seperti itu. Pertama kali dia mencicipi roti Arsila Bakery ketika diajak temannya untuk menemani membeli roti Arsila Bakery, disitu dia melihat pembuatan roti yang langsung bisa dilihat oleh pembeli secara langsung.

Dari situlah isti menganggap bahwa roti Arsila Bakery terjamin kualitasnya, karena langsung dari *oven*. Selain itu, isti juga mengutarakan bahwa rasa yang dihasilkan jauh lebih gurih, dan enak, di tambah harganya yang

lumayan terjangkau lah yang membuat isti loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery hingga Sekarang.

Untuk Nor Istiqamah dia mempunyai sedikit keritik kepada Arsila bakery, yaitu; mungkin kepada pelayanannya, agar dalam melayani pembeli atau pelanggan bisa bersikap ramah dan senyum. Karena, tidak semua pelayanannya melayani pembeli atau pelanggan dengan ramah dan senyum.⁸

Informan IX

Nama : Anis Endriasari
Umur : 22 tahun
Jenis kelamin : perempuan
Tempat tinggal : Jl. Pangeran Rt.07, No134
Pekerjaan : Mahasiswi
No handphone : 082353153272

Anis Endriasari yang akrab disapa Anis ialah salah satu Mahasiswi IAIN Antasari Banjarmasin, Angkatan Tahun 2012 semester VIII (delapan). Anis mengaku menyukai Roti Arsila Bakery dari tahun 2008,kira-kira kelas 3 SMP. Keluarga besarnya lah yang memperkenalkan produk olahan roti Arsila bakery kepadanya, awalnya dia yang tak menyukai berbagai macam produk roti menolak untuk mencicipi roti Arsila Bakery, tapi karna di paksa oleh ibunya dia pun

⁸ Istiamah Nor, 27 April 2016, 20.00 WITA

memakannya, terang saja pada saat itu sangat sulit yang namanya disuruh makan oleh ibunya.

Pertama kali mencoba olahan roti Arsila Bakery, Anis langsung menyukainya, karena menurutnya roti Arsila Bakery sangat enak. Dalam sebulan 2x biasanya Anis membeli roti Arsila Bakery tersebut, karena harganya yang lumayan terjangkau, sehingga orang dewasa, maupun anak muda seperti ini dapat membelinya. Tapi walaupun begitu, kualitas Arsila Bakery tidak kalah dengan roti yang mahal. Pelayanannya yang ramah, dan murah senyum terhadap konsumen membuat Anis merasa nyaman melakukan pembelian di Arsila Bakery.

Karena hal demikian lah yang membuat Anis bisa menjadi salah satu pelanggan yang Loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery hingga sekarang.

Ada sedikit saran Anis Endriasari untuk Arsila Bakery, yaitu; tolong perbanyak varian roti, terutama untuk roti kejunya, terima kasih.⁹

Informan X

Nama : Khairiah
Umur : 19 Tahun
Jenis kelamin : perempuan
Tempat tinggal : Jl. Kayutangi II, Banjarmasin
Pekerjaan : Mahasiswi

⁹ Endriasari Anis, Wawancara Langsung, 25 April 2016, 09.00 WITA

No Handphone : 087850787092

Khairiah yang lebih akrab di sapa iyah, ini adalah seorang mahasiswi di Stikes Muhammadiyah Banjarmasin. Rutinitas kuliah yang padat membuat mahasiswi semester IV ini sering menunda sarapan paginya, padahal sebagai seorang perawat dia tahu betul hal semacam itu tidak baik untuk kesehatannya. Iyah mengaku, pertama kali mencoba olahan produk Arsila Bakery pada saat kecil, akan tetapi waktu itu dia masih belum menyukai yang namanya roti. Sekarang dia sadar, betapa bermamfaatnya roti untuk mengganti sarapan paginya yang sering dia lalaikan. Mengapa harus Arsila Bakery? Awalnya beragam aneka kue yang menjadi pilihannya, sampai akhirnya dia menjatuhkan pilihan menetap kepada Arsila Bakery karena, kualitas produk yang sudah teruji klinis yang membuatnya merasa yakin.

Selain itu, rasanya yang enak, varian rasa yang banyak juga membuat dia tak pernah bosan membeli produk olahan roti Arsila bakery hingga saat ini, dan mungkin hanya roti Arsila bakery yang senantiasa ada di loker meja dinasnya dari pagi hingga larut malam apabila sedang lembur. Tidak lupa juga, pelayanannya yang memuaskan dan harganya yang begitu terjangkau (sesuai kantong mahasiswi), yang membuat dia Loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery hingga sekarang.

Ada sedikit saran dari Khairiah untuk Arsila bakery, yaitu; mungkin bisa ditingkatkan lagi layanannya, dalam artian mungkin bisa *delivery*, terang saja, bisa jadi tidak semua orang bisa langsung membeli ke *outlet*, terima kasih.¹⁰

Informan XI

Nama : Shobirin
Umur : 22 Tahun
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat tinggal : Jl. Kuin Utara, Gg. Almizan Rt.17 No.9
Pekerjaan : swasta
No handphone : -

Shobirin adalah seorang *desain grafik* di salah satu percetakan di Banjarmasin, waktu kerja yang tidak teratur membuatnya sering melalaikan makan, bahkan diakuinya sering dia mengalami yang namanya penyakit lambung (*magh*), dikarenakan waktu kerja yang cukup menguras waktu di malam hari. Akan tetapi, sekarang pria yang lebih akrab disapa shobie ini tak pernah mengeluh akan penyakitnya, karena sudah ada beberapa roti yang selalu ada di meja kerjanya, ya itu adalah roti Arsila bakery yang diakuinya.

Pertama kali shobie mengonsumsi roti Arsila Bakery itu karena ibunya, awalnya dia tidak menghiraukan apa yang diberikan oleh ibunya tersebut, karena

¹⁰ Khairiah, Wawancara Pribadi, 23 mei 2016

menurutnya makan nasi jauh lebih baik dari hanya sekedar roti. Akan tetapi, sekarang justru shobie keranjingan roti-roti tersebut, dia menganggap roti adalah teman yang sangat pas untuk kopi yang selalu setia menemani lemburnya setiap malam, tapi bukan berarti shobie meninggalkan yang namanya makan nasi, roti adalah makanan pendamping untuknya hingga saat ini.

Mengapa Arsila Bakery? Karena, roti yang pertama kali dibeli oleh ibunya adalah roti Arsila bakery. Meskipun sering mencoba sana-sini mengkonsumsi aneka roti lain, tetap saja roti Arsila Bakery tak pernah lepas dari favoritnya hingga saat ini, dia mengutarakan, Aneka yang beragam, rasa dan kualitas yang enak, serta ditambah dengan harga yang terjangkau membuat dia Loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery hingga sekarang.

Ada sedikit saran dari Saudara Shobirin, kepada Arsila Bakery, yaitu; agar bisa lebih meningkatkan pelayanannya, terima kasih.¹¹

Informan XII

Nama	:	Nurul Wafa
Umur	:	27 tahun
Jenis kelamin	:	perempuan
Tempat tinggal	:	Gatot Subroto, Jl. Kayu Manis No 20.
Pekerjaan	:	Wirausaha

¹¹ Shobirin, Wawancara Pribadi, 29 April 2016, 14.35 WITA

No Handphone : 085821083558

Nurul wafa adalah seorang ibu rumah tangga yang juga seorang bisnis *woman*, ibu satu anak yang lebih akrab disebut wafa ini tergolong wanita super, kenapa saya bilang begitu? Karena, selain menjadi ibu rumah tangga, dia pun mengelola bisnis Galeri dengan beberapa karyawan sendiri. Rutinitas sehari-hari yang padat membuatnya tak bisa leluasa bepergian untuk membelikan roti Arsila Bakery kesukaan anak semata wayangnya tersebut.

Tapi kini, dia sudah tidak perlu khawatir akan tidak punya waktu lagi, kenapa? Karena, Arsila bakery sudah ada menjajakan Aneka roti kesukaan anaknya tersebut. Wafa mengaku, pertama kali dia menyukai roti Arsila Bakery itu, karna 3 tahun yang lalu dia sering membeli roti dengan kadar gula yang terlalu manis, sehingga membuatnya sering mengalami batuk, dan dia tidak mau hal tersebut pun terjadi kepada anaknya. Ketika mencoba produk roti Arsila bakery yang saat itu diperkenalkan oleh temannya, dia langsung menyukainya, ada varian roti yang pas untuknya dan anaknya yang sampai sekarang disukainya. Dia sudah tidak khawatir lagi akan kejadian batuk-batuk itu, karena roti Arsila jelas sudah terjaga kualitasnya, baik itu dari ke halalannya maupun rasa yang pas dengannya. Dan dari saat itu, sampai sekarang wafa menjadi pelanggan setia Arsila Bakery.

Ada sedikit saran dari Nurul wafa, terhadap Arsila Bakery, yaitu; mungkin untuk kreasi roti tawarnya bisa lebih diperbanyak lagi anekanya, biar pelanggan tak bosan, dan selalu memilih Arsila Bakery, terima kasih.¹²

Informan XIII

Nama : Fatiyah
Umur : 20 tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat tinggal : Jl. HKSAN, Komp. AMD permai, blok c1.
Pekerjaan : Mahasiswi
No Handphone : 089610566861

Fatiyah adalah seorang mahasiswi semester enam (VI) di Unlam Banjarmasin, dia mengaku pertama kali menyukai roti Arsila Bakery karena ajakan teman-teman kampus, tepatnya ketika mereka hendak melaksanakan kerja kelompok, atau hanya sekedar nongkrong bersama-sama, pasti ada saja suguhan roti Arsila Bakery. Dari situ lah dia mulai menyukai produk olahan Arsila bakery tersebut, rasa yang enak dan harga yang terjangkau dan pelayanan serta kualitas yang terjamin lah yang membuat fatiyah loyalitas terhadap pembelian roti Arsila bakery hingga sekarang.

¹² Wafa Nurul, Wawancara Langsung, 25 mei 2016, 10.30 WITA

Selain itu, toko atau *outlet* yang mudah dicari lah yang menjadi faktor pendukung dia merasa nyaman dalam pembelian roti Arsila bakery, jelas saja karena sekarang Arsila Bakery sudah tersebar di beberapa sudut Kota Banjarmasin.

Ada sedikit saran yang diutarakan dari saudari fatiyah, yaitu; tolong di adakan discount pada pembelian tertentu dan mungkin hari-hari tertentu, terima kasih.¹³

Informan XIV

Nama : Isnawati

Umur : 21 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat tinggal : Jl. Citra Kasturi, Banjarmasin

Pekerjaan : Bidan

No Handphone : 089692206626

Isnawati adalah seorang bidan yang kini bertugas di RSUD Ulin, Banjarmasin. Ibu bidan yang lebih akrab dipanggil isna ini mengaku menyukai roti Arsila Bakery sekitar 5 tahun yang lalu, tepatnya pada tahun 2012. Dinas malam lah yang kerap membuatnya kelarapan, tapi bukan nasi yang dia cari melainkan roti. Jelas saja, ternyata ibu bidan ini sedang menjalani program diet, di

¹³ Fatiyah, Wawancara Pribadi, 27 April 2016, 20.00 WITA

akuinya kandungan roti Arsila Bakery yang lebih ringan membuatnya tidak perlu menghiraukan kalori yang dihasilkan roti tersebut.

Selain itu, kemasannya yang praktis juga cocok untuk dirinya yang tergolong aktif bepergian, karna bisa dibawa kemana saja, tentunya karna rasa, kualitas, dan harganya yang terjangkau lah yang membuat ibu bidan yang satu ini setia terhadap pembelian roti Arsila bakery hingga sekarang.

Ada sedikit saran dari Isnawati untuk Arsila bakery, yaitu; mungkin Aneka rasa kue atau roti rendah gulanya bisa diperbanyak, karna hal tersebut bukan Cuma berguna untuk yang sedang melakukan program diet, tetapi juga untuk para penderita diabetes, yang ingin menikmati roti yang enak, tanpa harus dihantui rasa takut akan penyakitnya, terima kasih.¹⁴

Informan XV

Nama : Mega Sylvia Widya. O
Umur : 21 Tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat tinggal : Jl. Cengkeh, Gatot Subroto, Banjarmasin
Pekerjaan : Mahasiswi
No Handphone : 082251661669

¹⁴ Isnawati, Wawancara Pribadi, 1 Mei 2016, 19.00 WITA

Mega Sylvia Widya .O yang lebih akrab di sapa Mega ini adalah seorang mahasiswi semester VIII (delapan) pada kampus kebanggaan kami semua terutama saya, yaitu; IAIN Antasari Banjarmasin. Mega mengaku menyukai produk olahan Arsila bakery pada tahun 2012, tepatnya pada pertama kali menginjakkan kaki sebagai anak kost di Banjarmasin, meskipun dia sering mencoba roti Arsila bakery ini dirumahnya yaitu di Banjarbaru, tetapi dia tidak merasakan suka seperti ketika karena telah berada di Banjarmasin.

Di akunya, faktor jauh dari orang tua yang membuatnya malas makan, dan selalu memilih-milih makanan yang ada. Akan tetapi, ketika dia jalan dengan teman-temannya, dia teringat akan roti yang selalu ada dirumahnya yaitu, Arsila bakery. Disitu lah dia mulai menyukai roti yang sering di belikan oleh orang tuanya tersebut. Menurutnya, apa yang di belikan oleh orang tua sudah pasti yang terbaik untuk anaknya, selain rasa yang enak, dan harga yang cukup terjangkau lah yang membuat mega serta keluarganya sampai sekarang tetap loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery.

Ada sedikit kritik dan saran dari Mega Sylvia Widya O, kepada Arsila Bakery, yaitu;

kritik : masih ada beberapa pelayanan yang tidak melayani dengan baik, mungkin bisa ditingkatkan lagi pada pelayanannya.

Saran: jika pembelian 5 atau lebih, sebaiknya diberikan kopun atau *discount*.¹⁵

¹⁵O. Widya Sylvia Mega, Wawancara Langsung, 02 juni 2016, 19.48 WITA

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian tentang bagaimana Loyalitas pelanggan dan faktor apa yang mempengaruhi pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin.

B. Rekapitulasi Dalam Bentuk Matrik

Pada bagian ini penulis menyajikan secara ringkas data yang telah diuraikan dalam bentuk matrik, yang terdiri dari susunan mengenai identitas informan, bagaimana loyalitas pelanggan dan faktor apa saja yang mempengaruhi pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada matrik berikut :

MATRIK 1

IDENTITAS INFORMAN

No.	Nama	Pekerjaan	Alamat	No Handphone
1.	Mahrta	Ibu rumah tangga	Komp.Persada Raya,handil bakti	08524868650
2.	Siti Nurbayah	mahasiswa	Gatot Subroto 4	085251996688
3.	Arpian	swasta	Jl. Malkon temon, Banjarmasin	085753857010
4.	Larasati	pelajar	Jl. Tembus Mantuil	089601392803
5.	Winda sari	swasta	Jl. Cemara Raya II,kayutangi	085246555564
6.	Annisa	swasta	Kelayan B	087815936615
7.	Elvian Cheptiawan	swasta	Jl. Sultan adam, Komp.Madani II	082220956515

8.	Nor Istiqamah	mahasiswa	Jl. HKS N Komp. Amanda permai	085752574443
9.	Anis Endriasari	mahasiswa	Jl.Pangeran Rt.07	082353153272
10.	Khairiyah	mahasiswa	Jl.kayutangi 2	087850787092
11	Shobirin	swasta	Jl. Kuin Utara	-
12	Nurul Wafa	wiraswasta	Jl.Kayu manis	085821083558
13	fatiyah	mahasiswa	Jl.HKS N, Banjarmasin	089610566861
14	Isnawati	bidan	Jl. Citra Kasturi	089692206626
15	Mega S.W.O	mahasiswa	Jl. Cengkeh	082251661669

MATRIK 2

GAMBARAN BAGAIMANA LOYALITAS PELANGGAN DAN FAKTOR APA SAJA YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ROTI ARSILA BAKERY DI BANJARMASIN

No.	Loyalitas pelanggan terhadap pembelian	Faktor yang mempengaruhi pelanggan terhadap pembelian
1.	Roti Arsila Bakery adalah roti yang mempunyai kualitas baik, kenapa? Karena roti yang dihasilkan dari Arsila bakery sendiri adalah roti yang baru dibuat dan langsung dijual. Hal tersebut lah yang membuatnya tidak khawatir dengan pembelian Roti Arsila Bakery.	Tekstur yang lembut, rasa yang enak, harga yang lumayan murah, ditambah lagi dengan pelayanan yang ramah membuat ibu mahrita merasa nyaman melakukan pembelian terhadap roti Arsila bakery dan hal itulah yang membuatnya menjadi salah satu pelanggan yang loyalitas.
2.	Roti Arsila bakery adalah salah satu roti favoritnya, Arsila Bakery yang mudah dijumpai membuatnya tidak merasa kesulitan apabila sedang ingin	Karena rasa yang enak, kualitas yang baik, dan harga yang terjangkau lah yang membuat Siti Nurbayah menjadi pelanggan setia

	membelinya. Akan tetapi, Siti Nurbayah tetap saja meminta agar dari pihak produksi Arsila bakery agar memebanyak Aneka kue basahya.	Arsila bakery.
3.	Arsila bakery adalah Roti yang sangat cocok untuknya, meskipun diakuinya,varian rasa yang kurang, membuatnya membeli roti itu-itu saja, tetapi karena rasanya yang enak menjadikan Arpian lebih memilih roti Arsila Bakery.	Rasanya yang enak, membuatnya sangat menyukai produk olahan dari Arsila bakery sendiri, selain itu, harga yang murah juga menjadi salah satu faktor mengapa Arpian sampai sekarang tetap loyalitas dalam pembelian roti Arsila Bakery.
4.	Roti Arsila bakery adalah roti murah, kenapa? Dengan uang 10.000 saja sudah bisa membeli roti enak yang diinginkan.	Kualitas rasa yang enak, terlebih harga yang murah adalah salah satu faktor mengapa Larasati menjadikan Arsila Bakery sebagai salah satu roti pilihannya hingga sekarang.
5.	Roti Arsila bakery adalah roti yang enak, gurih, dan lembut. Dia sangat menyukai rasanya yang khas, diakuinya, roti Arsila Bakery sangat cocok untuk camilan ketika bekerja, santai dirumah, ataupun untuk acara.	Roti Arsila bakery adalah roti yang enak, gurih, dan lembut hingga membuat hampir semua kalangan bisa membelinya.
6.	Roti Arsila bakery adalah roti yang cukup terjangkau, yang mana awalnya dia menyangka bahwa roti Arsila Bakery adalah roti yang mahal.	Kualitas rasa yang sangat enak,dan harga yang terjangkau. Selain itu, jarak antara tempat kerja dan outlet Arsila Bakery yang mempermudahnya dalam melakukan pembelian.

7.	Rotinya yang enak dan rasanya yang gurih yang membuat roti Arsila bakery menjadi pilihannya sekeluarga, terutama ibunya yang sering membeli roti Arsila Bakery khusus untuk camilan dirumahnya. Selain itu, pelayanan di Arsila yang baik, ramah, dan nyaman lah yang membuatnya menjadi pelanggan yang setia dalam pembelian roti Arsila bakery hingga sekarang.	Rasa rotinya yang enak, kualitas produk yang baik, dan harganya yang terjangkau lah yang menjadi faktor mengapa Elvian menjadikan roti Arsila Bakery sebagai pilihannya.
8.	Roti Arsila bakery adalah suatu bisnis roti yang mampu bersaing dengan roti-roti produk lain. Dengan mengemukakan kualitas produk yang jarang dimiliki oleh toko roti lain, yang membuat roti Arsila Bakery mejadi salah satu roti pilihannya hingga saat ini.	Kualitas produk yang baik, rasa yang enak,dan harga yang terjangkau yang menjadikan faktor utama Nor Istiqamah memilih roti Arsila Bakery. Selain itu, yang lebih utama aneka rasa roti favoritnya yang selalu <i>fresh from oven</i> itulah yang membuatnya tidak bisa melirik produk olahan roti yang lain.
9.	Roti Arsila bakery adalah roti yang rasanya sangat enak, harganya yang relatif terjangkau membuatnya disukai banyak kalangan, baik itu dari anak-anak, muda, dan dewasa. Selain itu, kualitas produk dan rasa yang mampu bersaing dengan roti yang mahal lainnya.	Kualitas produk dan rasa, harga yang terjangkau,banyaknya varian rasa yang disukainya, serta pelayanan yang ramah dan murah senyum menjadikan faktor penting yang menjadi alasan mengapa Anis loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery hingga sekarang.

10.	Roti Arsila bakery adalah roti yang mudah dijumpai dimana saja, karena outlet cabang Arsila bakery yang sudah tersebar di beberapa titik di daerah Banjarmasin dan sekitarnya, sehingga dia tidak perlu susah untuk mencarinya. Selain itu, kualitas rasa dan produk roti yang terjamin mutu dan halalnya yang membuat saya yakin akan produksi olahan Arsila bakery.	Rasa yang enak, kualitas yang baik, dan pelayanan yang memuaskan adalah faktor yang membuat khairiah memilih dan menjadikan Arsila bakery sebagai salah satu pilihannya.
11	Roti Arsila bakery adalah roti yang memiliki tekstur yang lembut, waktu yang diterapkan Arsila Bakery dalam penjualan membuat saya nyaman dalam melakukan pembelian kapan saja terhadap Arsila bakery.	Rasanya yang enak, harganya yang cukup terjangkau, dan variasi roti yang banyak menjadikan faktor sampai saat ini di rasakan oleh shobirin. Selain itu, tempat parkir yang gratis yang membuatnya betah bolak-balik ke outlet Arsila Bakery.
12	,Arsila Bakery adalah roti yang mempunyai kualitas bagus, mutu dan kehalalannya yang sudah terjamin, membuat Nurul Wafa tak khawatir dengan produksi olahan Arsila Bakery, varian rasa yang pas membuatnya sekeluarga menyukai roti Arsila bakery.	Rasa yang enak, kualitas produk yang baik, dan harga yang terjangkau menjadikan faktor utama Nurul Wafa dalam pembelian roti Arsila Bakery.
13	Arsila bakery adalah roti yang mudah dijumpai, dengan rasa yang enak, dan pilihan rasa roti yang beragam, ditambah lagi harganya yang cukup terjangkau, membuat hampir semua orang bisa	Rasa roti yang enak, pilihan rasa yang beragam, dan harga yang terjangkau, dan kualitas roti yang cukup baik, yang menjadikan faktor utama fatiyah loyalitas

	membelinya.	dalam pembelian roti Arsila Bakery.
14	Roti Arsila Bakery adalah roti yang praktis, bisa dibawa kemana saja. Selain itu, tentunya karena kualitas rasa, produk, dan harga yang terjangkau, yang membuat Isnawati menyukai produk olahan Arsila Bakery.	Rasa yang enak, kualitas produksi yang sangat baik, dan harga yang terjangkau, menjadikan faktor penting menurutnya.
15	Arsila Bakery adalah roti yang memiliki kualitas yang bagus dan <i>higienis</i> dengan aroma dan pilihan rasa yang beragam, diakuinya bahwa dia sudah mempunyai beberapa roti favorit. Meskipun ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan, tetapi hal itu tertutupi dengan menangnya kualitas produk yang dihasilkan Arsila Bakery.	Rasanya yang enak, banyaknya pilihan rasa, harganya yang terjangkau yang cocok untuk kantong mahasiswi, yang menjadikan faktor mengapa Mega lebih memilih produk olahan Arsila Bakery.

C. Analisis Data

Penulis melihat banyaknya sekarang usaha toko roti yang tersebar di Kota Banjarmasin, membuat para produsen berlomba-lomba menciptakan sesuatu yang baru dan selalu *up to date*, agar mereka tidak kehilangan pelanggan dan terlebih lagi menarik pembeli untuk membeli di tempatnya, strategi pemasaran sangat diperlukan disini, kenapa? Karena apabila tidak memiliki strategi dalam perusahaan akan menyebabkan ketidak stabilan dalam penjualan, produksi, dan pemasarannya sendiri. Itu bisa membuat pelanggan berpaling dan berpindah ke pesaing, tentu para pengelola tidak mau hal tersebut

terjadi, oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan mempertahankan dan meningkatkan kualitas, baik itu dari segi rasa, produksi, harga, dan pelayanan.

Keputusan pembelian dari pembeli sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu; kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi dari pembeli,¹⁶ sebagian besar adalah faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan, tetapi harus benar-benar diperhitungkan.

Penulis melihat, meskipun banyak para pesaing yang ada sekarang, akan tetapi Arsila Bakery tidak pernah kehilangan pelanggan yang setia dalam pembelian roti, hasilnya sampai sekarang Arsila Bakery tetap berdiri dan mampu bersaing dengan roti kelas mahal sekalipun, banyaknya cabang yang di buka oleh Arsila Bakery membuktikan bahwa dia tidak kehilangan eksistensinya didalam bidang penjualan roti yang diproduksinya.

1. Loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery pun beragam, mulai dari menyukai pembelian karena rasanya, kualitas produknya, harganya, pelayanannya, hingga karena jarak yang dekat.

Untuk lebih mudah, penulis mengelompokkan beberapa dasar yang membuat pelanggan loyalitas setelah dilakukan wawancara dan analisis, yaitu;

a. Loyalitas karena rasa; (informan I, II, III, IV, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV)

¹⁶Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Terj. Alexander Sindro, (Jakarta: prehallindo 1997), hlm.144.

- b. Loyalitas karena harga; (informan I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, XI, XIII, XIV, XV)
- c. Loyalitas karena pelayanan; (informan I, VI, VII, IX, X, XIII)
- d. Loyalitas karena tempat; (informan I, II, VI, X, XI, XIII, XV)

Dapat dilihat bahwa pelanggan yang loyalitas karena rasa, harga, dan tempat, cenderung lebih banyak dari pada pelayanan, itu dikarenakan dari beberapa wawancara yang penulis lakukan dengan pelanggan, banyak dari pelanggan yang *complain* tentang pelayanannya.

Bagaimana perusahaan memastikan pelayanan yang baik, memperhatikan apa yang diinginkan pelanggan anda, meningkatkan pelayanan, kualitas karyawan dan penampilan bisnis anda, agar tidak ada lagi keluhan dari para pelanggan.¹⁷

Terlepas dari hal itu, dalam hal melakukan penjualan roti Arsila Bakery, para pengelola hanya memberikan yang terbaik terhadap pembeli, agar para pelanggan senantiasa membeli produk yang mereka produksi dan tawarkan. Karena perusahaan tau betul, apabila mereka menawarkan dan memberikan yang terbaik dalam penjualannya, otomatis pembeli pun akan merasa senang, dan akan terus menjadi pelanggan yang setia terhadap pembelian roti Arsila Bakery.

¹⁷Raphel Murray Raye S. Janis, dan Raphel Neil, *Winning Costumer Loyalty*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), hlm.74-75.

Mendasarkan pada sistem jual beli Islam yang menjadikan bentuk kerelaan atau persetujuan sebagai tolak ukur antara penjual dan pembeli, karena mereka tidak mau termakan makanan yang tidak halal atau hak orang lain, hal itu sesuai dengan Q. S. an-Nisa/4: 29 berbunyi sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”¹⁸.

Oleh sebab itulah, menanggapi banyaknya prespsi dari pelanggan yang beragam pun bisa menjadi tolak ukur bagi perusahaan sendiri, yang mana mereka akan selalu meningkatkan lagi pada kualitas pelayanan dari karyawan, agar kedepannya tidak ada lagi *complain* dari pelanggan dan agar pelanggan akan terus selalu setia dalam pembeliannya terhadap roti Arsila bakery.

Selain itu, faktor yang membuat pelanggan setia terhadap pembelian roti Arsila bakery pun, kerap menjadi perbincangan, karena apabila tidak ada hal tersebut maka mungkin saja pelanggan saat ini sudah berpaling dan lebih memilih roti yang lain.

¹⁸Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, (Jakarta Pengadaan Kitab Suci Alquran, 2002), hlm. 42.

2. Ada beberapa faktor yang menjadikan pelanggan setia terhadap pembelian roti Arsila Bakery, yaitu;

- a. Rasa
- b. Harga
- c. Pelayanan
- d. Tempat

1). Rasa, kualitas rasa yang enak yang membuat banyak pelanggan merasa puas terhadap pembelian roti Arsila Bakery. Terang saja, karena pihak Arsila Bakery sendiri memproduksi olahan roti Arsila dengan menempatkan kualitas rasa dan mutu menjadi dasar utama dalam penjualan roti ini, pembuatan roti yang langsung di depan pelanggan, membuat pelanggan yakin akan jaminan mutu dan kualitas, ditambah lagi pelanggan bisa menunggu dan langsung membeli roti yang baru saja keluar dari *oven*, itulah mengapa banyak pelanggan yang menyebut, roti Arsila Bakery ialah roti *fresh from the oven*, selain itu pihak Arsila Bakery juga mencantumkan logo (halal) pada kemasan yang telah dikeluarkan oleh MUI, itulah mengapa produk Arsila Bakery terjamin mutu dan kualitasnya, dan faktor ini lah yang membuat pelanggan merasa nyaman melakukan pembelian di Arsila Bakery, dan hingga sekarang pelanggan tetap loyal dalam pembelian roti Arsila Bakery.

2). Harga, harga yang cukup terjangkau, yang mampu bersaing dengan produk olahan lain dengan harga yang mahal, yang membuat roti Arsila Bakery banyak digemari, tidak hanya orang dewasa, bahkan anak-anak

pun menyukainya. Harga yang ditawarkan, untuk jenis roti sendiri, mulai dari harga Rp. 7000 – 10.000, apabila untuk roti tawar dan brownies, harganya cukup bervariasi, sesuai dengan kualitas dan tingkat produksi yang dihasilkan.

Di akui, harga yang relative murah menjadikan olahan roti Arsila Bakery mampu meraup pelanggan dan mempertahankan mereka supaya menjadi pelanggan yang setia dalam setiap pembeliannya. Dan karena faktor inilah, yang menjadikan pelanggan loyal terhadap roti Arsila Bakery hingga sekarang.

3). Pelayanan, untuk pelayanan pada toko roti Arsila Bakery sendiri mereka menerapkan jam buka hingga 24 jam pada outlet Arsila Bakery Jalan Simpang Taman Laut Pulau Sari No 2 Banjarmasin, dan untuk cabang buka dari jam 07.00-22.00 WIT. Selain itu, lahan parkir yang cukup luas dengan tidak dipungutnya biaya kepada para pelanggan juga menjadi pelayanan tersendiri dari pihak Arsila Bakery.

Untuk para karyawan sendiri, mereka diharuskan untuk selalu menjaga kebersihan, baik itu dari segi penampilan, maupun tempat dimana bekerja, kerena semua yang mereka lakukan dan mereka tunjukan, akan menjadi penilaian sendiri oleh pelanggan yang membeli roti di Arsila Bakery.

Faktor ini sangat mempengaruhi terhadap pembelian roti Arsila Bakery, dan apabila pihak pengelola dan karyawan bisa mempertahankan apalagi meningkatkan pelayanan yang ada, saya yakin apabila loyalitas pelanggan akan terus bertahan dan akan terus meningkat.

4). Tempat, adalah salah satu daya tarik para pelanggan untuk selalu membeli produk olahan Arsila Bakery, dimana tempat yang nyaman dan aman selalu akan dicari oleh para pelanggan, Arsila Bakery sendiri yang bertempat di jalan Simpang Pulau Laut Taman Sari No.2 itu pun, telah melakukan *inovasi* dengan tempat yang awalnya berada di jalan S.Parman No 3 Banjarmasin itu, semata-mata hal itu dilakukan oleh pihak Arsila Bakery tidak lain untuk menyenangkan hati pembeli dan pelanggan yang setia dalam pembelian produk mereka. Karena bagi perusahaan, mengutamakan keinginan dan kebutuhan pelanggan sangat penting nilainya bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Beberapa faktor diatas sangat penting ketika seorang pembeli telah menetapkan pembeliannya terhadap suatu barang, dan dari pihak pengelola lah yang akan membuat pembeli tersebut beralih menjadi seorang pelanggan, yang mana pelanggan ini akan menjadi pelanggan yang loyalitas dalam pembeliannya.