

Lampiran 4

Transkrip Wawancara

Nama : Ibu Zaenab / Bapak Muhammad Husain
 Jabatan : Konsumen
 Umur : 39/43 tahun
 Hari : 24 Mei 2019

1. **“ Apakah benar strategi *personal selling* digunakan PT. LG dalam memasarkan OLED TV”?**
 “Ya, setelah saya datang ke Hartono Elektronik ini saya, didatangi dan dilayani oleh sales LG dan saya ditawarkan produk OLED TV LG.”
2. **“Bagaimana gambaran *personal selling* yang dilakukan sales atau promotor LG dalam memasarkan produknya”?**
 “Pertama saya tadi masuk ke toko, disapa dengan ramah oleh sales LG dan ditanyakan keperluanya perihal mencari barang apa, dengan memberikan bantuan mengenai produk yang akan saya cari, tadi dijelaskan mengenai produk OLED TV LG dan dengan menjelaskan spesifikasinya dan promosi yang sedang berlangsung dihari itu juga.”
3. **“Media apa saja yang digunakan dalam melakukan *personal selling* untuk menarik minat konsumen”?**
 “Media yang digunakan pada saat menawarkan kesaya demo display OLED TV, katalog dan banner yang pada saat itu terpampang di area both LG.”
4. **“Apakah benar kriteria tenaga kerja *personal selling* LG berpenampilan menarik ”?**
 “Kriteria tenaga penjual *personal selling* LG berpenampilan rapi dan layaknya tenaga pejual yang profesional.”
5. **“Bagaimana aktivitas tenaga *personal selling* LG dalam melakukan komunikasi pemasaran”?**
 “Aktifitas yang saya perhatikan tadi menunggu dan menyambut konsumen yang datng, setelah itu mengikuti dan menanyakan mengenai produk yang akan dibeli kemudian mengarahkan ke counter LG dan memberikan pemahaman mengenai produknya.”

6. “Dalam pendekatan individual bagaimana cara *personal selling* dalam menarik perhatian konsumen?”

“Pendekatan yang dilakukan tenaga sales, ketika saya datang ke toko hingga akhirnya saya tertarik untuk membeli produk LG yaitu karena keramahan penjual dan penjelasan produk yang menarik dan bagus tentunya yang akhirnya saya tertarik untuk membeli produk LG, dan LG ini kan bukan merk baru, jadi saya ga ada kekhawatiran untuk membeli.”

7. “Dalam menarik perhatian konsumen tersebut apa saja yang dilakukan sales person LG ke Ibu atau bapak?”

“Saya tertari pertama memang karena produk barangnya ya mas memang bagus, untuk keramahan menurut saya hal yang sepatasnya yang harus dilakukan oleh tenaga penjual.

8. “Adakah Tindak lanjut (*follow up*) yang dilakukan tenaga *personal selling*,? Apabila ada, tindak lanjut (*follow up*) apa saja yang dilakukan tenaga *personal selling*”?

“Tindak lanjut tenaga penjual *personal selling* yang dilakukan kepada saya yaitu dengan memberikan nomor telpon yang bisa dihubungi, apabila ada keluhan mengenai produk.”

9. “Bagaimana cara *personal selling* meyakinkan produk OLED TV kepada Bapak dan ibuk sehingga tertarik untuk membeli”?

“Sales tenaga penjual menjelaskan dengan baik mengenai spesifikasi dan benar-benar membuktikan keunggulan produk sehingga saya putuskan tidak ragu untuk membeli.”