**DAFTAR PUSTAKA**

Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung, Citra Aditya Bakti

Jayani, D.H. 2021. Jumlah Pengunjung Tokopedia Kalahkan Shopee pada KuartalI-2021.<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021> diakses pada 05 Oktober 2021 pukul 16.42 WIB)

Kasmir, Kewirausahaan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h.173

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008, Manajemen Pemasaran, Jakarta, Penerbit Erlangga.

Kurniawan, A.R. 2014. Total Marketing. Yogyakarta, PT Buku Kita

Lutfin, C.F. 2020. Strategi Komunikasi Pemasaran Online Shop “Grey Kosmetik” Di akun Shopee. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Nurrianto Al-Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alafabeta, 2010), h. 2

Paul Peter, Jerry C. Olson, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Jakarta: Salemba Baru, 2010.

Philip Kotler dkk, Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia, (Indonesia:Indeks, 2004), h. 22

83

Priansa, D. J. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung, CV Pustaka Setia

Prisgunanto, Ilham. 2006, Komunikasi Pemasaran : Strategi dan Taktik, Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia

Puji Rismayanti, Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan, Yogyakarta, 2017.

Ramadhan, M.F. 2019. Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Online dalam Membangun *Brand Awareness* ( Studi Kasus Kmall.id ). *Skripsi.* Universitas Prof. Dr. Moestopo Jakarta

Suswanto wwwww, Setiawati, S.D. 2020. Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee dalam Membangun Positioning di Tengah Pandemi Covid-19 di Indonesia. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, No. 2

Suryanto, Pengantar Ilmu Komunikasi, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015

Yoyon Mudjiono, Yoyon,. Ilmu Komunikasi, Surabaya: Jaudar Press, 2016

**LAMPIRAN**

**Transkip wawancara Informan**

* 1. **Informan kunci pertama Sahroni**

Transkip wawancara mendalam bersama Sahroni

* + 1. **Perkenalkan nama anda ?**

*Sahroni*

* + 1. **Berapa umur anda ?**

*35 tahun*

* + 1. **Dimana tempat tinggal anda ?**

*Cabawan, Kota Tegal*

* + 1. **Apa aktivitas atau pekerjaan anda saat imi ?**

*Karyawan swasta*

* + 1. **Bagaimana awal mula anda mempunyai ide membuka toko jam tangan second ?**

*Awalnya saya melihat postingan lelang jam tangan dan saya mencoba ikut ternyata menang saat itu jam casio dengan harga 200ribu. Dan setelah beberapa kali dipakai saya liat jamnya masih bagus dan di cek memiliki harga baru mencapai 1jt akhirnya saya terpikir untuk menjualnya kembali.*

* + 1. **Mengapa toko jam tangan anda dinamakan Divinewatch ?**

*Jadi saya dan suami itu pecinta game mobile legend dan kita terpikir untuk mencari nama di hero ML dan akhirnya dapatlah nama Divinewatch dari Hero ML Kaja dan Divine itu berasal dari Ultimatenya yang dapat menarik lawan. Jadi maknanya adalah Agar divinewatch dapat menarik konsumen untuk membeli jam tangan.*

* + 1. **Sejak kapan toko Divinewatch didirikan ?**

*Divinewatch berdiri sejak awal Februari sekarang berumur sekitar 50 minggu dan kami berencana diulang tahun divinewatch ingin memberikan souvenir untuk setiap pembelian jam tangan. Souvenirnya akan beda dengan yang saat itu diberikan untuk setiap pembelian.*

* + 1. **Mengapa anda memilih memasarkan produk di Marketplace Shopee ?**

*Karena saya melihat shopee memang banyak pengunanya, setiap duduk dan berada dimana pasti ada saja orang yang menggunakan shopee. Dan shopee juga tampilannya sangat mudah digunakan jadi sudah nyaman saja dengan shopee. Rasanya untuk sekedar buka di marketplace lain susah sekali padahal tinggal upload foto produk.*

* + 1. **Apa saja keunggulan dari toko Divinewatch itu sendiri ?**

*Sejak awal mendirikan shopee saya sudah banyak belajar di youtube tentang cara membangun bisnis di marketplace. Oleh karena itu saat membuka Divinewatch saya sudah sangat mempertimbangkan bahkan dari nama toko yang mudah di ingat dan dicari kolom pencarian. Kelebihan lain adalah foto produk yang sangat lengkap. Di ambil dari depan, sisi kanan kiri, foto diameter produk dan foto bagian belakang jam tangan. Diharapkan konsumen tidak perlu ragu seperti apa wujud jam tangan yang akan mereka beli tidak lupa deskripsi yang lengkap agar konsumen semakin jelas. Tidak kalah penting , keunggulan dari Divinewatch adalah pemberiannya Souvenir setiap pembelian baik batre, strap dan tas kecil atau dompet.*

* + 1. **Tujuan anda memberikan bonus seperti baterai, tali dan tas itu apa ? bukankah mengurangi keuntungan ?**

*Jadi belajar dari pengalaman belanja kalau kita beli sesuatu dan dapat bonus itu pasti rasanya kan beda saja, akan lebih menyenangkan apalagi bonus tersebut memang tidak di deskripsikan sebelumnya jadi hal tersebut menjadi sebuah sureprise tersendiri untuk para konsumen. Dan diharapkan dengan bonus tersebut saat produk ada yang tidak sesuai baik terdapat lecet atau perbedaan warna bonus bisa menjadi sebuah “pengampunan”sehingga konsumen tidak berfikir untuk komplain apalagi melakukan pengembalian produk.*

* + 1. **Apakah strategi tersebut berhasil sesuai dengan yang anda harapkan ?**

*Sangat berhasil, karena terbukti banyak dari konsumen yang merasakan senang dengan layanan bonus yang diberikan mereka melakukan testimoni dengan menyertakan semua yang mereka dapatkan. Dan saat terjadi sedikit kesalahan mereka memaafkan karena telah diberikan bonus.*

* + 1. **Bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan Divinewatch dalam menjual produk jam tangan di era pandemi ?**

*Karena di era pandemi saat ini yang mengharuskan semua masyarakat melakukan aktivitas dirumah, jadi strategi pemasaran yang saya lakukan melalui online yaitu dengan menjual produk jam tangan saya melalui marketplace shopee. Karena dengan melalui online masyarakat tidak perlu melakukan pembelian barang secara tatap muka langsung, akan tetapi masyarakat bisa melakukan pembelian secara online, sehingga mengurangi interaksi secara langsung antar orang juga sesuai dengan anjuran pemerintah untuk mengurangi aktivitas di luar rumah.*

* + 1. **Bagaimana cara menunjukkan detail jam tangan itu sendiri?**

*Seperti yang saya ungkapkan tadi, bahwa detail foto produk yang ditunjukkan sangat lengkap. Di ambil dari depan, sisi kanan kiri, foto diameter produk dan foto bagian belakang jam tangan. Selain itu kita juga menggunakan background sederhana agar produk jam tangan terlihat jelas.*

* + 1. **Berapa jumlah produk tangan yang dijual di Shopee, dan apa saja merknya ?**

*Kurang lebih ada 100 jam tangan, untuk merknya ada Alexander Christie, Expedition, Seiko, Guess, Citizen, Bonia, GC, dan masih banyak lagi.*

* + 1. **Bagaimana sistem pemesanan produk jam tangan Divinewatch?**

*Sistem pemesanan yang disediakan oleh Shopee bisa menggunakan COD, Bank Senter, dan Shopee Pay Letter.*

* + 1. **Bagaimana pengemasan produk jam tangan Divinewatch ?**

*Untuk pengemasan merupakan hal yang diperhatikan di toko kami, meskipun tidak menggunakan box original saya menggunakan box mika untuk pengemasannya. Akan tetapi tidak mengurangi tingkat keamanan produk pada saat pengiriman, karena kami berusaha mengemas produk dengan sebaik mungkin dengan menambahkan bubble dan dikemas rapi dan aman. Sehingga kualitas produk tetap baik saat diterima konsumen.*

* + 1. **Berapa rata-rata penjualan Divinewatch tiap bulannya?**

*Rata-rata penjualan di toko kami bisa mencapai 8 juta perbulannya.*

* + 1. **Ada berapa jam tangan yang terjual tiap bulannya ?**

*Kurang lebih sekitar 20 produk jam tangan yang terjual tiap bulannya di toko kami.*

* + 1. **Bagaimana cara anda menarik konsumen untuk membeli jam tangan di toko Divinewatch ?**

*Dengan melakukan iklan di Facebook dan diarahkan untuk konsumen membeli di Shopee.*

* + 1. **Bagaimana jika ada konsumen yang komplain pada Divinewatch ?**

*Kami sudah membuat poster di profil toko yang mengatakan “Divinewatch tidak menerima retur dengan alasan apapun” terkecuali jika ada konsumen yang komplain untuk ternyata ukuran rantai yang tidak muat dan mesin mati kami pasti menerima komplain tersebut dengan menyuruh konsumen untuk melakukan pengembalian produk melalui prosedur Shopee.*

* + 1. **Apakah di era pandemi seperti ini mempengaruhi penjualan di Shopee ?**

*Berpengaruh, karena saat pandemi seperti ini banyak toko-toko online bermunculan, sehingga berpengaruh terhadap penjualan dari Divinewatch itu sendiri.*

* 1. **Informan Kunci Kedua Rosita Eka Nurcahyaningsih**

Transkip Wawancara Mendalam bersama Rosita Eka Nurcahyaningsih

* + 1. **Perkenalkan nama anda ?**

*Rosita Eka Nurcahyaningsih*

* + 1. **Berapa umur anda ?**

*22 Tahun*

* + 1. **Dimana tempat tinggal anda ?**

*Margadana, Kota Tegal*

* + 1. **Apa aktivitas atau pekerjaan anda saat imi ?**

*Mahasiswi*

* + 1. **Sejak kapan anda bergabung bersama Divinewatch ?**

*Sejak 3 bulan dari Divinewatch berdiri.*

* + 1. **Apa saja tugas anda sebagai admin di Divinewatch ?**

*Tugas saya meliputi menjawab semua pertanyaan yang diajukan konsumen dan kompalain konsumen kepada Divinewatch.*

* + 1. **Mengapa anda memilih menjadi admin di toko Divinewatch ?**

*Karena waktunya yang fleksibel dan tidak mengganggu aktivitas saya saat kuliah juga.*

* + 1. **Bagaimana cara anda sebagai admin dalam meningkatkan penjualan di Divinewatch ?**

*Caranya yaitu menjawab semua pertanyaan konsumen dengan ramah, respon yang cepat dan menjelaskan produk jam tangan sedetail mungkin, jadi konsumen tidak ragu untuk membeli jam tangan di toko kami serta saat ada yang melakukan komplain ke Divinewatch, saya berusaha menanggapinya dengan baik asalkan dengan alasan yang sesuai dan logis.*

* + 1. **Apakah ada kendala selama bergabung bekerja di Divinewatch ?**

*Pada awalnya ada kendala, karena saat pertama kali saya belum mengetahui detail produknya seperti apa dan tipe-tipe jam tangan. Akan tetapi seiring berjalanya waktu saya bisa menyesuaikan sampai sekarang.*

* 1. **Informan Kunci Ketiga Waryono**

Transkip Wawancara Mendalam bersama Waryono

* + 1. **Perkenalkan nama anda ?**

*Waryono*

* + 1. **Berapa umur anda ?**

*36 Tahun*

* + 1. **Dimana tempat tinggal anda ?**

*Cabawan, Kota Tegal*

* + 1. **Apa aktivitas atau pekerjaan anda saat imi ?**

*Dosen*

* + 1. **Sejak kapan anda bergabung bersama Divinewatch ?**

*Sejak 3 bulan* *dari Divinewatch berdiri.*

* + 1. **Apa saja tugas anda sebagai design iklan di Divinewatch ?**

*Tugasnya meliputi membuat design banner iklan yang nantinya akan di posting di Facebook dan Instagram dan untuk selanjutnya dipublikasikan menguunakan layanan Facebook Ads.*

* + 1. **Bagaimana sistem pembagian waktu di Divinewatch ?**

*Saya bekerja di Divinewatch pembagian waktunya fleksibel, sehingga saya mengerjakan di sela-sela waktu luang saya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan saya sebagai dosen*

* + 1. **Bagaimana cara anda dalam mempromosikan produk jam tangan Divinewatch ?**

*Caranya dengan mempromosikan hasil design baner iklan produk jam tangan Divinewatch yang telah dibuat melalui Facebook Ads dan Instagram Ads dan kedepanya saya ingin menggunakan aplikasi Tik Tok untuk mempromosikanya. Sehingga Divinewatck bisa dikenal dan bisa dilihat orang lebih banyak lagi.*

* + 1. **Ada berapa design iklan produk jam tangan yang bisa anda buat ?**

*Untuk satu bulan saya ditargetkan untuk membuat 5 design iklan produk jam tangan Divinewatch.*

* + 1. **Apakah ada kendala selama bergabung di Divinewatch?**

*Ada , kendalanya seperti saya harus bisa menyesuaikan tema iklan dengan produk jam tangan Divinewatch tersebut, karena Divinewatch memiliki banyak model seperti model sport, cassual. Dan itu pr saya yang harus memadupadankan agar iklan menarik dan tepat sasaran serta orang akan lebih tertarik untuk membeli jam tangan di Divinewatch.*

* 1. **Informan Kunci Keempat Ahmad Muhlisin**

Transkip Wawancara Mendalam bersama Ahmad Muhlisin

* + 1. **Perkenalkan nama anda ?**

*Ahmad Muhlisin*

* + 1. **Berapa umur anda ?**

*26 Tahun*

* + 1. **Dimana tempat tinggal anda ?**

*Cabawan, Kota Tegal*

* + 1. **Apa aktivitas atau pekerjaan anda saat imi ?**

*Wiraswasta*

* + 1. **Dari mana anda tahu toko Divinewatch ?**

*Memang saya sedang mencari jam tangan di Shopee, setelah lama mencari akhirnya saya menemukan toko Divinewatch dan setelah dicek toko ternyata telah melakukan banyak penjualan dengan komentar yang bagus-bagus, akhirnya saya yakin membeli jam tangan di Divinewatch.*

* + 1. **Bagaimana pendapat anda setelah membeli jam tangan di Divinewatch ?**

*Setelah membeli jam tangan di Divinewatch, jam tangannya sesuai dengan foto dan deskripsi serta terdapat banyak bonus mulai dari strap, baterai, dan dompet. Oleh karena itu saya sangat puas membeli jam tangan di Divinewatch serta pelayanannya juga ramah dan tidak mengecewakan.*

* + 1. **Apakah produk jam tangan yang ditawarkan sesuai yang di promosikan ?**

*Produk jam tangan yang saya terima setelah membeli di Divinewatch sangat sesuai dengan yang di promosikan mulai dari keaslian jam tangan serta detail dari jam tangan itu sendiri. Oleh karena itu saya sangat puas membeli jam tangan di Divinewatch.*

* + 1. **Menurut anda, bagaimana harga jam tangan di Divinewatch ?**

*Menurut sqya sangat terjangkau, dan yang paling utama adalah toko memberikan keyakinan tentang produknya sehingga saya yakin membeli jam tangan di Divinewatch.*

* + 1. **Bagaimana respon dan pelayanan penjual Divinewatch?**

*Kalau responnya yang saya suka dari Divinewatch yaitu sangat cepat dan ramah, pelayanannya juga baik sesuai kondisi jam tanganya.*

* + 1. **Menurut anda, bagaimana pengemasan produk jam tangan Divinewatch ?**

*Menurut saya pengemasan jam tangan Divinewatch sangat aman, karena selain box mika ada juga dilindungi dengan kardus serta terdapat bubble untuk menghindari benturan saat pengiriman.*