

**LAMPIRAN 1**  
**SKRIP WAWANCARA DIREKTUR UTAMA**

**AH : Avilla Hillary**

**AAC : Annisa Ayudhita Chandra**

**31 Oktober 2023**

---

AAC : Ok, paling mau tanya untuk bagian identifikasi sasaran dan strategi bisnis dari MLD Home sendiri, yang pertama nih ka.. Berapa sih target pendapatan MLD Home nih setiap tahunnya dalam jangka waktu 3 tahun kedepan?

AH : Ok, kalau misalkan target pendapatan MLD Home sendiri, eee mungkin tahun-tahun awal kita masih ngolah target di angka 300-an yah, dengan peningkatan sekitar 15 sampai 20 persen setiap tahunnya.

AAC : Terus untuk MLD Home sendiri nih kira-kira apa sih yang diunggulin dengan MLD Home dibanding pesaing-pesaing di pasar?

AH : Kalau untuk yang diunggulkan itu kita.. Mungkin karena kita desain sendiri yah, kita mau ngejar furnitur yang ke arah sifatnya itu bentuknya unik, yang tidak hanya kotak namun bentuknya unik dan juga fungsional. Itu sih produk keunggulan kita, dibanding kita harus neken harga, mending kita jual dari kualitas dan desain.

AAC : Kalo untuk target pelanggannya MLD Home sendiri ini kira-kira masuknya ke pasar yang mana sih ka?

AH : Nah kalau untuk dalam artian pasar, kita lebih ke kalangan rumah tangga, pengantin baru, apalagi sekarang kaum-kaum milenial juga lebih nyaman dengan desain-desain yang estetik gitu sekarang kan, entah itu minimalis, ada yang japandi, ada juga yang konsep nya klasik gitu, mungkin kita lebih ngincer ke arah sana kali yah. Dan mereka juga rata-rata suka pindah ke apartemen yang membutuhkan furnitur yang fungsional karena space nya kecil.

AAC : I see, terus untuk produk-produk nya yang jadi fokus apa aja sih? Apakah semua furnitur mulai dari sofa, atau mungkin gak semua furnitur seperti rak sepatu aja, atau lainnya?

AH : Kalau untuk fokus produksi nya, kita lebih ke kayu yah, furnitur yang kita buat dari kayu solid. Diantara nya mungkin seperti rak sepatu, aksesoris-aksesoris tempat botol yang kekinian, lebih kesana sih sifatnya. Jadi memang

hanya untuk fokusnya ke yang menggunakan bahan baku kayu solid, entah itu jati, entah itu meranti.

AAC : Nah itu tuh, mirip-mirip sama kompetitor kan pasti ada lah yah yang punya barang serupa, nah kira-kira pesaingnya siapa aja sih yang punya furnitur kaya gitu?

AH : Kalau untuk pesaingnya, mungkin kalau untuk perusahaan-perusahaan kecil bisa kaya fabelio, atau mungkin ifurnholic, mungkin d'bodhi, livien atau untuk yang besarnya harapannya bisa bersaing ke ikea, atau mungkin jadi supplier nya informa gitu... Kita sih harapannya kesana

AAC : Selain pesaing-pesaing tadi, nah kira-kira MLD Home punya keunggulan kompetitif apa sih dibanding sama kompetitor dari segi operasional nya? Ini bukan hanya produk nya aja yah, kalo tadi kan lebih ke fitur yah untuk produk yah, nah kalau dari sisi operasional, kira-kira apa aja nih yang lebih unggul dibanding kompetitor?

AH : Keunggulannya yang kita harapkan sih dari after sales yah, kita mungkin coba kasih garansi di 3 bulan pertama ke customer kita, kemudian yang kedua pengiriman. Mungkin orang-orang pake Lalamove atau yang serupa, cuma kalo dari kita khusus pengirimnya memang orang yang handling kayu tersebut, jadi orang tersebut mengirimkan barang atau tukang kita kirim barang, dia tau proses dari menaikkan ke dalam truk, sampe turun, sampe masuk kedalam rumah klien ataupun customer, jadi setelah serah terima unit ke customer, customer puas dengan hasilnya, baru si tukang atau pengirim kita baru bisa pulang.

AC : Ok, nah kalo untuk produk-produk yang tadi udah ada kisaran harga jual ga sih ka?

AH : Udah ada sih sejauh ini sih, tapi itu kan beragam yah ada yang mulai dari aksesoris sampe ke meja yang mungkin agak besar nilainya, kalo aksesoris mungkin ada yang sekitar 500-800rb, kalau untuk yang meja atau rak sepatu mungkin sekitar di 3 jutaan.

AC : Ok-ok.. Kalau untuk demand furnitur nih dipasar, apakah ada bulan-bulan tertentu yang keliatannya nih permintaannya naik? Atau mungkin kurang ada peminat nih di bulan-bulan tertentu, yang pasti akan mempengaruhi produksi yah nantinya.

AH : hmm kalau untuk musim yah, musim itu yang paling terasa lebih ke

mendekati lebaran dan mendekati natal yah, kenapa gitu.. kalau lebaran orang mungkin banyak yang mengundang tamu ke rumah, ataupun datang kerumah tamunya. Jadi mereka berlomba-lomba buat rumah tuh supaya lebih oke nih, biasanya mereka ada yang renovasi, ada penambahan furnitur-furnitur yang cocok sama rumahnya, begitu pula di natal gitu kan untuk kaum yang merayakan natal dan tahun baru, ya mereka akan berlomba-lomba juga untuk mengisi furnitur rumah mereka.

AC : I see, nah pertanyaan-pertanyaan tadi kan untuk area identifikasi sasaran dan identifikasi bisnis MLD Home nih ka, selanjutnya mau tanya-tanya tentang pemilihan pemasok furnitur nih ka. Untuk MLD Home sendiri, saat ini udah ada alternatif belum sih pemasok yang akan diajak bekerja sama?

AH : Sejauh ini sampe sekarang ada sih beberapa alternatif, mungkin bisa dibilang 2-3 alternatif pemasok ada sih. 2 dari Jepara, dan 1 dari Jawa Tengah Jogja.

AAC : Terus harapan jenis kerja sama yang diinginkan apa nih ka ke pemasok-pemasok tersebut?

AH : Mungkin lebih ke perjanjian kalo desain furnitur dari kita, berarti pihak pengrajin ga boleh menjual desain tersebut ke pihak lain, selain itu mungkin lebih ke perjanjian atau statement dari mereka sanggupnya produksi berapa unit dalam sebulan, kemudian dari sisi kualitas pastinya ada, jika mereka mengirimkan barang sampe sini dalam kondisi kualitas yang kurang baik, kita pasti akan minta retur untuk perbaikan juga dari sana sih.

AAC : Berarti untuk kriteria-kriteria nya nih, yang menjadi perhatian MLD Home untuk pemilihan pemasok ini apaan aja nih kak? Kalau tadi berarti kan ada kualitas yah, nah selanjutnya apaan aja nih kak yang buat "Oh kita pilih pemasok A buat MLD"

AH : yang pasti tadi kan kualitas yang nomor 1, yang kedua kecepatan mereka untuk bekerja, yang ketiga gimana cara packing mereka sih, kita harus tanya ke mereka gimana cara mereka packing untuk dikirim, karena efeknya kan ketika sampe tujuan agar tidak terjadi cacat yah, yang terakhir harga kali yah yang memang masuk dan gak terlalu tinggi namun dengan kualitas yang baik.

AAC : I see, kalau dari sisi reputasi tuh perlu ga sih kak?

AH : hmm pengalaman mungkin yah, berapa lama mereka sudah berada di bidang tersebut.

AAC : Berarti lebih ke portfolio juga yah? Dan volume juga ga ka?

AH : Iya, sudah berapa lama mereka di bidang tersebut, dan juga volume pekerjaan produksinya yah

AAC : Terus rencananya mau menggunakan berapa pemasok sih ka? Apakah satu, dua, tiga?

AH : Ya harapannya semakin banyak pemasok, semakin banyak kebutuhan lah ya. Jadi mungkin tahap awal kita tetep single dulu, jika memang kebutuhannya meningkat, udah pasti kita akan split ke beberapa pemasok tergantung dari maksimal dari mereka bisa ngerjain berapa unit tiap bulannya.

AAC : Oke deh kak, paling itu aja sih kak pertanyaan-pertanyaannya. Makasih banyak ya udah bantuin untuk tesis gue kali ini

AH : Sama-sama, semoga membantu yaa

**LAMPIRAN 2**  
**SKRIP WAWANCARA 5 PELANGGAN**

- Chairina Utami (CU)
- Adrian Fhirly Arviandhyo (AFA)
- Muhammad Heru (MH)
- Resti Nugrahani (RN)
- Bianto Nugroho (BN)

**1. Narasumber 1**

**Tanggal Wawancara** : 2 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Chairina Utami (CU)  
**Alamat Informan** : Serpong  
**Umur Informan** : 30 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Manager supply and demand Perusahaan Farmasi  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 1 anak  
**Produk terakhir beli** : Changing table & Drawer for kids  
**Merk** : Little Equi



**AAC** : Nah ini paling mbauta, yang keingetan kalo udah pernah beli furnitur yang kayu tuh apa mbauta yang ada dirumah?

**CU** : hmmm yang keingetan tuh aku dari sisi desain ya mba dhita, kalo kayu itu Hmm karena kan cocok-cocokan juga ya sama style dirumah, jadi apa namanya paling itu sih kalo dari kayu.. Karena kan sekarang itu model rumah yang modern kan sebenarnya gak terlalu ke kayu ya, lebih yang ke model diluar

kayu lah. Jadi sebisa mungkin kalo misalnya beli furniture yang kayu itu disesuaikan sama style rumah nya sendiri. Terus pertimbangan beli furnitur kayu itu juga sebenarnya antara iya dan tidak, kaya mikirnya tuh panjang, karena satu sebenarnya dirumah ku tuh banyak rayap, jadi itu jadi salah satu pertimbangan kadang kita gak mutusin untuk beli furnitur yang bentuknya eh yang bahannya kayu.

AAC : ohh kalo dirumah berarti lemari, rak sepatu itu dari kayu yah?

CU : eeeemm aku rak sepatu gak, lemari sih

AAC : oh lemari yah, meja makan gitu kayu juga ya?

CU : iya meja makan kayu

AAC : nah pas waktu beli kaya meja makan atau meja kerja yang kaya gitu, itu pas waktu awal beli gimana sih mba uta proses nya? Misalkan apakah mba uta searching-searching online? Atau mungkin mba uta langsung ke lokasinya? Atau mungkin ke ikea atau kemana gitu mba uta?

CU : pertama pastinya kalo pemilihan furnitur tuh pasti emang secara online dulu mba dhita, jadi.. Eh pertama sih pastinya kan kita nentuin dulu eeee model nya mau gimana, biasanya cari ide nya tuh di internet, cari ide bentuknya seperti gimana. Baru setelah kita nemuin kita maunya kaya gimana, baru coba untuk cari di online dulu, biasanya sih yang digunakan itu yang umum kan ikea gitu ya disini yang secara harga terjangkau dan model nya juga modern, dan apa namanya yang biasanya kita cari idea-idea di internet ya biasanya kebanyakan tuh ya di ikea, trus yang kedua kalo ga dari ikea, ya dari secara langsung biasanya, kalo yang biasanya ku kunjungi ituu.. Eh sorry, selain ikea itu juga ada yang dekoruma sama apa sih satu lagi aku lupa.. Fabelio yaah, tapi udah gak ada yaa.. Dulu pas aku beli rumah masih ada fabelio, nah paling itu. Nah kalo misalnya udah nemu yang pengen di online, biasanya tetep harus cek secara fisik. Jadi fisiknya tuh secara ukuran, secara material, trus secara ini nya tuh sama apa gak dengan gambar yang kita liat di online, nah setelah liat aslinya, fisiknya ternyata cocok, yaudah biasanya langsung mutusin untuk beli, begitu sih

AAC : hmm ok, itu pas kapan mbauta terakhir beli furnitur nya?

CU : terakhir yah? Terakhir beli furnitur? duh udah lama lagi mba dhita haha

AAC : gapapaa haha.. Itu yaa 2019 lagi? Atau 2020?

CU : iyaa kayaknya 2019 deh, pas ngisi-ngisi rumah.. 2019 yaahh

- AAC : berarti belinya ya karena memang untuk ngisi rumah kan ya mba uta?
- CU : betuull.. Untuk kebutuhan isi rumah
- AAC : nah mbauta, pas waktu beli kan dateng ya kesana, nah itu beli langsung disana barangnya apakah langsung dipickup, atau mungkin dikirim trus dirakit sama mereka, atau gimana mbauta?
- CU : aku kebanyakan karena beli nya di IKEA, kalo kaya meja makan karena ukurannya ga begitu besar, jadi bisa di pick up sendiri. Kalo di IKEA kan emang modelnya ngerakit sendiri yah.. Jadi kalo yang kecil-kecil kaya meja, terus apa namanya rak-rak apa sih storage yang kecil gitu yang buat naro barang-barang pajangan aja biasanya aku rakit sendiri dan pick up sendiri, tapi kalo untuk barangnya yang besar kaya lemari, hmm terus meja tv, yang jelas-jelas ga bisa dibawa pake mobil sendiri dan kita juga ga bisa rakit sendiri gitu yah, nah itu aku biasanya yaudah sekalian minta jasa pengiriman dan perakitan
- AAC : okee.. Kalau untuk jasa kirim sama rakit nya biasanya ada tambahan gak sih Mba uta? Atau udah include harga furnitur nya?
- CU : tergantung dari dimana kita beli, kalo kebanyakan toko yang aku beli itu udah include, kaya contoh di chandra karya ya, chandra karya itu udah termasuk biaya atau dari harga barangnya tapi ada minimum nya gitu deh mba dhita seinget ku, minimum sejuta apa dua juta gitu itu udah free ongkir sama free perakitan, tapi kebanyakan emang pasti lebih prefer yang emang harga nya tuh emang udah include perakitan sama pengiriman, jadi lebih gak keluarin biaya tambahan lagi kan
- AAC : hu'uh.. Hu'uh.. Oke mba uta tadi kan ada cek fisik material gitu yah kalo langsung disana ngeliat furnitur nya, nah itu ada kaya kepikiran misalkan oh kualitasnya bagus nih bisa tahan sekian tahun, itu ada pertimbangan itu juga ga mba uta?
- CU : hu'uh, pasti ada mba dhita, pasti kaya ah ini kayaknya kalo misalkan dilihat fisiknya kaya ringkih ya kita mutusin untuk ga beli, karena kan jatohnya ya mau semurah apapun tapi kalo ternyata secara ketahanan cuma sebentar ya kita bolak-balik untuk beli lagi kan, apalagi ya dirumah ku tuh banyak rayap jadi emang pemilihan material tuh menentukan banget
- AAC : oke-oke, terakhir itu yang mba uta beli tuh meja makan sama lemari ya?
- CU : tunggu sebentar.. yang terakhir banget tuh kayaknya lemari deh, lemari Arsa.. lemari Arsa

AAC : ohh okee.. itu di Ikea mba uta?

CU : itu enggak.. Itu dimana ya mba dhita.. Aku lupa.. Oh Little Equi

AAC : itu kan Little Equi yang agak lumayan oke ga sih mba uta? Yang dia ada box custom gitu?

CU : iyaa lumayan okee, iya benerr.. Jadi dia ada 3 model gitu, jadi dia diatasnya itu ada changing diaper gitu, nah itu tuh bisa dicopot kalo udah, jadi fungsinya secara ketahanan dan fungsi tuh bisa lama untuk dipake, dan itu tuh sampe sekarang masih awet banget

AAC : itu berapa mba uta pas beli? Inget gak harganya?

CU : itu berapa yaa.. 1,7 deh kalo ga salah

AAC : kayaknya aku tau deh, dia yang kayak rak gitu ga sih

CU : iyaaa yang kaya di ikea itu, yang di ikea tuh namanya mom, dulu inget banget tuh ngebandingin antara itu sama little equi, nah secara banyakan muatan mana itu lebih banyak yang si little equi, dan murah juga kan jadi yaudah deh beli. Nah yang itu tuh di free ongkir tuh sama udah dirakitin sama dia gitu

AAC : ohh yaa pasti menang lah dibanding IKEA yang harus ngerakit sendiri.

CU : haha iya beneer

AAC : terus pas beli little equi itu online ya mba uta?

CU : naah kebetulan little equi tuh deket sama rumah di serpong

AAC : ooh di ada offline store nya yah?

CU : ada.. Ada.. nah cumaa ini mba dhita, little equi tuh offline store nya showroom nya mereka tuh gak baguuss, jadi itu juga kita awalnya ngerasa kok gini yaahh.. display barangnya tuh kotor, kaya beda banget sama yang digambar, kaya takut dapet yang kaya gini gak yaahh.. Tapi yaa ternyata enggak sih. Dan dia itu kalo nganter barang nya tuuh.. kalo ikea kan nganter barangnya dalam bentuk kotak yang masih belum dirakit gitu kan.. Apa sih istilahnya kalo di furnitur

AAC : iyah, knock down yah?

CU : nah iyaa, knock down ya. Kalo ini tuh enggak, dia udah bener-bener dianter dari ekspedisi nya mereka udah bentuk yang jadi gitu, kita juga kaget pas mereka nurunin barangnya loh kok udah jadi, sedangkan kita naro barangnya kan diatas kan, jadi agak effort juga sih sebenarnya kaya gitu

AAC : ouuh, tapi ini gak mba uta.. Ada kayak scratch gitu gak? Karena kan



takutnya kalo udah jadi terus dikirim..

CU : naah adaa.. Jadi waktu little equi itu aku ada scratch, bahkan tuh kayaknya aku dikasihnya tuh barang yang barang display, nah kita protes kan awalnya.. karena itu parah banget mba dhita.. Scratch nya tuh bukan scratch yang kecil gitu loh, tapi kaya semuanya tuh.. Ya namanya barang display gituuu loohh, nah akhirnya kan kita komplain terus pas kita komplain, terus dituker barangnya, tapi sebenarnya pas dituker barangnya tuh tetep ada scratch juga, karena ya itu tadi yaa ada guncangan di jalan atau gimana jadi ada scratch cuma masih tolerable lah jadi kita yaudah lah oke lah, dikit banget juga.. Dan kita juga udah capek buat komplain, dan udah mau dipake juga kan buat isi barang-barang waktu itu jadi yaudah

AAC : aduh aduh, tapi lumayan sih masih ada tanggung jawab juga lah dari mereka, berarti ada garansi juga ya mbauta?

CU : iyaa iyaa ada garansi

AAC : itu garansi nya berapa lama mba uta?

CU : uuhmm bentar aku lupaa.. Duh aku lupa lagi mba dhita, tapi yang jelas kalo misalnya pas sampe barang, terus kita cek langsung komplain, terus kaya kirim foto segala macam, itu bisa banget langsung bener-bener dituker yang baru, cuma kalo kaya garansi setahun terus diliat barangnya kalo ada yang copot dari rel nya, setau ku ga ada sih.. Cuma ada pas sampe, kalo ada masalah dibalikin

AAC : oke.. Itu dia pake kurir sendiri atau pake lalamove gitu mbauta?

CU : itu dia pake kurir sendiri sih

AAC : i see.. Nah mba uta, pas waktu beli furnitur, ada gak sih satu hal yang krusial banget kaya misalkan satu hal itu yang bikin ah ga jadi beli deh..

CU : hmmm apa ya mba dhita

AAC : Misalkan kaya desain nya udah oke nih, eh tapi ada kaya satu hal yang bikin gak ahhh gak jadii

CU : kalo aku sih biasanya yang misalkan modelnya drawer gitu yah, jadi kan banyak yang model nya tuh udah oke, tapi biasanya kalo misalkan drawer nya ditarik dibuka kadang tuh rel nya suka off gitu loh.. Aku pernah beli tuh yang di chandra karya, aku ada 3 drawer.. Chandra karya, little equi sama versi ikea, nah yang chandra karya tuh gak oke, kaya ngandet gitu rel nya.

AAC : menyesal beli ya? Haha

- CU : iyaa haha sama kalo warna biasanya sih belum keliatan banget pas lagi beli yah, tapi kalo yang keliatan banget pas kita mutusin ga jadi beli ya ituu rel nya mba dhita, kalo warna misalkan sudah kita beli terus udah berbulan-bulan kita pake, tapi terus warna nya berubah gitu nah biasanya kita jadi mikir udah lah ga usah beli disitu lagi, tapi kalo yang bener-bener kita menentukan pas sebelum beli itu rel itu sih
- AAC : oke.. Nah ekspektasi si little equi itu berapa lama mba uta kualitasnya bisa tahan?
- CU : Ekspektasi sih pengennya bisa sampe Arsa sekolah hahaa sampe SD, sampe Arsa bisa 6 tahun
- AAC : haha tapi dia ada klaim gak sih mba uta? Kayak kita bisa 10 tahun gitu
- CU : gak.. gak adaa.. Setau aku klaim nya dia tuh ada yang di baby crib nya aja, kaya ini bisa digunakan gak cuma sampe baby nya 1 tahun aja loh, tapi sampe besar pun bisa soalnya bisa dicopot roda nya, tempat tidur nya bisa diturunin, tapi yang presisi secara material bisa tahan berapa lama tuh gak ada
- AAC : oke.. Nah ini ketinggalan, tadi pas untuk pengiriman dari mereka tuh H+1 atau berapa lama mba uta?
- CU : waahh enggak mba dhita.. pengiriman little equi tuh seminggu dari aku beli, karena mereka tuh ngikutin sama kalo ada pengantaran area tertentu gitu loh.. Kaya misalkan ke area serpong setiap hari apa, kaya ada jadwal nya gituu.. Aku inget banget soalnya komplain-komplain kenapa lama
- AAC : padahal deket yaah?
- CU : iyaa deket, dan gak ada informasi bahwa itu PO atau apa gitu loh, cuma barangnya ready, tapi seminggu baru dianter. Itu dulu ya pas aku beli, ga tau sekarang kalo misalkan mereka ada perbaikan schedule pengiriman.
- AAC : Tapi sebelum beli emang gak diinforin juga yah kalo pengiriman tuh seminggu?
- CU : iyaaah, karena waktu itu sih kita mikir dari segi harga emang yang paling value for money nya ya emang si little equi ini kan, tapi pas akhirnya kita udah transaksi trus pengiriman H+seminggu, hah kok lama yaahh tapi yaudah lah udah transaksi juga. Dan pas dateng gak sesuai juga kaan, jadi kan kita nunggu lagi pengembaliannya ga langsung sehari dua hari
- AAC : seminggu lagi jangan-jangan?
- CU : iyaa seminggu lagi.. beneerr

AAC : itu udah BT ga sih mbauta?

CU : iya laaahh bt banget, soalnya kan kita udah mau ngisi, udah mau deket-deket lahiran kann jadi aku udah mau isi barang-barangnya arsa, udah nunggu seminggu terus mesti nunggu seminggu lagi itu kaya apa banget kan kesel nyaa

AAC : haha tapi biasanya misalkan delivery gitu ekspektasi mba uta berapa lama sih yang bisa diterima?

CU : hmm nah kalo aku kalo sekarang sih karena ada orang yang standby dirumah, ya pengennya H+1 atau sameday gitu, tapi pas waktu masih berdua aja sama suami sih pasti bisa nya weekend gitu.

AAC : i seee.. Oke deh mba uta, paling itu ajaa. Makasih banyak mba utaa waktunya udah mau ngobrol-ngobrol

CU : siipp mba dhitaa, sama2.. Semoga membantu, sukses yaaa

## 2. Narasumber 2

**Tanggal Wawancara** : 4 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Bekasi  
**Nama Informan** : Adrian Fhirly Arviandhyo (AFA)  
**Alamat Informan** : Bekasi  
**Umur Informan** : 27 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Marketing & Sales Distributor Obat  
**Status Informan** : Single  
**Produk terakhir beli** : Rak sepatu & Rak dapur  
**Merk** : -



SimpleLiving

AAC : Info terakhir kan lo ada beli rak sepatu yah, itu kapan sih yo kalo boleh tau?

AFA : Terakhir ini sih... rak dapur

AAC : Oh iya rak dapur, sebelumnya rak sepatu, itu tahun berapa kira2?

AFA : Rak dapur tahun 2023, rak sepatu tahun 2021

AAC : Harga nya berapa sih rak sepatu dan rak dapur?

AFA : Rak dapur 860, rak sepatu 625

AAC : Nah, dalam proses menentukan mau beli rak ini nih, gimana sih cara dan proses nya? Mulai dari mana sih proses nya, dan beli nya offline atau online

AFA : Beli nya online, toko nya boleh disebutkan?

AAC : Iya sebutin aja

AFA : Beli nya di Tokopedia semuanya, awalnya cari yang kuat dan harga nya masih affordable.. Gak mahal-mahal banget, dan kalo misalkan beli kayu tuh lebih kuat ya daripada jaman sekarang yang pada beli plastik kan. Tentu dilihat

pertama itu cari yang lokasi supaya ongkir nya ga terlalu mahal. Cari lokasi yang terdekat, lalu yang paling banyak dibeli dan rating nya bagus, dipilih deh disitu

AAC : berarti emang lebih condong beli online daripada offline yah?

AFA : Iya betul

AAC : kenapa tuh?

AFA : lebih enak aja, karena bisa dimana aja kita belinya. kalo offline, kadang kalo misalkan kita dateng ke tokonya tuh gak ada

AAC : gak ada barangnya?

AFA : iya ga ada barangnya yang kita pengen, mending kita liat dulu di katalog nya di online, baru langsung kita pesen

ACA : beli rak sepatu sama rak dapur ini tujuan untuk apa yo? Isi rumah kah, atau ganti yang lama?

AFA : karena emang butuh sih, dulu gue kan kuliah di Bandung, trus pas balik rumah gak ada tempat buat sepatu, sepatunya didalem kardus aja. Kalo rak dapur sih bokap mau ganti rak aja dirumah.

AAC : oh gitu, nah pas waktu itu beli di tokped, berapa lama sih pengirimannya dan pake kurir toko atau pake kargo gitu ya?

AFA : pengirimannya dua-duanya itu 1 hari kerja, pesen sekarang trus besok dikirim. Pesennya itu sama-sama sore, jadi pengiriman berikutnya itu pengiriman dari toko nya langsung. H+1 dari toko nya langsung karena masih satu kota.

AAC : i see, nah tadi kan bandingin dari lokasi yah, kalau dari merk tuh ada gak sih ngebandingin? Atau lebih ke fungsi nya aja yang dipilih

AFA : yang penting fungsionalnya aja sih, trus deskripsi produk dan juga dari rating nya, banyak testimoni-testimoni nya itu sangat membantu sekali untuk memilih barang-barang baru yang kita belum pernah beli sebelumnya daripada merk nya, kalo merk pasti lebih mahal yah jadi kita cari yang masih bisa terjangkau aja.

AAC : tapi kualitas nya oke ga sih so far? Kalo rak sepatu kan dari 2021 berarti kan 2 tahun yah, klo rak dapur mah baru lah ya pasti masih oke

AFA : kualitas nya so far oke sih, semuanya juga dateng nya kita yang susun sendiri, ada buku panduannya, so far masih bagus sih

AAC : Oh jadi gak dirakit dari sana yah?

AFA : Enggak, kita yang rakit sendiri

AAC : Ada pilihan rakit gak dari penjualnya?

AFA : Ada, tapi waktu itu karena covid kan, jadi info nya tukang rakitnya di kampung jadi gak bisa ngerakitin, cuma ada kurir toko doang

AAC : ohh gitu, masih inget gak harga rakitnya berapa?

AFA : Berapa yah, kayaknya gak sampe 50rb sih

AAC : Kalo ada yang ngerakit lebih milih dirakit dari sana ya?

AFA : iyaa lah enakan udah rakit daripada capek-capek rakit sendiri

AAC : tapi pas rakit sendiri gampang gak?

AFA : hmm kalo yang rak sepatu ini gampang, 1 jam lah ngerakit sendiri. Kalo rak dapur mah susah banget buku panduannya jadi kaya 3 jam aja masih bingung-bingung asli, waktu itu gue berdua bokap ngerjainnya

AAC : yang rak dapur gak ada pilihan jasa rakit ya?

AFA : gak ada, bt sih haha

ACA : iya sih haha, eh pas beli ada klaim kuat berapa lama ga sih?

AFA : pas beli kayaknya ada deh, 5 tahun gitu. Tapi kalo yang bagus sih bisa 10 tahun lebih

ACA : ohh, yang rak sepatu ini 5 tahun yaa?

AFA : iyaa, katanya sih gitu

ACA : oke oke.. kalo desain gitu, termasuk jadi salah satu pertimbangan beli ga?

AFA : iyaa, desain juga termasuk warna ya. Iyaa kalo desain yang penting fungsinya aja, gak ribet-ribet paling yang simpel aja, kalo misalnya warna, tentu warna yang menyesuaikan dengan tempat ya misalkan cat tembok, ubin, menyesuaikan sih yang simpel-simpel aja

ACA : nah kalo delivery tadi, udah sesuai ekspektasi belum sih? Misalkan, maunya kirim weekend, atau maunya sameday atau gimana gitu?

AFA : gak sih, karena kan pesen semua nya sore ya, trus ada tulisannya kalau lebih dari jam 4 sore akan dikirim next day

ACA : oh cut off toko nya?

AFA : iya cut off toko nya akan dikirim next day, karena jam 4 jadi dikirim next day yang pengiriman pertama pagi, dan dateng pagi sekitar jam 9 sampe jam 10 lah, udah sesuai lah ya

ACA : tapi sebelumnya ada pernah beli offline ga si?

AFA : belum pernah sih, baru online aja

AAC : emang nyaman online ya?

AFA : iyaa nyamanan online

AAC : oke deh, gen z sekali ya haha

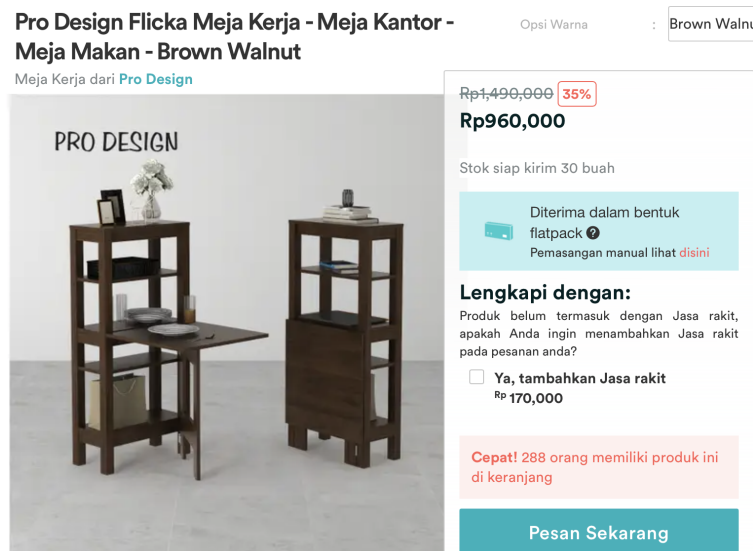
AFA : ahaha iyaa, males offline

ACA : oke dehh paling itu aja sih yo, thank you yaa

AFA : okee

3. Narasumber 3 :

**Tanggal Wawancara** : 6 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Muhammad Heru (MH)  
**Alamat Informan** : Surabaya  
**Umur Informan** : 32 Tahun (Milennial)  
**Pekerjaan Informan** : Head of Finance perusahaan logistik  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 1 anak



AAC : Kalo boleh tau, kapan sih terakhir beli furniture? Langsung aja yaa

MH : Terakhir kayaknya tahun lalu deh

AAC : Tahun lalu yah?

MH : iyaa iya tahun lalu

AAC : 2022 berarti yah?

MH : Iyah

AAC : itu hmmm apa yang dibeli tuh jenis furniture nya? Rak kah, atau meja atau apa?

MH : kayaknya lengkap semua deh, meja kerja, meja kecil, meja samping gitu..

Meja apa itu.. Yang bisa dilipet gitu lah yang bisa buat kerja juga, meja yang buat tv, meja ruang tamu gitu, terus apa lagi nih hmmm kursi.. Kursi kerja itu tahun lalu juga.. Terus udah itu aja

AAC : oh oke.. Mayoritas yang kayu berarti meja yah?



MH : yang kayu mejaa.. Iya iyaa

AAC : nah... Itu tuh untuk keperluan apa sih beli furnitur nya?

MH : yaa dipake dirumah sehari-hari, mau gak mau beli

AAC : untuk isi rumah gitu yah berarti yah?

MH : iyaa betullll

AAC : okee.. harga nya berkisaran berapa yah kalo untuk tadi mungkin yang meja lipet gitu yah

MH : beli diskon kayaknya dibawah sejuta haha

AAC : oh dibawah sejutaa.. Nah pas waktu beli furniture itu gimana sih proses nya? Apakah misalkan searching dulu di online, atau mungkin ada niat mau beli meja terus searching dulu, atau tiba-tiba aja gitu?

MH : hmmm awalnya ituu malah belum pindah rumah, tapi emang udah tau..  
 Udah pernah survey pas nyari rumah, udah tau apa yang didapat, udah visit juga dan udah di list dulu lah lah barang apa yang kita mau. Dibidang udah survey liat-liat online juga ya pastinya udah lah, tapi belum ditentukan entah lah belum cocok atau apa, namanya juga kan sekali beli tahun lalu tuh banyak yah..  
 Jadi gak semudah itu lah gelontorin duit sebanyak itu. Naah kalo yang pas proses beli nya sih ga ada kepikiran sama sekali, lagi jalan-jalan biasa dan bahkan gak tau ada event-event seperti itu.. Dimana kita tuh beli total meja ada 3, kecuali kursi lah kursi kan bukan kayu jadi kita gausah ngomongin kursi lah yah. Yang meja-meja ini akhirnya beli pun tertariknya cuma gara-gara harga sih.. Kalo gak salah 3 furnitur itu gak sampe 2 juta.. kalo boleh jujur, dan kualitas lah ya pastinya maksudnya kira-kira pro design bukan yang nama yang ecek-ecek lah istilahnya

AAC : oh jadi lebih nentuinnya pas lagi ada event, terus ngeliat barangnya, terus tertarik karena memang ya selain butuh, terus harga nya juga oke yah?

MH : iyaa.. Kalo butuh kan sebenarnya gimana ngomong nya ya.. buat couple-couple yang masih muda, apalagi dulu belum punya anak, jadi belum kepikiran kalo ujung-ujungnya tajem lah atau apa lah.. Tapi memang sekarang posisinya udah ada anak itu emang beda pada saat milih furnitur, kalo misalkan masih single cuma berdua itu yaa yang penting murah lah istilahnya gitu, meskipun kalo misalkan punya anak, jujur aja kalo semurah kaya kemaren tetep dibeli sih.. Paling ntar tinggal diakalin aja terutama kan kalo anak yang masih balita yang mulai belajar jalan tuh kan gampang kepentok ya, nah baru

dipikirin.. Inti nya sih harga sih.. Mau itu baby safe, childproof tapi kalo harga nya 2-3 juta kan susah juga ya

AAC : hmm.. berarti selain harga, kalau sekarang untuk nentuin kayak “oh oke nih kita beli” itu apaan aja yang diliat? Apa itu desain nya, fiturnya, kualitasnya?

MH : kalo furnitur sih... jujur fitur mungkin gak gitu gimana yah, tapi mungkin tinggi, yang gitu-gitu lah.. Karena kan dipake buat kerja kan.. Terutama kerjaa.. Kalo makan atau apa kan cuma aktivitas yang gak sampe 1-2 jam lah, pun kalo gak begitu ergonomis juga yaudah.. Tapi kalo kerja, apa lagi duduk kan.. Siap-siap kalo misalkan wfh kan itu matters yah.. Nah seperti itu sih.. Jadi selain kursi, tinggi meja juga pengaruh. Kalo ditanya, bisa ga sih beli online? Kaya kemaren cek harga terus beli online.. Ya bisa-bisa aja, cuma kembali lagi kalo orang bukan yang selalu bawa user experience seperti itu gak akan kebayang tinggi nya seperti apa, gak ada yang bisa ngalahin nyobain langsung ditempat.

AAC : hmm oke kalo misalkan warna termasuk juga dalam pertimbangan?

MH : kalo warna jaman sekarang sih yang penting jangan terlalu terang aja sih soalnya takut kotor biar tahan lama, realistis aja sih

AAC : ok.. Pas waktu beli pro design itu proses nya gimana sih? Pas dari event itu apakah di pick up, atau mungkin dikirim? Terus kalau misalkan dikirim, berapa lama sih pas sampe nya?

MH : ohhh karena posisi dulu itu belum pindahan rumah, jadi kita nya sendiri yang request jangan cepet-cepet dikirim gitu lah, jadi ada date khusus kita set gitu.. Jujur itu ngaruh sih, jujur kalo misalkan dia bilang gak bisa gitu yaah.. Atau paling parah kalo misalkan dia bilang harus bawa sendiri yaudah bye-bye udah pasti... misalkan ya kan murah disini, ya lu bawa sendiri lah.. Ga mau lah ya itu ogah, mau berapapun kalo ribet jujur aja gak akan.. Kalo kita borong lebih-lebih ya mungkin oke.. Tapi kalo cuma beli segitu ya ga akan.. Terus proses nya itu yaa kita milih, terus waktu itu pameran di ptc tuh banyak jadi pilih-pilih malah akhirnya nambah meja buat tv itu.. awalnya tadinya ga kepikiran tuh.. Cuma karena murah di antara 400 apa 500 ribu gitu, jadi pilih banyak terus set tanggal pengiriman tuh, terus kalo dibilang ada kendala pengiriman itu berpotensi sekali tuh sebenarnya, sangat rawan lahh kan semanis-manis nya dia janji, kembali lagi itu kan 3rd party yaa jadi yaa ga peduli si 3rd party nya itu, sempet dikontek juga barangnya kan jadi nginep dimanaa.. Ternyata nginep

di ekspedisi nya tahun lalu..naah yang begini gini tuh rawan hal-hal yang tidak diinginkan gitu

AAC : handling nya yaa? Handling dari 3rd party nya?

MH : iiiyaaa meskipun itu flat kan, dateng gak langsung jadi.. rakit disini.. Tapi tetep aja kepikiran mah kepikiran

AAC : tapi kemaren pas beli, walaupun harga nya kan murah, kualitas tetep diliatin juga ya?

MH : kualitas iyaa.. Jujur sampe sekarang mletek pun enggak ujung-ujungnya

AAC : hoo okee, dari sana nya tuh ada ini ga sih.. Klaim materialnya tuh bisa kuat 3 tahun, 5 tahun.. Ada ga sih dari pro design nya?

MH : kayaknya enggak deh.. Ga kepikiran juga sih beli furniture semurah itu ada garansi kaya gitu.. Biasanya kan barang promo udah gaada garansi gitu-gitu ya.. Pun ada kayanya overkill juga buat mereka kasian juga.. Ga terbiasa juga kayaknya ya kalo furnitur ada garansi kaya gitu, kecuali mungkin yang premium.. Terbuat dari kayu apaa gitu, ini kan enggak

AAC : oke-oke, pas beli udah include jasa rakit ga sih?

MH : hmm kayanya nambah deh.. Cukup make sense sih.. Dan itu pun ga yang mahal banget.. Lupa diitungnya per pcs atau apa, cuma yaa ga sampe signifikan diinget berarti ga sampe semahal itu

AAC : diatas 100rb ada?

MH : ditotal-total mah ada lah.. Cuma masih wajar lah.. Kan kita tau ngerakit kesannya gampang ya, cuma realita nya kalo bukan orang yang biasa kan susah yaa

AAC : itu sama gak sih hari nya pas delivery atau beda hari?

MH : beda deh kayaknya, di drop dulu baru yang rakit dateng

AAC : untuk rakit itu request juga atau memang kaya kebijakan dari mereka setelah barang nya dateng, terus beberapa hari kemudian baru rakit?

MH : request deh kayaknya.. Yaa masalah barang dateng duluan terus mereka baru dateng yaa kita sih terima-terima aja.. Maksudnya furniture kaya gini kan bukan sesuatu yang urgent.

AAC : nah misalkan.. Tadi kan karena rumahnya baru pindahan, jdi nge set hari dan tanggal nya sesuai pelanggan, nah misalkan beli furnitur nya nih udah ada rumahnya, ekspektasi delivery itu kepengennya terima furniture tuh h+ berapa sih? Atau malah mungkin maunya same day?

MH : same day kayaknya udah pasti gak bisa deh, ga kebayang juga.. Soalnya kan pengiriman kaya gini kan dari pagi, dari turun mobil dulu lah.. Apa lah.. Kalo untuk couple apalagi yang kerja kan pasti nyarinya weekend kan.. Itu juga jadi salah satu kendala mereka sih, tapi akhirnya bisa-bisa aja

AAC : kendala untuk kirim weekend gitu?

MH : iyaa karena kan kita juga yang request, minggu kalo ga salah entah setengah hari atau ga bisa gitu

AAC : okee.. Tadi itu kan ada beberapa kriteria untuk beli furnitur yah, nah misalkan ketika beli furnitur ada gak sih hal-hal yang bikin ilfeel dan gak jadi beli gitu? Ada gak kepikiran?

MH : hmmm kalo yang kaya gitu sih yang paling cepet mah harga yah, kalo sebagai cowok sih secara desain ga terlalu yang gimana banget, cuma harga tuh deal breaker.. Secara oke lah ada lah meja yang kualitas jelek, tapi siapa sih yang mikir gitu kalau ini untuk rumah sewa.. Mau se long term apa lah gitu, menurut kita udah oke lah untuk 1-2 tahun apalagi harga nya cuma segitu. Tapi kalo ditanya deal breaker, biasanya barang diskon gini bisa jadi stok yang dipajang itu last lah yah.. Pasti itu kita ga mau lah yaa itu udah pasti, meskipun keliatannya mulus tapi ga mau laahh, pasti di re-assemble kan.. Gak akan pernah sama lah kalo di breakdown dulu terus assemble ulang ya ga mungkin sama.. Itu juga lah buat couple-couple yang sewa rumah pasti harga nomor 1 lah, kita gak mau invest banyak-banyak, kecuali kita mau pindahin lagi, lalu deal breaker selanjutnya kaya diribetkan servis-servis nya itu, kalo pengirimnya gak bisa sabtu minggu, gak ada jasa pasang, itu ya gimana kan ribet banget.. Dimana-mana kita cari mudah lah mau murah tapi ribet nya setengah mati pasti ditinggalin juga

AAC : berarti lebih prefer pasang dirumah yah?

MH : soalnya nerima kalo gak yang flat gitu, naikin tangga, transportasi itu cari masalah sendiri lah istilahnya, ya pasti gak akan sempurna.. Kita cari barang ga muluk-muluk laah gak ada yang sempurna sih iya, tapi kalo ada yang lecet dikit kan kita langsung komplain, biasanya gitu.. Ya insting manusia cara nya yang paling aman apa? Yaa yang flat yang dateng, baru dirakit ditempat.. Apalagi dirakit ditempat di lantai yang sama, yaa much better lah.. Kecuali kalo emang kolektor, atau barang-barang nya kayu nya khusus atau apaa gitu, intinya sih mau seunik atau sebagus apa, pribadi sih pasti maunya gampang

lah. Kalo lo mau rakit dulu terus kirim sini yaa mau nya sempurna lah, gak kena jedot sana sini

AAC : i see, pas beli ada sempet compare sama merk lain gak sih waktu itu?

MH : meja mah gak terlalu yah.. Kalo hp mah iya kita compare lah ya, meja kan buat dipake ya buat itu-itu ajaa, cuma balik lagi.. Material yaaa tapi yang namanya meja 400-500 ribu kita juga ga ada ekspek gimana, realistis aja.. Dibilang compare, ya compare.. Tapi tetep pada saat comparison, harga tetep yang paling atas

AAC : okee.. Berarti kemaren beli nya offline kan yah? Kebetulan lagi jalan-jalan dan ada event.. Sebenarnya kalau pribadi, lebih milih online atau datang ketempatnya? Misalkan tidak ada event nih

MH : sebenarnya sih.. Online itu gini.. Kalo disuruh pilih tetep online, karena harga yaa.. Terlepas dari event kan? Jangan omongin event dulu.. Tapi waktu itu sempet ada yang buka booth bawa barang-barangnya, tapi tu vendor ya online jugaa.. Jadi pas mau beli, ya bisa beli online juga. Cuma kalo ditanya preferensi, pertama sih beli online.. Tapi ini sih kaya beli baju, sepatu mesti dicoba dulu.. Misalkan sepatu size 45, di online maupun fisik ya samaa.. Cuma masalahnya apakah kita nyaman tanpa nyoba, tanpa ngerasain sendiri.. Intinya tetep aja, meskipun belinya online nyoba nya di store offline nya diaa.. Yaa cari alasan lah sama orang nya mau liat-liat dulu, tapi beli nya online haha

AAC : nah kalo pro design tuh kan punya toko sendiri gitu kan, misalkan offline pun willing to untuk dateng ke toko tersebut, atau better cari di satu tempat banyak merk kaya dekoruma, informa gitu ga?

MH : ya pengalaman kalo langsung ke tempatnya gak ada yang murah sih, mau itu dekoruma, informa kecuali urgent yaa waktu itu beli kursi kerja pas liat, cocok langsung angkut.. Itu yaa opsi the best, gak ada kursi ya gimana mau kerjaa.. Tapi kalo misalkan kita udah pernah beli nih di pro design yang seperti tadi, 500 udah dapet meja bagus panjang.. nah otomatis kalo cari lagi nih, yaa meja sekarang juga gak ada kendala sama sekali sih bahkan.. Meja nya bagus-bagus aja dipake normal.. Kalo cari lagi nih, logika manusia aja nih pasti yaudah ayo coba cari aja pro design, kita coba aja liat store nya kebetulan di mall yang sama ada store nya, dibilang jauh banget harga nya juga enggak.. Misalkan di event kemaren 500, di store nya 700.. Karena kita udah tau kualitas nya yah, itu plus point nya sih mereka kan promosi biar kita cobain.. Dibilang mau gak

kalo harganya jadi 700? Ya jujur konsider.. Kalo memang karena pengalaman yang ditawarkan itu serupa, terima jadi, dirakit.. Ya dirakit juga nambah dikit, ya it's ok.. Meskipun promo nya gak se gencar yang kemaren gitu diskon nya

AAC : ok.. Karena memang udah punya record baik lah ya gitu si pro design, akhirnya akan balik lagi kesitu

MH : iyaa.. Itu bisa jadi ngalahin faktor harga tapi gak ngalahin sepenuhnya sih, kalo 1 juta juga males ngapain lah kali 2 berasa rugi

AAC : haha nah pas kalo cari furnitur gitu ada cari spesifik model gak sih atau spesifik tema? Misalkan minimalis karena rumah nya minimalis, atau yaa sesuka nya aja pada saat ini?

MH : hmmm kalo disini kan intinya rumah sewa yah, pastinya gak akan kepikiran tema sampe sebegitunya.. Kalo dipindahin kan pasti ke home town yah, perjalanannya kan entah di disassemble dulu, atau tetep bawa yang udah jadi.. Yaa berangkat dari pengalaman jadi nya usefull life nya bukan economical life nya atau bukan estetika gitu. Tapi kalo misalkan menempatkan diri ini rumah sendiri, udah long term gitu dibilang menyesuaikan itu pasti.. Faktor harga mulai bisa dikalahkan dengan estetika lah gitu, tapi kalo masih sifatnya sewa.. Bukannya kita suka minimalis, kebetulan minimalis seperti ini murah gitu, jadi ya kebeli jugaa.. Jadi kalo yang kayu aneh-aneh segala macem ya ngapain gitu

AAC : oke-oke kebayang sih, apalagi yaahh.. Udah sih paling itu aja untuk detail experience beli furnitur nya. Sip terima kasihhh yaaa

MH : sama-sama

4. Narasumber 4 :

**Tanggal Wawancara** : 10 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Resti Hapsari (RH)  
**Alamat Informan** : Bekasi  
**Umur Informan** : 30 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Ahli Gizi Rumah Sakit  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 2 anak

AAC : Ini res.. Pas waktu beli lemari untuk dewasa itu, nah itu proses beli nya tuh kaya gimana sih? Apakah langsung dateng ke tempatnya, apa via online.. Cari-cari dulu via online baru dateng, atau mungkin memutuskan beli online.. Diceritain aja res gapapa

RH : jadi kita tuh.. Aku tuh kalo beli apa-apa pasti cari dulu di e-commerce, baik model.. Kaya referensi nya dulu nih.. Oh ternyata lemari itu atau furnitur itu enakan ada model nya apa aja, kalo misalkan pintu nya pintu swing, atau pintu sliding.. Terus aku waktu itu tuh sempet pernah cari pintu aluminium juga tuh untuk kaya pembatas dapur rumah sekarang, karena keliatannya kan terlalu lebar, akhirnya kita tuh cari-cari model dari internet dulu, rumah-rumah orang liat kaya gitu.. Survey liat ke toko nya sebelum beli, kita tuh pasti liat dari toko ke toko alasannya nanyaa dulu yaa.. Tapi pas lagi riset itu, cari bahan nya apa, bahan yang dimau apa, kelebihan kekurangannya apa, terus perbandingan harga dengan bahan yang misalkan yang terbaik nih misalkan yang untuk kayu bukan yang serat kayu yaah, bukan yang multiplex ituu diatas grade nya tuh ada apa.. Nah ternyata kan yang solid, nah yang solid itu kalo misalkan dilapis itu dia bener-bener anti rayap apa gak.. Nah karena rumah ku yang mandala itu banjir banget, waktu itu pernah beli rak beli kaya beli di informa atau apa gitu yaah yang di giant ituu..

AAC : ohh selma bukan?

RH : bukaann. Samping nya selma yang warna biru, duh aku lupa.. kalo selma kan harga nya yang dibawah rata-rata yah tapi sepi gitu kan.. Aku tuh kalo cari barang yang toko nya mesti rame, kalo terlalu sepi aku gak percaya. Nah ituu karena bahannya multiplex, cuma lapis ajaa, itu langsung doyong.. Ohh dua

kali aku beli lemari, meja tv sama lemari buku.. Itu dua-duanya abis karena kena banjir.. Waktu itu karena emang belum tau, karena kita baru nikah kan jadi gak tau apa-apa.. Gak riset apa-apa.. Pokoknya dulu tuh aku gak riset dulu.. Nah makin kesini, instagram ku makin itu banget, dan aku sama ismil tuh kan ya instagram youtube instagram youtube emang yang diliat karena kan gak nonton tv.. Sebelum beli tuh memang selalu liat dulu kesini-sini, dan ternyata tuh oh emang ternyata tuh multiplex emang gak bisa.. Dirumah kita, nah kalo untuk yang sekarang karena rumah nya didataran tinggi, insya Allah gak banjir, jadi ya udah lah multiplex gak papa karena kan diliat dari harga juga yah.. Jadi yaa itu aku riset dulu, cari pertama model nya dulu, terus abis itu oh dengan model kaya gini abis itu kan bisa yah diupgrade kalo ke toko nya tuh bisa gak bahan yang bukan kaya gini, nah ternyata kalo dateng ke toko gak ada bahan yang kita mau atau yang terbaik, oh yaudah deh dibawah ini berapaa.. Nah selanjutnya harga.. Setelah model, bahan, harga.. Nah aku tuh harga yang terakhir, kalo misalkan harga nya memang mahal, tapi bahannya yang memang kita mau, aku biasanya sih gak ngituin ke harga.. Dah gak papa harganya mahal haha kalo aku yaahh..

AAC : i see.. Terus pas waktu beli lemari baju, lemari tv itu berarti beli nya langsung di toko showroom gitu?

RH : iya langsung di toko

AAC : itu pas waktu pengiriman tuh dia dikirimnya tuh sameday atau H+1 atau mungkin bisa request?

RH : kalo yang lemari baju tuh H+1, karena waktu itu tuh kalo ga salah di showroom nya ada tapi dia ada sedikit kekurangan, akhirnya dateng dari gudang yang lain akhirnya jadi H+1, terus kalo barang yang kecil kaya meja tv itu kan dirakit yaah, itu kita langsung bawa

AAC : Itu ngerakit sendiri atau ada jasa rakit dari dia?

RH : Iyaa.. rakit sendiri.. Sebenarnya katanya mau dirakitin sama dia, cuma yaa namanya juga laki gue yaah pengennya ngerjain sendiri padahal gak apik banget ngerjainnya juga, jadi yaa salah satu faktor kedoyongan nya itu juga kayaknya gak maksimal ngerjainnya itu haahha

AAC : hahaha tapi kalo lemari dirakitin dong? Kan gede susah dong kalo sendiri

RH : kalo lemari baju udah jadii..

AAC : ohhh jadi dateng udah bentuk lemari gitu yah?



RH : ho'oh.. aku diatasnya multiplex sih, jadinya gak dirakit.. Kalo multiplex kan rata-rata dirakit yah, ini enggak.. Solid sih aku

AAC : okee.. Kalo yang tadi meja tv, itu pas ngerakit gampang gak sih? Ada buku panduannya gitu gak?

RH : Ada...

AAC : membantu gak sih? Atau malah kurang informatif atau apa

RH : sebenarnya membantu sih, tapi tergantung orangnya.. Kalo orang nya tingkat kreativitas nya tinggi, biasanya tuh mau cepet apa gak.. Soalnya ada orang yang liat detailiill banget diperhatiin dan ada juga yang ngebuka langsung dipraktekin, nah tapi biasanya kan ada nomornya.. Kalo yang kemaren tuh kalo gak salah gak ada nomornya.. Jadi waktu itu tuh kita bongkar pasang itu ada dua kali apa tiga kali gitu.. Tapi kalo lemari yang rak nya kecil kaya rak buku, itu aku yang pasang sendiri bukan lsmil.. Biasanya kalo yang tingkat kesulitannya sulit, ya aku kasih ke suami ku ahhaa.. Buku panduan juga ada yang ada nomornya, biasanya kan ada kode nya yah mana yang left, right gitu terus ini nomor L1, L2, L3 kalo yang gak pake merk kali yaahh yang gak pake nomornya.. Nah itu gak ada merk nya sih, gak ada petunjuk yang detail gitu..

AAC : inget gak res harganya berapa untuk lemari baju, lemari tv atau rak buku

RH : kalo lemari baju tuh murah sih, kalo gak salah 2,5 dehh kalo lemari rak buku itu kalo gak salah cuma 400 ribu, kalo lemari tv itu hampir sejuta deh.. Eh apa berapa yah rak buku, murah deh dulu soalnya lagi promo hahaha

AAC : i see, itu tahun berapa pas beli nya res?

RH : kalo beli nya lemari baju sama lemari buku tuh pas pengen nikah, H min berapa gitu di 2018

AAC : okee.. Kalo tadi kan delivery nya H+1 yah si lemari itu, sebenarnya ada ekspektasi gak sih? Misalkan sebenarnya pengennya same day sih.. Atau mungkin H+1 oke-oke aja sih.. Itu ada ekspektasi kaya gitu ga sih?

RH : Pengennya sih iyaa.. Pengennya selalu ontime, jadi beli langsung dateng.. Cuma yang jadi kendala yang ada di showroom itu tuh barang-barang yang udah kondisinya gak bagus, jadi dia gak akan taro barang-barang yang bagus disitu bahkan yang bentuknya kecil tuh suka gak ada stoknya

AAC : hmm jadi biasanya barang nya display aja ya disitu?

RH : iyaa display.. Kondisi nya udah gak bener lah

AAC : oke-oke.. Sebenarnya prefer ada jasa rakit gak sih res? Atau mungkin kaya

tadi kan ah bisa sendiri kok

RH : aku selalu liat dari prinsip uang ya haha soalnya kalo kita minta tolong sama orang, besar kemungkinan tuh kita harus kasih tips haha prinsipnya orang indonesia itu kan biasanya adalah berterima kasih sama orang, jadi kalo bentuk rasa terima kasih itu adalah uang rokok dan sebagainya.. Kadang-kadang kita terbentur barang nya kecil atau banyak, nah kalo misalkan dia ngerakitin tapi barang nya kecil, kayaknya gak make sense aku harus kasih uang diatas 20 ribu misalllll.. Atau kasihnya 50 ribu untuk uang terima kasih, kayaknya barang nya kecil gak pantas deh.. Tapi kalo gak ngasih tips juga gak enak.. Emang enak nya sih dirakitin disana, cuma kalo disana yaa bawa kerumahnya ya pake apaa.. kirimnya gimanaa.. Kan ga mungkin masuk ke mobil, belum tentu bentuknya gak proporsional yaahh apalagi mesti ditaro di kamar gitu kaann

AAC : i see.. Tapi pas waktu yang lemari itu res delivery nya ada tambahan charge gak sih res?

RH : Biasanya dia bilang gratis, selalu bilang nya gitu free ongkir udah termasuk pelayanan.. Tapi yaa balik lagi ya orang Indonesia gak enak kalo ga kasih tips, karena pasti ngasih..

AAC : Eh tapi pas beli kemaren, sempet banding-bandingin merk gak?

RH : aku masih ada pengaruh brand sih emang.. Biasanya brand yang ada di toko mall gitu biasanya dia emang selalu ngarahin kita ke pilihan yang merk nya tinggi, biasanya itu yang ngebentuk image kita bagus ke merk itu, kita jadi terpengaruh sama pemilihan si sales nya, dan kita pun jadi ohhh itu ya ternyata brand yang paling tinggi, apa sih kualitasnya, apa sihh yang lainnya..

AAC : huum jadi emang si sales ini untuk konsultasi dan rekomendasi juga lah yah?

RH : hu'uh, dan pasti ngarahin ke merk-merk yang tinggi dan bagus dulu disituu.. Mungkin yang kasih sponsor tinggi juga kali yaah

AAC : iya sih, mungkin yang emang kasih insentif gede juga kali yah

RH : naahhh iyaa bisa jadi haha lo harus ngelakuin di toko ini harus paling gede yaahh ahhaa

AAC : nah iyaa bisa jadi kesitu haha

RH : Udah ngerti lah ya haha

AAC : haha naahh.. Pas waktu mau beli nih misalkan mau beli lemari tuh kaya tadi

yah, deal breaker atau hal krusial apa sih yang bikin batal beli? Tadinya udah mau nih.. Misalkan desain nya oke, kualitas nya oke, trus ada satu hal yang bikin ilfeel entah itu pelayanannya atau fitur nya gak sesuai gitu ada gak res?

RH : iyaaa.. orang nya yang ngejuaall. Aku tuh lebih ke perasaan banget orang nya haha. Nah aku tuh kan banyak nanya, aku tuh sering banget ke trigger kalo misalkan dia ngerasa kok lo sotoy yaahh.. Kan gue yang jualan.. Lu kalo mau beli ya beli, jangan nge test.. Lah kan kita customer yah.. Naah dilalah nya, maaf yaahh chindo-chindo itu pada gak mau di sok pinterin, seakan pembeli tuh kaya lu tuh gak tau banyak, gue kan penjual jadi lebih tau.. Yaa kan kita tau lo tuh penjual yang emang ngejual barang yang untungnya besar, kalo gue pengen punya barang yang biasa aja tapi menurut gue lebih nguntungin karena emang kualitasnya kenapa gue harus milih dagangan lo.. Seringnya yaa dia jadi kaya males gitu, yaudah gue ikut males aja jadi yaudah yaa mas makasihh.. Padahal aku suka barangnyaa haha.. Akhirnya ya ke toko lain, dengan yang aku sukaa, tapi pas pengalaman ke toko lain akhirnya aku udah deh gak usah nanya-nanya, aku mau kualitas nya ini yang udah di jelasin di toko sebelah, akhirnya aku beli di toko lainnya.. Beneran orang yang jual nya sih yang perngaruh banget

AAC : Oke.. berarti memang lebih ke pelayanannya pas on the spot nya yaahh.. Berarti emang rata-rata beli nya offline langsung ke toko gitu yah?

RH : huuh, biasanya kan kita bandingin dulu, eksekusi nya offline.. Terus nawarnya sesuai harga online haha.. Lagian misalkan barangnya besar, kita harus kasih uang buat orang yang kirim, terus jasa kirim nya bayarnya biasanya 80 terus 100, ah mending yang offline aja paling kita bisa markup berapa lah seikhlasnyaa..

AAC : oke-oke.. Nah kalo itu ada garansi nya gak sih res?

RH : Ada.. tapi tergantung barang sih, kalo harga semakin murah dan gak ada merk nya ya gak ada garansi, tapi biasanya juga kaya yaudah lah bodo amat.. Biasanya juga garansi nya pun under expected.. Kita kan pengennya kalo lecet ya diperbaiki, tapi biasanya dia mah apaa gitu yang laiinn, kalo garansi nya dibawah ekspektasi kita jadinya yaudah lahh kalo ada yang rusak, udah dibeli juga kan mau gimana lagi. Tapi pas waktu lemari tuh ada yang gak ngegigit gitu loh rel atas nya, nah aku mikir harusnya ini tuh bisa dibenerin, tapi nyatanya

tuh selalu bilang nya gak ada sparepart nya, bapak mesti beli kesini kesitu.. Ah udah lah males banget

AAC : jadi ribet sendiri yah?

RH : iyaa, kita males diribetin.. Mending nanti aja lah beli lagi, tapi belum beli-beli juga sih ini hahaa

AAC : tapi kalo dari barang nya sendiri tuh ada tulisan kaya bisa tahan 5 tahun, atau berapa tahun gitu ada gak sih?

RH : hmm aku ga pernah ketemu itu sih, untuk barang yang wood gitu yaahh aku belum liat.. Cuma kaya brand aja gitu sih yang ditempel.. Kalo di kartu garansi pun kayaknya enggak

AAC : waktu itu brand nya apa res? Masih inget gak?

RH : waah lupaaa.. Aku gak yang terlalu fokusin brand sih, aku sih lebih ke semampu dompet aku

AAC : yang sesuai dengan rentang budget lah yah?

RH : iya beneerr, lagian setau aku furnitur kan ada masa taruh nya yah, kalo misalkan emang aku bosan dan aku mau ganti, kenapa aku harus beli yang terlalu mahal?

AAC : okee.. Tadi lokasi nya tuh dimana sih res?

RH : yang paling deket rumah.. sama-sama bekasi sih, soalnya kalo kejauhan tuh kasian orang nya kalo transport nya, atau kalo bawa banyak barang ada cost nya lagi, jadi yaa dia cari muter-muter deket rumah aja

AAC : oh i see, kalo jauh yaa takut ada hidden cost nya lagi yaa

RH : iyaa bener, kalo jauh tuh suka kayak iya nih pak kan jauh paak, jadi ada tambahan sekian sekian..

AAC : haha iyaa bener-bener.. Oke deh mungkin udah cukup untuk wawancara nya, cuma mau itu aja kok. Makasih banyak ress untuk waktunya

RH : siiip sama-sama, lancar-lancar yaahh

5. Narasumber 5 :

**Tanggal Wawancara** : 13 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Bianto Nugroho (BN)  
**Alamat Informan** : Jakarta Timur  
**Umur Informan** : 37 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Sales & Marketing perusahaan IT  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 1 anak

AAC : halo mas, sesuai brief sebelumnya nih mas, mau tanya-tanya boleh ya tentang pengalaman lo beli furnitur. Lo udah pernah beli furnitur kayu gitu dimana aja mas?

BN : haloo.. Hmm dimana yaa.. Kayaknya sih chandra karya sama ikea deh seinget gue, tapi ikea yang kecil-kecil, kalo yang kaya lemari atau laci gitu kayaknya sih chandra karya semua, ehh sama sedikit informa deh buat rak sepatu sama gantungan baju gitu.. Eh tapi gantungan baju bukan kayu sih, yaa gitu lah kurang lebih dhit..

AAC : oke-oke mas, kalo lemari berarti chandra karya yah? Pas mau beli lemari tuh dulu apa aja sih yang dinilai mas? Eh sebelum kesana.. Lo beli nya kapan deh?

BN : lemari yaa hmm.. Kayaknya sekitar 5-6 tahun yang lalu gitu deh, tadi apa.. Apa aja yang dinilai yah? Faktor-faktor nya gitu ya berarti?

AAC : iyaa kurang lebih gitu, kriteria nya apa aja sampe lo mau deal beli itu

BN : hmm okee, awalnya gue emang cari-cari buat isi apartment sih.. Jadi apart gue kan di gading kosongan tuh, nah no clue deh mau beli dimana.. Kayaknya kalo online gue gak sanggup kalo tu barang dateng satu-satu gitu, akhirnya kayaknya better cari di satu tempat yang emang udah ada banyak kategori gitu.. Ditambahh gue gak bisa nawar hahah kalo ditoko furnitur yang dipinggir jalan tuh kan banyak yaa.. Apalagi didaerah klender tuh beuuuh mau beraneka ragam juga adaa.. Cuma gue males banget asli mesti nawar trus ga tau juga cuy harga pasaran juga berapa, bener-bener buta deh.. jadi yowis laaahh di chandra karya aja yang udah pasti gak di bego-begoin.. Trus kan dia macem-macem yaa barangnya, kasur ada, kursi ada, sampe laci-laci gitu juga banyak.. Nah akhirnya karena gue ga mau ribet, yaudah deh langsung jalan ke chandra karya gading situ kan dekat yaa.. Liat-liat yang kira-kira model nya gue suka,

trus ukuran yang gak gede-gede amat.. Namanya juga di apartemen yaa, mesti yang compact gitu kaann.. Cuma emang disitu gak banyak pilihan buat yang model-model kaya meja makan bisa dilipet atau apa lah gitu yang bisa hemat tempat, padahal gue bakal menomor satukan produk yang bisa dilipet-lipet kaya gitu sih haha trus abis ituu harga kali yaa, masih masuk akal gaakk.. Sambil gue compare-compare di online juga sih pas lagi di jelasin sama salesnya, biar gue ada gambaran harga pasarannya berapa sih.. Yaudah setelah oke, beli dehhh beberapa barang disana.. teruuss gue beli yang emang basic aja sih pas itu.. Gue pikir barang-barang kaya meja makan sama rak sepatu bisa nyusul.. Jadi gue beli lemari, set kasur springbed, sama sofa bed disitu..

AAC : i see, pas waktu itu lemari harganya berapa mas?

BN : kayaknya sekitar 2 jutaan deh yang 3 pintu tapi gak gitu tinggi, mungkin 1,8 sampe 2 meter gitu kayaknya tingginya. Iya bener 2,7 apa 2,8 gituu

AAC : i see, lo beli delivery nya gratis gaak mass? Terus berapa lama deh mereka kirimnya?

BN : gratis dong, yekali gue belanja segitu gak gratis ongkir sih gue sedih yaa haha.. Tapi setau gue ada minimum purchase nya sih emang, di berapa duit yaa hmmm 1 apa 2 juta deh kalo gak salah.. Terus waktu itu gue request dikirimnya weekend, soalnya gue weekdays kan ngantor yaa.. Bisa tuh dia ngirim sabtu gituu, gue juga minta kan kalo di apart mah repot ya banyak peraturan.. Jadi gue minta sabtu sebelum jam 12 siang, soalnya peraturan apart gue max loading barang tuh jam 12 siang.. Emang sih dari pihak toko ga bisa mastiin, soalnya kaya sesuai rute dan load gitu, cuma yaa gue rayu-rayu aja lah sales nya minta tolong biar dapet pengiriman pertama, alhamdulillahnya bisa tuh.. Kalo gak salah sampe ditempat gue pagi deh sekitar jam 9-10 an

AAC : wah oke juga yahh, itu langsung ngerakit mas pas dateng?

BN : naahh lupaa guee... bentar-bentar.. Kayaknya beda waktu deh, soalnya yang nganter kaya kurir doang gitu, yang rakit beda lagi

AAC : eh iya tapi mas, udah sesuai ekspektasi gak sih mas pengiriman nya si chandra karya?

BN : hmmm seinget gue sih gue kan beli nya jumat tuh ya balik ngantor, sayangnya sih dia gak bisa kirim buat besok pas sabtu gitu sih kayaknya.. Kayak H+1 gitu dia gak bisa, jadinya ya minggu depannya.. Yaa pengennya sih

kan semakin cepat semakin baik yaahh, cuma katanya barangnya tuh ada antrian gitu dan gak diambil di gudang situ, gak paham deh guee.. Tapi intinya sih emang minggu depannya deh baru bisa dikirim, ya gapapa juga yang penting weekend

AAC : i see, jadi butuh waktu yaa.. Oh iyaa ada tambahan fee gak sih mas kalo rakit gitu?

BN : buat rakit gak ada tambahan deh kayaknya dhit.. Kaya udah include sama harga barang seinget gue

AAC : hoo oke-okee.. Jadi semua pun pake jasa rakit yaa?

BN : kalo yang di chandra karya ini iyaa gue minta rakitin.. Ga sanggup woy lemari segede gitu gue sendiri yang rakit hahaha.. Tapi kalo yang gue beli kecil-kecil sih gue ga pake jasa rakit, karena ga urgent juga jadi kaya nyantai aja gue rakit sendiri gitu pas weekend atau yaa balik ngantor deh kalo sempet

AAC : kalo yang lo rakit sendiri itu ada guidance nya kan mas? Gampang gak?

BN : ada.. Tapi gue ga liat guidance sih, mungkin karena gampang yaa haha ga banyak parts gitu, jadi yaa logika aja ini mesti kemana mana nya.. Gak ribet sih

AAC : haha jago juga mas.. Tapi mas, selain faktor-faktor atau kriteria yang tadi lo sebutin itu, liat kualitas barang nya juga gak sih?

BN : kualitas iya liat juga, tapi gue sih gak muluk-muluk dhit, sesuai harga yang gue beli Aja. kayaknya barang-barang yang dari chandra karya masih oke-oke aja sih di unit gue, padahal udah sekitar dari 2017 tuh.. Berarti sekitar hampir 5 tahun yaa, cuma yaa ada sih barang yang emang lumayan mahal, jadi gue expect kalo tu barang bakalan lebih lama lah bisa dipake nya.. Awet gitu ya istilahnya.. Cuma kalo yang barang sekitar sejutaan gitu mah yaa mungkin dipake 5 tahun aja udah sukur kali ya

AAC : bener-bener, tapi yang kemaren di chandra karya ada klaim kuat berapa lama nya gitu gak sih di barang nya?

BN : hmm ada gak yaa.. Gak ada kayaknya.. Iya benerr gak adaa.. Kayak yaudah aja beli apa adanya, gue juga gak nanya-nanya sih tu barang kuat berapa lama, kaya cuma menimbang-nimbang sendiri aja gitu

AAC : i see, terus ada lagi gak mas yang kira-kira bikin deal braker atau menurut lu penting banget pas lo mau beli furnitur? Kalo satu hal itu gak terpenuhi, lo bete dan gak mau beli disitu ahhaa

BN : hahaduuhh apa yaakk... yang bikin ilfeel gitu yah? kalo delivery gak bisa di request kali yaahh.. Misalkan dia bisanya cuma weekdays gitu, kan repot juga gue kalo mesti nyesuain dia.. Harusnya kan toko nya yang nyesuain customer gak sih?

AAC : haha iya iya pahamm, repot yah mesti nyesuain dia dan jadi kabur dari kantor

BN : nah bener.. Belum tentu juga gue bisa kabur dari kantor haha

AAC : haha bener mas.. Terus mas, kalo pas lo beli tuh sempet ada compare merk gak sih?

BN : hmm kalo spesifik kaya misalkan gue nyari lemari, gue bandingin chandra karya sama informa gitu yah misalkan? Hmmm mungkin kalo posisi nya gak butuh cepet, mungkin akan banding-bandingin beberapa model sama merk dulu sih.. Tapi kalo kasus yang ini sih.. Disini gue beneran gara-gara deket dari apart dan si chandra karya ada banyak model sama macem nya gitu jadi gue kesana aja daripada mesti samperin toko furnitur satu-satu.

AAC : oh iya bener sih, tinggal naik motor bentar aja nyampe sih ke chandra karya dari apart lo hahaa

BN : haha iyoi bener..

AAC : ahaha oke mas, kayaknya udah cukup sih nanya-nanya nya

BN : weh serius nih?

AAC : iya bener haha.. Makasih banyak loh mas udah nyempetin waktu nya

BN : mantap.. Sama-sama dhit, moga membantu yaa.. Kalo ada yang kurang call lagi ajaa

AAC : siip oke maass.



**LAMPIRAN 3**  
**SKRIP WAWANCARA 5 PELANGGAN**  
**(VALIDASI KUANTITATIF BEBERAPA KRITERIA)**

- **Chairina Utami (CU)**
- **Adrian Fhirly Arviandhyo (AFA)**
- **Muhammad Heru (MH)**
- **Resti Nugrahani (RN)**
- **Bianto Nugroho (BN)**

**1. Narasumber 1**

**Tanggal Wawancara** : 23 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Chairina Utami (CU)  
**Alamat Informan** : Serpong  
**Umur Informan** : 30 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Manager supply and demand Perusahaan Farmasi  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 1 anak  
**Produk terakhir beli** : Changing table & Drawer for kids  
**Merk** : Little Equi

AAC : Halo mba uta, mba aku mau nanya lagi nih sedikit.. Quick call aja yaahh karena pas terakhir kita interview, ada beberapa yang belum terjawab dari segi kuantitatif nya

CU : oohh boleh mba dhita, apa aja tuh mba?

AAC : oke langsung aja yaah.. Yang pertama paling tentang harapan dari harga furnitur yang aku kirim mba.. Dengan spesifikasi kayu solid, bukan yang kayu press gitu mbaa.. Kira-kira mba uta mau beli di harga berapa sih nih mba?

CU : hmm kayu solid yaahh.. Seharusnya sih lebih mahal kan dari harga kayu yang press gitu? Hmm berapa yaahh.. Aku bandingin sama rak aku kali yaah, rak aku tuh kayaknya bukan solid sih, itu aja di 1,7 juta yah kalo gak salah.. Mungkin ini di 2 setengah juta kali yah, soalnya kayaknya desainnya rumit gitu terus banyak bisa nya yah..

AAC : hehe iya mba uta, dia bisa buat nara-nara barang terus bisa untuk meja gitu

jugaa

CU : nah iyaa bener, segituan kali ya mba dhita kalo aku liat yang mirip-mirip di Dekoruma atau kaya IKEA gitu..

AAC : oke oke mbauts, bungkuuss haha. Terus misalkan kaya rak sepatu yang kaya gini nih worth di harga berapa sih mba? Oh iya ini bahannya kita pake sama-sama solid ya mbaa

CU : hoo ini bisa buat rak sama sofa gitu yah?

AAC : iyaa bener, terus disampingnya ada kaya tempat payung gitu biar gak berceceran

CU : bagus deh mba dhit ini sih.. Solid juga kan? 2 juta juga masih laku loh.. Kayaknya barang-barang IKEA lebih mahal dari ini deh kalo yang kayu asli.. Terus kaya desainnya oke sih mba dhit, bisa masuk gitu ke rumah ku pun hahhaa

AAC : haha duh syukur deh mbautaa, emang ga gampang sih yang bisa multifungsi gini terus kita matching-in ke desain. Kadang suka kayak dih kok kurang yaahh, atau gimana gitu kurang pas haha

CU : hoo gitu yah? Tapi iya juga sih kaya main puzzle ya hahaha

AAC : betuull hahaa nah mbauta lanjut yaa.. Kalo misalkan mba uta beli furnitur, atau kaya di little equi kemaren itu deh.. Kan sama-sama di serpong yah, itu berapa km sih dari rumah? Sama kira-kira mbauta tuh mau nyamperin toko nya sejauh apa gitu?

CU : walaahh aku gatau deh berapa km yah ahhaa sek liat google map dulu ahhaa.. Wah jauh juga sih mba dhit, 14 km hahaha. Kalo untuk mau nyamperin, aduh berapa yaahh.. mungkin karena di daerah ku bukan lokasi yang banyak toko-toko, di 15 km gitu masih oke kayaknya mbak dhita, setengah jam sampe 45 menit kita nyetir deh.

AAC : oke mba uts, lanjut nih mba uta kira-kira dengan bayar harga segitu tadi nih.. Mba uta ekspektasi nya berapa lama sih bisa pake tu furnitur dirumah?

CU : ekspektasi yaa.. Hmm ekspektasi kayaknya lebih dari 5 tahun gak sih.. Atau malah 10 tahun gitu, soalnya aku ada dirumah rak dari jaman aku SD sampe sekarang masih bagus gitu, cuma emang udah pudar aja sih sama model nya jadul lah yaa orang udah lama banget.. Ya lebih dari 10 tahun deh mba dhits, kayu solid soalnya kan itu

AAC : iya bener sih, kayu solid bisa lebih lama asalkan gak kena air atau

tempatnya lembab

CU : iya betul betull

AAC : oke deh mba uta, kayaknya udah cukup sih untuk tanya detail angka-angka nya haha makasih banyak ya mbauta, mohon maaf nih ngeganggu waktu lagi nyetir nya hehe

CU : gapapa mbaa dhitaaa hehe sama-samaaa

## 2. Narasumber 2

**Tanggal Wawancara** : 23 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Bekasi  
**Nama Informan** : Adrian Fhirly Arviandhyo (AFA)  
**Alamat Informan** : Bekasi  
**Umur Informan** : 27 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Marketing & Sales Distributor Obat  
**Status Informan** : Single  
**Produk terakhir beli** : Rak sepatu & Rak dapur  
**Merk** : -

AAC : Yo, mau tanya beberapa lagi nih tentang kriteria furnitur.. Tapi mungkin nanti gue lebih kepo ke produk ini nih.. Ini produk yang pertama (memberikan foto produk) nah menurut lo nih.. Dengan produk kaya gitu, ditambah bahannya kan pake kayu solid kaya jati atau mahoni gitu, kira-kira kalo lo jadi pelanggan, lo mau bayar produk ini di harga berapa sih?

AFA : huuumm kayu solid yah.. Sebenarnya agak jarang sih liat-liat kayu solid. Tapi kayaknya sih yang ini diatas 2 juta ya? 2,1 gitu? Mungkin.. Kalo dengan bentuk yang kaya gini sama bahannya kan ga murah pasti. Teruss yang kedua ini.. Wah complicated ya produk nya hahaa hmm 2 jutaan juga tapi 2,8 ahaha

AAC : hahaa jelek banget sih angka nya haha.. okee berarti rak sepatu di 2,1 terus rak island dapur ini di 2,8 yaa?

AFA : hmm i..iya deh sekitar segitu

AAC : okee.. Terus kalo misalkan lo beli produk ini nih yo, harapan lo tuh bisa lo pake berapa lama deh kira-kira?

AFA : hmm 2 jutaan mah sampe gue nikah kayaknya ahaha

AAC : hahah ya kapan emang lu nikahnyaa haha

AFA : ahaha canda canda.. 10 tahun lah cuy kalo kayu jati gitu sih..

AAC : 10 tahun ya? Emang ga ada kepengenan buat ganti tema furnitur gitu kalo bosan?

AFA : ga ada sih.. Ngapain ganti-ganti kalo belum rusak mah haha nunggu rusak dulu baru ganti haha

AAC : baiiikkk.. Terus nih yoo, kalo lo beli furnitur ke toko nya, kira-kira ideal nya berapa km yah dari rumah?

AFA : yaaa kan gue beli nya online yaahhh hahaa

AAC : hahhaa oke deh, misalkan kalo online konsiderasi nya gimana nih soal jarak atau mungkin yang masih gratis ongkir kira-kira segimana ya?

AFA : hmm kalo online kan ga tau yah berapa km nya, cuma kira-kira yang masih dapet free ongkir tuh di 1 kota yang sama soalnya kan pake kurir dia bukan pake gosend dan sejenisnya

AAC : i see, tapi kalo misalkan diharuskan offline, ada gak sih batas maksimum toleransi lo buat ke toko nya tuh berapa jauh

AFA : hmm 10 km deh maksimal, kaya dari rumah ke chandra karya summarecon kali yaah.. Eh itu dibawah 10 km sih. Dah lahh gapapa 10 km ajaa

AAC : ahaha ga jelas luu.. Oh iya yo, kalo delivery nih.. Kemaren pas beli online kan H+1 yah? Kalo misalkan lebih dari H+1, lo masih happy gak? Atau maksimal berapa hari gitu

AFA : hmm kalo lebih yah.. 3 hari masih oke kali yaahh

AAC : okee.. 3 hari batas maksimal yaa Yaudah kalo gitu.. Oke yoo itu aja sih

AFA : hah serius?

AAC : iya bener, soalnya yang butuh angka cuma kriteria itu aja

AFA : okee kalo begituu.. Baiklaahh

AAC : thank you ya yo

AFA : yoo

3. Narasumber 3 :

**Tanggal Wawancara** : 24 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Muhammad Heru (MH)  
**Alamat Informan** : Surabaya  
**Umur Informan** : 32 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Head of Finance perusahaan logistik  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 1 anak

AAC : heheh maaf yaaa call lagi nih, mau tanya beberapa hal aja sih terkait produk perusahaan. Gapapa kan yaa? Hehe

MH : gak papa gak papa.. Santaii.. Gimana-gimana?

AAC : jadi beginiii.. Mungkin tak kasih liat gambar produk aja kali yaahh.. Nih produk nya (menunjukkan gambar produk)

MH : okee.. Ini apa yah? Sofa?

AAC : itu rak sepatu ada sofa nya dan ada storage nya gitu sama tempat payung disampingnya.. Jadi pas kita lagi pake sepatu, ambil dulu sepatu nya di rak, terus kita bisa duduk di sofa nya, dan misalkan butuh kaos kaki atau lap ada di storage nya nihh enak jadi gampang ga perlu ke lemari buat ambil kaos kaki... Terus eh tiba-tiba hujan, bisa ambil payung disamping sini ahahhaa maksa yaa?

MH : hahaa gak lah oke kok itu.. Terus-terus?

AAC : naahh misalkan nih, misalkan mau beli produk kaya gini, kira-kira wajarnya di hargain berapa ya yang kira-kira kamu mau beli? Ini spesifikasi nya pake bahan kayu jati muda sih ini, jadi bukan yang kaya particle board atau MDF gitu

MH : hoo mahal dong?

AAC : hahaa yaa gak tauu nih kan ceritanya kamu mau bayar berapa buat produk kaya gini?

MH : hmmm.. Gitu yaa.. Hmmm bingung haha 2 juta nyaris 3 mungkin yah? Tapiii bisa jadi 1 mendekati 2

AAC : haha jadi nya berapaaa.. Kaya negosiasi deh kita haha

MH : hahaha 2 deh 2.. Iya 2 deh kayaknya ku mau beli misalkan nanti punya rumah sendiri gitu kan haha terus kalo ni barang bahannya solid, kan awet dong jadi gak perlu repot mikir-mikir lagi

AAC : haha iya betul, kayu solid emang lebih awet sih. Oh iyaa, speaking of awet, ekspektasi kamu kira-kira berapa tahun ya produk nya bisa dipake kira-kira kalo beli barang ini?

MH : Humm diatas 5 tahun sih kayaknya.. 5-7 tahun lah, kayaknya kalo 10 tahun agak muluk-muluk sih.. Apalagi di Indo kan kadang cuaca nya juga ekstrim yah, kalo musim ujan takutnya lembab

AAC : oke.. Kalo barang yang kedua ini kira- kira gimana? Ini lebih ke rak dapur gitu sih tapi bisa dipake buat makan gitu juga ada meja nya

MH : i see, ini lebih mahal dong harusnya, kayaknya lebih macem-macem fungsinya. Hmmm di 2,5 yah kayaknya?

AAC : hehe iya bener lebih banyak fungsi

MH : nah bener kann

AAC : terus terus pas kamu beli furnitur nih, kira-kira kamu mau nyamperin tokonya nih sejauh apa sih? Kalo di km in berapa km ya kira-kira?

MH : nahh kebetulan di mall ptc tuh banyak toko furnitur, kalo dari rumah kayaknya gak sampe 10 km sih, paling disitu aja si kalo nyari. Ohh atau ke ikea kalo lagi gak mager.. Cuma ikea jauh sih, hampir 20km kayaknya.. Tapi itu pun yaa sambil jalan-jalan santai aja, biasanya jarang beli malah furnitur disana hahaha.. Cuma gara-gara ikea ada makanannya gitu sih

AAC : lebih ke entertaining nya aja ya si ikea tuh?

MH : iya bener, yang dibeli paling cuma perintilan doang.. Ga pernah beli yang barang-barang gede kaya meja, rak, gitu ga pernah disana

AAC : haha main doang yaah.. Oh iyaa tapi, kira-kira dengan produk yang kaya tadi, dan misalkan harganya sesuai ekspektasi nih, bakal mau beli ga?

MH : kalo ditanya mau beli apa gak, jujur mau sih.. Udah kuat gitu kan.. Cuma masalahnya sekarang kan masih agak nomaden yah, kayaknya sayang kalo beli furnitur mahal sekarang sih.. Kan gak tau kayak bulan depan masih disini apa gak

AAC : i see.. Terus nih, untuk pengiriman.. Waktu itu pro design kan emang request yah mau dikirimnya kapan, dan gak buru-buru. Nah misalkan kalo dengan posisi saat ini yang udah ada rumah, dan emang butuh rak gitu misalkan.. Itu harapannya bisa dikirim kapan kira-kira?

MH : kalo skenario nya gitu, mungkin mintanya H+1 kali yah, karena kebetulan

ada si mbak dirumah yang bisa nerima. Tapi misalkan gak ada si mbak pun kayaknya better minta weekend sih.. Kasian kalo misalkan istri doang gitu yang nerima, nanti dia yang repot

AAC : weekend itu berarti kaya H+7 dari beli yah? Asumsi beli di weekend juga dong ya?

MH : iya iya bener, beli di weekend lah pasti bisa jalan-jalannya

AAC : i see.. Oke deh, itu aja sih kurang lebih.. Moga aja sudah cukup hahaa

MH : haha oke dehhhh.. Kalo kenapa-kenapa gapapa call lagi aja

AAC : hehe thank you loh yaa.. Oke deh sehat-sehat yaa

MH : sipp sama-sama



4. Narasumber 4 :

**Tanggal Wawancara** : 24 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Resti Hapsari (RH)  
**Alamat Informan** : Bekasi  
**Umur Informan** : 30 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Ahli Gizi Rumah Sakit  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 2 anak

AAC : Resss punteun yaa call lagi hehee mau tanya tanya nih tentang produk furnitur, mungkin lebih agak detail ke ekspektasi dan juga ada nominal angka gitu yaa. Langsung boleh yaa ress?

RH : ihh gapapa dhitt ehehe ayo apa pertanyaannya?

AAC : nah ini reess.. Keliatan gak? (menunjukkan gambar) nah ini ada 2 gambar, yang satu rak sepatu ada sofa dan storage nya, satu lagi rak dapur ada storage, tempat magic com yang bisa ditarik dan meja yang bisa dipake buat makan.. Nahh kira-kira, untuk produk-produk ini misalkan kamu mau beli, lo mau bayar di harga berapa sih? Dan semua nya ini bahannya kayu solid jati muda yaah

RH : kayu jati? Waahh bagus doongg.. Hmm berapa yaahh, yang rak sepatu 1,5 kali yaa.. Terus yang rak dapur 2,7 atau 2,8 gitu mungkin.. Kayaknya lebih gede sama ribet deh haha

AAC : haha iyaa, oke aku bungkus segitu yaa catet nya haha nah trus nih res, kalo ditanya lagi lo mau beli gak produk dengan desain dan juga fitur kaya gitu? Kepake gak sih?

RH : kalo ditanya kepace atau gak, kepace sih.. Cuma kalo yang rak dapur itu gue belum kepikiran naro nya dimana kalo dirumah gue. Tapi kalo ditanya misalkan mau beli atau gak, ya mau aja mungkin nanti kalo di rumah baru atau ada butuh rak yang sejenis. Soalnya yaa berguna sih.. Lo jual ini dhit?

AAC : haha ya kebetulan, makanya gue nanya pasar kira-kira masuk gak ke pasar, pada mau beli gak ahahaha

RH : serius? Yaudah nanti kalo gue ada butuh furnitur, gue kontak lo yaa haha

AAC : wah dengan senang hati buunn hahaha

RH : asli bener sih ini yaa hahaa

AAC : iyaa siaapp ahaha nah lanjut yaa, sekarang sih lebih ke experience lo beli

furnitur lagi nih res. Pas waktu itu lo langsung dateng kan yah beli furnitur tuh.. Nah kira-kira jaraknya jauh ga sih? Kalo di km in berapa km ya?

RH : iyaa bener, deket rumah sih di galaksi situu, mungkin 5-10 km deh.. Gak jauh, gue males yang jauh-jauh takut ada cost dadakan kan haha jadi cari yang deket ajaa

AAC : i see, jadi maksimal di 10 km gitu yah?

RH : iyaa, mungkin sekitar 10 km max kali yah

AAC : okee, nah terus kalo pengiriman, kan pengennya ontime yah pas order terus gak lama bisa langsung di anter, atau besokannya gitu yah.. Nahh sebenarnya ada batas toleransi gak sih di lo nya res? Apakah max 3 hari, atau 7 hari?

RH : aduh 7 hari mah lama betul ahaha hmm 5 hari kali yaahh kalo paling lama. Gak oke aja kalo kelamaan ntar gue lupa kalo udah mesen furnitur haha

AAC : haha yakali lupaaa, berarti 5 hari batas toleransi lo nih yahh

RH : iyaa segitu aja deh haha

AAC : haha oke oke, nah terus kalo misalkan ekspektasi pemakaian nih.. Kira-kira untuk produk kaya tadi yang kayu solid gitu, lo tuh berharap bisa dipake sampe berapa tahun ya kira-kira?

RH : hmm kayu solid yah, dirumah lemari itu kayu solid dari 2018 sampe sekarang masih oke sih cuma kaya part-part nya aja ada yang rada gak ngekonci gitu.. Kalo dari 2018 sampe sekarang kan berarti di 5 tahunan masih aman ya dia.. Berarti yaa lebih dari itu lah ekspektasi nya, 10 tahun boleh yah toh kan gak yang murahan juga harganya

AAC : i see, tapi res.. Suka ada kayak kepengen ganti furnitur karena bosan atau karena pengen suasana baru gitu gak?

RH : ahaha ya ada sih, jujur pengen ganti suasana kaya tema nya jadi minimalis gitu, atau misalkan serba putihh gituuu nah tapi kan sayang yah kalo beli lagi padahal masih bagus barangnya.. Yaa diakalannya paling di cat baru atau gak yaa nunggu nanti kalo udah rusak, baru sekalian renov hahhaa jadi ada alasannyaa haha

AAC : haha paham paham, oke deh res paling itu aja sih.. Udah cukup banget semuanya, makasih banyak yaahhh.. Maaf udah gangguin lagi hehe

RH : sama-sama beebb.. Gak papa kok santaii hehee

5. Narasumber 5 :

**Tanggal Wawancara** : 25 Nov 2023  
**Tempat Wawancara** : Online call  
**Nama Informan** : Bianto Nugroho (BN)  
**Alamat Informan** : Jakarta Timur  
**Umur Informan** : 37 Tahun (Milenial)  
**Pekerjaan Informan** : Sales & Marketing perusahaan IT  
**Status Informan** : Menikah, memiliki 1 anak

AAC : mas, haha sorry yaah mau nanya 1 aja sih ini mas.. Karena ternyata di interview terakhir kita ada yang kurang hehe

BN : eh santai dhit, apa apa yang kurang kira-kira?

AAC : ini mas mau nanya ini ajaa.. Gue udah send gambar kan tadi ya mas, udah sempet liat belum mas?

BN : ini baru diliat ahaha.. Kenapa nih rak-rak ini?

AAC : naahh, ini ada produk dari suatu perusahaan, ada 2 produk nih mas.. Yang gambar pertama rak sepatu, yang satu nya lagi itu buat di dapur.. Kaya rak juga tapi bisa buat meja makan

BN : oohh kaya di bar gitu ya?

AAC : nah iyaa benerr.. Nah mas, untuk produk yang model dan fitur nya kaya gitu, kira-kira kalo dijual dan lo willing to buy, itu di angka harga berapa sih mas?

BN : hoo lo lagi tes market gitu yaa?

AAC : hahah ya kira-kiraa gitu jadi biar tau harapan pelanggan tuh gimana

BN : oke oke heemm kalo menurut gue sih yaa.. Yang pertama itu worth di 2 juta, yang kedua itu worth di 2,5-3 juta.

AAC : btw mas, gue belum ngasih tau bahannya wahaha

BN : eh iyaaa, gue udah jawab aja haha emang bahannya apa?

AAC : dua-dua nya pake kayu jati muda mas

BN : hoo jati yah? Lebih mahal deh hahaa mungkin yang pertama 2,5 jt terus yang kedua itu 3,5 juta

AAC : haha sama-sama naek 500rebuuu

BN : haha iya juga yaa

AAC : nah mas, misalkan dengan produk kaya gitu, ekspektasi lo tuh barang itu kuat berapa tahun sih?

- BN : hmm.. Gue beli yang di chandra karya aja masih oke sih nih.. Mungkin kalo barang kaya gitu sekitar 10 tahun kuat kali yah
- AAC : oke 10 tahun yaahh..tapi dalam 10 tahun itu kira-kira lo ada mau ganti tema interior atau mungkin renov gitu-gitu gak?
- BN : naahhh.. Kalo gue renov dan misalkan tu produk masih bagus, paling gue retouch ulang sih.. Soalnya tu produk kayaknya kan modelnya gak yang ukir-ukir atau apa gitu yah, enak jadinya mau di cat atau di modelin ulang lah, gue bisa berkreasi.. Yaa itu pun kalo udah dirumah aja sih, ini kan gue masih di apart haha kalo di apart mah gak akan aneh-aneh lah furnitur gue, kayaknya gue juga pernah bilang sama lo kan.. Kalo bisa yang dilipet-lipet atau kaya yang lo share ini juga oke loh bisa masuk di apartemen-apartemen soalnya kan fungsinya macem-macem yah
- AAC : iya mas, inget kok pas lo ngomong itu. Oke noted mas, hmm kayaknya itu aja sih mas.. Cukup buat interview tambahannya hehe makasih ya mas
- BN : woke dhit, sama-sama yaa

**LAMPIRAN 4**  
**QUOTES HASIL WAWANCARA DENGAN 5 PELANGGAN**

No	Kriteria	Narasumber 1 - CU (30 Thn)	Narasumber 2 - AFA (23 Thn)	Narasumber 3 - MH (32 Thn)	Narasumber 4 - RH (30 Thn)	Narasumber 5 - BN (37 Thn)
1	Harga	<p>Dulu inget banget tuh ngebandingin antara itu sama little equi, nah secara banyakan muatan mana itu lebih banyak yang si little equi, dan murah juga kan jadi yaudah deh beli.</p> <p>produk yang dibeli : Harga rak 1,7 deh kalo ga salah</p> <p>Harapan harga produk MLD : Island = 2,5 juta, rak sepatu = 2 juta</p>	<p>awalnya cari yang kuat dan harga nya masih affordable.. Gak mahal-mahal banget, dan kalo misalkan beli kayu tuh lebih kuat ya daripada jaman sekarang yang pada beli plastik kan</p> <p>produk yang dibeli : Rak dapur 860, rak sepatu 625</p> <p>Harapan harga produk MLD : Island = 2,8 jt , rak sepatu = 2,1 jt</p>	<p>tertariknya cuma gara-gara harga sih kalo boleh jujur, dan kualitas lah ya pastinya</p> <p>produk yang dibeli : Misalkan di event kemaren 500, di store nya 700.. Karena kita udah tau kualitas nya yah, itu plus point nya sih mereka kan promosi biar kita cobain.. Dibilang mau gak kalo harganya jadi 700? Ya jujur konsider.</p> <p>Harapan harga produk MLD : Island = 2,5 jt, rak sepatu = 2 jt</p>	<p>kalo misalkan harga nya memang mahal, tapi bahannya yang memang kita mau, aku biasanya sih gak ngituin ke harga..</p> <p>produk yang dibeli : lemari baju tuh murah sih, kalo gak salah 2,5 deh</p> <p>Harapan harga produk MLD : Island = 2,8 juta, rak sepatu = 1,5 juta</p>	<p>harga kali yaa, masih masuk akal gaakk</p> <p>produk yang dibeli : kayaknya sekitar 2 jutaan deh yang 3 pintu tapi gak gitu tinggi,</p> <p>Harapan harga produk MLD : Island = 3,5 jt, rak sepatu = 2,5 jt</p>

2	Delivery	<p>- pengiriman little equi tuh seminggu dari aku beli, karena mereka tuh ngikutin sama kalo ada pengantaran area tertentu gitu loh.. Kaya misalkan ke area serpong setiap hari apa, kaya ada jadwalnya gitu.. Aku inget banget soalnya komplain-komplain kenapa lama</p> <p>harapan : pengennya H+1 atau sameday gitu, tapi pas waktu masih berdua aja sama suami sih pasti bisa nya weekend gitu.</p>	<p>1 hari kerja, pesen sekarang trus besok dikirim. H+1 dari toko nya langsung karena masih satu kota</p> <p>harapan : 3 hari masih oke kali yaahh</p>	<p>karena posisi dulu itu belum pindahan rumah, jadi kita nya sendiri yang request jangan cepet-cepet dikirim gitu lah, jadi ada date khusus kita set gitu.. Jujur itu ngaruh sih</p> <p>harapan : H+7 dari beli yah</p>	<p>Pengennya selalu ontime, jadi beli langsung dateng</p> <p>harapan : 5 hari kali yaahh kalo paling lama. Gak oke aja kalo kelamaan ntar gue lupa kalo udah mesen furnitur haha</p>	<p>Yaa pengennya sih kan semakin cepat semakin baik yaahh</p> <p>Tapi intinya sih emang minggu depannya deh baru bisa dikirim,</p> <p>harapan : (7 hari) ya gapapa juga yang penting weekend</p>
---	----------	---	--	--	--	--

3	Kualitas	<p>kalo misalkan dilihat fisiknya kaya ringkih ya kita mutusin untuk ga beli, karena kan jatohnya ya mau semurah apapun tapi kalo ternyata secara ketahanan cuma sebentar ya kita bolak-balik untuk beli lagi kan,</p> <p>harapan produk yang dibeli: Ekspektasi sih pengennya bisa sampe Arsa sekolah hahaa sampe SD, sampe Arsa bisa 6 tahun</p> <p>Produk MLD = Ya lebih dari 10 tahun deh mba dhits, kayu solid soalnya kan itu</p>	<p>awalnya cari yang kuat dan harga nya masih affordable.. Gak mahal-mahal banget, dan kalo misalkan beli kayu tuh lebih kuat ya daripada jaman sekarang yang pada beli plastik kan</p> <p>harapan produk yang dibeli : 5 tahun gitu. Tapi kalo yang bagus sih bisa 10 tahun lebih</p> <p>produk mld = 10 tahun lah cuy kalo kayu jati gitu sih</p>	<p>kualitas iyaa.. Jujur sampe sekarang mletek pun enggak ujung-ujungnya harapan produk yang dibeli : udah oke lah untuk 1-2 tahun apalagi harga nya cuma segitunya</p> <p>produk mld : Humm diatas 5 tahun sih kayaknya.. 5-7 tahun lah, kayaknya kalo 10 tahun agak muluk-muluk sih</p>	<p>cari bahan nya apa, bahan yang dimau apa, kelebihan kekurangannya apa,</p> <p>harapan produk yang dibeli : beli di 2018, maunya sih lebih dari 5 tapi kurang dari 10 tahun juga gapapa.. 7 gitu kali yaa</p> <p>produk mld : 10 tahun boleh</p>	<p>kualitas iya liat juga, tapi gue sih gak muluk-muluk dhits, sesuai harga yang gue beli aja.</p> <p>harapan produk yang dibeli : Cuma kalo yang barang sekitar sejutaan gitu mah yaa mungkin dipake 5 tahun aja udah sukur kali ya</p> <p>produk mld : sekitar 10 tahun kuat kali yah</p>
4	Buku panduan untuk rakit	-	semuanya juga dateng nya kita yang susun sendiri, ada buku panduannya	-	Kalo yang kemaren tuh kalo gak salah gak ada nomornya.. Jadi waktu itu	-

					<p>tuh kita bongkar pasang itu ada dua kali apa tiga kali gitu. Buku panduan juga ada yang ada nomornya, biasanya kan ada kode nya yah mana yang left, right gitu terus ini nomor L1, L2, L3 kalo yang gak pake merk kali yaahh yang gak pake nomornya.. Nah itu gak ada merk nya sih, gak ada petunjuk yang detail gitu..</p>	
5	Lokasi	<p>naah kebetulan little equi tuh deket sama rumah di serpong</p> <p>harapan : aduh berapa yaahh.. mungkin karena di daerah ku bukan lokasi yang banyak toko-toko, di 15 km gitu masih oke kayaknya mbak, setengah</p>	<p>cari yang lokasi supaya ongkir nya ga terlalu mahal, Cari lokasi yang terdekat</p> <p>hmm kalo online kan ga tau yah berapa km nya, cuma kira-kira yang masih dapet free ongkir tuh di 1 kota yang sama soalnya kan</p>	<p>harapan : kalo dari rumah kayaknya gak sampe 10 km sih</p>	<p>yang paling deket rumah.. sama-sama bekesi sih, soalnya kalo kejauhan tuh kasian orang nya kalo transport nya, atau kalo bawa banyak barang ada cost nya lagi</p> <p>harapan : mungkin sekitar</p>	<p>yaudah deh langsung jalan ke chandra karya gading situ kan deket yaa..</p> <p>harapan : itung aja deh dari chandra karya ke apart gue berapa km ahaha 5 km deh, males juga yang jauh-jauh</p>



		jam sampe 45 menit kita nyetir deh	pake kurir dia bukan pake gosend sih  Jika offline : 10 km deh maksimal		10 km max kali yah	
6	Jasa rakit	Nah yang itu tuh di free ongkir tuh sama udah dirakitin sama dia gitu	iyaa lah enakan udah rakit daripada capek-capek rakit sendiri	gak ada jasa pasang, itu ya gimana kan ribet banget.. Dimana-mana kita cari mudah lah mau murah tapi ribet nya setengah mati pasti ditinggalin juga	Emang enak nya sih dirakitin disana,	kalo yang di chandra karya ini iyaa gue minta rakitin
7	Kerapian showroom	little equi tuh offline store nya showroom nya mereka tuh gak baguuss, jadi itu juga kita awalnya ngerasa kok gini yaahh.. display barangnya tuh kotor, kaya beda banget sama yang digambar, kaya takut dapet yang kaya gini gak yaahh	-	-	-	-
8	Merk	aku kebanyakan karena beli nya di IKEA	-	kira-kira pro design bukan yang nama yang ecek-ecek lah	aku masih ada pengaruh brand sih emang..	Hmmm mungkin kalo posisi nya gak butuh cepet, mungkin akan

				istilahnya		banding-banding beberapa model sama merk dulu sih
9	Desain	yang keingetan tuh aku dari sisi desain ya	iyaa, desain juga termasuk warna ya, gak ribet-ribet paling yang simpel aja, kalo misalnya warna, tentu warna yang menyesuaikan dengan tempat ya misalkan cat tembok, ubin, menyesuaikan sih yang simpel-simpel aja	mungkin tinggi, yang gitu-gitu lah.. Karena kan dipake buat kerja kan.. Terutama kerjaa.	cari-cari model dari internet dulu, rumah-rumah orang liat kaya gitu..	Liat-liat yang kira-kira model nya gue suka, trus ukuran yang gak gede-gede amat.
10	Fitur	- biasanya kalo misalkan drawer nya ditarik dibuka kadang tuh rel nya suka off gitu loh.. Aku pernah beli tuh yang di chandra karya, aku ada 3 drawer.. Chandra karya, little equi sama versi ikea, nah yang chandra karya tuh gak oke, kaya ngandet gitu rel nya.	yang penting fungsionalnya aja sih	- Kalo makan atau apa kan cuma aktivitas yang gak sampe 1-2 jam lah, pun kalo gak begitu ergonomis juga yaudah.. Tapi kalo kerja, apa lagi duduk kan.. Siap-siap kalo misalkan wfh kan itu matters yah..  -buat couple-couple yang masih muda, apalagi dulu	ternyata lemari itu atau furnitur itu enakan ada model nya apa aja, kalo misalkan pintunya pintu swing, atau pintu sliding..	gue bakal menomor satukan produk yang bisa dilipet-lipet kaya gitu sih haha

		- karena satu sebenarnya dirumah ku tuh banyak rayap, jadi itu jadi salah satu pertimbangan		belum punya anak, jadi belum kepikiran kalo ujung-ujungnya tajem lah atau apa lah.. Tapi memang sekarang posisinya udah ada anak itu memang beda pada saat milih furnitur		
--	--	---	--	---	--	--

**LAMPIRAN 5**  
**RANGKUMAN HASIL WAWANCARA DENGAN 5 PELANGGAN**

Kriteria	Definisi	Narasumber				
		1	2	3	4	5
Desain	Keseluruhan desain (Ukuran, warna, model)	Preferensi desain yang disukai termasuk warna	Preferensi desain yang disukai	Preferensi desain yang disukai termasuk tinggi produk	Preferensi desain yang disukai termasuk warna	Preferensi desain yang disukai
Fitur	Fungsi	Kemudahan fitur dan juga tambahan anti rayap	Fitur fungsional	Fitur yang ergonomis dan childproof	Fitur fungsional	Fitur unik dan fungsional
Harga	Rentang harga yang masuk dalam toleransi	Value for money dibanding pesaing lainnya	Harga sesuai dengan kualitas	Harga sesuai dengan kualitas	Harga sesuai dengan kualitas	Value for money dibanding pesaing lainnya
Lokasi	Lokasi showroom	Berdekatan dengan tempat tinggal	Berdekatan dengan tempat tinggal	-	Berdekatan dengan tempat tinggal	Berdekatan dengan tempat tinggal
Jasa rakit	Jasa rakit untuk item besar	Lebih praktis dirakitkan oleh penjual	Lebih praktis dirakitkan oleh penjual	Lebih praktis dirakitkan oleh penjual	Lebih praktis dirakitkan oleh penjual	Lebih praktis dirakitkan oleh penjual
Delivery	Kecepatan Delivery	Pengiriman same day atau H+1	Pengiriman H+1	Request date delivery	On time, same day	Request date delivery
Kualitas	Ketahanan	Kualitas	Kualitas	Kualitas	Kualitas	Kualitas

		diperhatikan karena jika membeli kualitas rendah, akan sering beli furnitur	diperhatikan . Mencari kayu yang durabilitasnya tinggi dibanding plastik	diperhatikan	diperhatikan	diperhatikan
Buku panduan untuk rakit	Buku panduan jelas dan mudah dipahami	Tidak terlalu butuh karena memilih jasa rakit	Butuh buku panduan yang jelas	Tidak terlalu butuh karena memilih jasa rakit	Butuh buku panduan yang jelas ada nomor pada bagian kayu	Tidak terlalu butuh karena memilih jasa rakit
Kerapian showroom	Tata letak dan kebersihan	Showroom kotor membuat pelanggan enggan untuk beli	-	-	-	-
Merk	Terkenalnya merk	Sering beli IKEA	-	Pro design cukup baik	Pengaruh brand untuk beli furnitur	-

**LAMPIRAN 6**  
**KUANTITAS PRODUKSI 2024 – 2026**

No	Product	Kategori	Total 2024	2024											
				Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1	Nakula - Island French	Kitchen & Dining room	45	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	6	3
2	Arimba - Rak Botol	Kitchen & Dining room	78	6	9	9	6	6	6	6	6	6	9	6	3
3	Kresna - Rak sepatu & Storage	Home & Office	66	3	6	9	3	6	3	6	6	6	6	9	3
4	Ayu - Mirror Cabinet	Aesthetic Accessories	81	6	6	9	6	6	6	6	9	6	9	9	3
5	Tiara - Make up Organiser putar	Aesthetic Accessories	78	6	9	6	3	6	6	9	6	6	9	9	3
Total			348	24	33	39	21	27	27	30	30	27	36	39	15
Tambahkan toleransi 10%			383	26	36	43	23	30	30	33	33	30	40	43	17
Target Kapasitas/ bulan			32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Utilisasi			91%	83%	114%	134%	72%	93%	93%	103%	103%	93%	124%	134%	52%

No	Product	Kategori	Total 2025	2025											
				Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1	Nakula - Island French	Kitchen & Dining room	63	6	3	3	6	3	6	6	6	6	6	6	6
2	Arimba - Rak Botol	Kitchen & Dining room	99	6	9	6	9	6	9	6	9	9	12	12	6
3	Kresna - Rak sepatu & Storage	Home & Office	66	3	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	Ayu - Mirror Cabinet	Aesthetic Accesories	96	6	9	3	6	9	9	6	9	9	12	12	6
5	Tiara - Make up Organizer putar	Aesthetic Accesories	84	6	6	3	6	9	9	6	9	9	6	9	6
6	Rama - Monitor Stand	Home & Office	87	9	6	6	6	9	9	6	9	9	6	6	6
7	Omi - Tempat Tissue & Hand Sanitizer	Aesthetic Accesories	93	9	6	6	9	9	9	6	9	9	6	9	6
Total			408	27	33	18	33	33	39	30	39	39	42	45	30
Tambahkan toleransi 10%			449	27	33	18	33	33	39	30	39	39	42	45	30
Target Kapasitas/ bulan			37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Utilisasi			91%	79%	97%	53%	97%	97%	115%	88%	115%	115%	124%	132%	88%

No	Product	Kategori	Total 2026	2026											
				Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1	Nakula - Island French	Kitchen & Dining room	75	6	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	Arimba - Rak Botol	Kitchen & Dining room	108	12	12	6	9	9	9	9	9	9	9	9	6
3	Kresna - Rak sepatu & Storage	Home & Office	84	6	9	6	6	9	6	9	6	6	9	6	6
4	Ayu - Mirror Cabinet	Aesthetic Accesories	99	12	12	6	9	6	9	6	9	9	6	9	6
5	Tiara - Make up Organizer putar	Aesthetic Accesories	105	9	12	6	9	9	9	9	9	9	9	9	6
6	Rama - Monitor Stand	Home & Office	102	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	6
7	Omi - Tempat Tissue & Hand Sanitizer	Aesthetic Accesories	102	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	6
8	Ariani - Rak bumbu dapur	Kitchen & Dining room	105	12	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	6
9	Bima - Rak Majalah Kayu Gantung	Aesthetic Accessorie s	105	12	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	6
			471	45	54	30	39	39	39	39	39	39	39	39	30



Total													
Tambahan toleransi 10%	43	50	59	33	43	43	43	43	43	43	43	43	33
Target Kapasitas/ bulan	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Utilisasi	91%	115%	138%	76%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	76%

**LAMPIRAN 7**  
**SKRIP WAWANCARA DIREKTUR UTAMA**  
**(VALIDASI PENILAIAN KRITERIA PEMASOK)**

**AH : Avilla Hillary**

**AAC : Annisa Ayudhita Chandra**

**23 November 2023**

---

**AAC** : Ka, berdasarkan pemilihan pemasok yang udah kita diskusiin sebelumnya, kemaren kan kita udah put nilai-nilai nya yah di dalam masing-masing kriteria, boleh yah gue tanya-tanya lebih lanjut untuk alasannya kenapa put angka segitu di kriteria tersebut... kira-kira dari yang paling tinggi dulu deh nih di kriteria kesanggupan produksi sesuai desain, kenapa tuh kak kok jadi prioritas banget ya kriteria itu?

**AH** : ohh yang itu yaa, jelas dong.. Kan kalo mereka gak sanggup produksi sesuai desain kita, yaaa mereka mau buat apaa? Ga mungkin kan kalo kita harus revisi desain, sedangkan kita jualan keluarnya nih desain nih yang jadi unggulannya.. Jadi lebih baik pilih pemasok yang dari awal emang sanggup untuk kerjain desain-desain yang kita request.. Daripada kita harus revisi, nanti yang repot di kita nya..

**AAC** : oke-oke, jadi yaa mending kita emang kunci komitmen mereka untuk buat sesuai desain kita yaa

**AH** : iya betuull begituuu

**AAC** : oke ka, terus untuk yang kedua nih ada kualitas yang jadi prioritas yaa.. Itu jelas karena emang jualan kita juga kan?

**AH** : iya dong.. Kalo hasilnya mencong-mencong atau misalkan ada sekrup yang gak sesuai kan bikin jadi gampang rusak yah, nama kita nanti yang jelek loh di mata customer.. Kan kita gak mau dong sampe kaya gitu.. Amit-amit yaah

**AAC** : jadi layak lah yah dijadiin nomor 2 buat prioritas kita?

**AH** : bisa dibilang begituu.. Furnitur kan dinilai dari kekuatannya juga gak sih? Maksudnya customer nih mau beli barang, pasti kan liat juga ni barangnya gampang rusak apa gak, kalo misalkan keliatannya ditiup angin aja terbang mah kan pasti ga ada yang mau beli haha

AAC : haha iya juga sih.. Terus kak yang ketiga tuh kecepatan.. Sebenarnya prioritas ketiga hingga ke 8 nih angka kita gak gitu jauh ya kak, tapi yaa gapapa mungkin kita diskusi aja kenapa nya kita state disitu

AH : oh iya juga yaa, 2 yang tadi aja udah hampir pareto ahhaa

AAC : bener haha nah kenapa tuh kak milih kecepatan di nomor 3?

AH : hmm simple sih, mungkin lebih ke komitmen nya mereka bisa berapa lama selesainya, untuk next order kan jadi lebih enak yah untuk pola nya bagaimana.. Misalkan setiap tanggal berapa gitu kita buka PO biar nanti tiap tanggal berapa juga bisa diterima..

AAC : iya setuju sih, terus orang yang di workshop juga bisa kerja nya bersambung gitu gak ada yang nunggu-nunggu barang belum dateng lah apa lahh.. Yaa buat ke keamanan dan kenyamanan aja gitu kan maksudnya?

AH : nah iyaa itu tauu.. Jadi gak repot aja gitu, enak kita reminder di kalender nya hehe. Terus kalo dibanding ke yang laen, kecepatan kita pilih nomor 3 yaa karena kalo dibanding yang lain, kecepatan nih susah banget kalo udah molor satu bisa molor ke yang lainnya

AAC : i see, iya sih.. Terus setelah kecepatan ini ada packaging sama sumber bahan baku nih yang nilainya sama. Itu kenapa kak?

AH : hmm ya setelah kita prioritaskan kecepatan, packaging juga bisa kita perhatiin karena takutnya barang pecah belah tapi gak di pack dengan rapi kan bisa rusak yah, yang ada nanti kita rugi.. Rugi waktu mesti nunggu parts-parts nya lagi. Tapi masih si kecepatan yang jadi penilaian lebih tinggi biar gak merembet yang lain

AAC : kalau sumber bahan baku kak?

AH : sebenarnya di jepara ini sih rata-rata udah pada kerja sama yah, tapi ya gapapa kita mesti tanyain juga ajaa takutnya kan belum kerja sama, atau mungkin kena blacklist atau apa lah kan kita ga tau yaa nanti malah ngaruh ke produksi kita kan kita yang rugi..

AAC : okee..mungkin ditambah kalo misalkan ada pergantian supplier kayu, bisa ngaruh ke kualitas juga kan kesannya? Ya ga sihh? Sama kalo misalkan ada kekurangan bahan juga ngaruh juga ke kecepatan produksi nya mereka?

AH : oh iya bener ituu.. Bisa ngaruh kesana juga sih.. setuju

AAC : oke paham.. terus selanjutnya ini ada kesanggupan volume produksi.. Kenapa tuh setelah sumber bahan baku?

AH : nah kayaknya kalo sumber bahan baku nya oke, ya mereka sanggup buat produksi, tapi pasti tergantung jumlah orang disananya kan.. Cuma yaa emang setidaknya ada 1 hal itu yang emang secure gitu.. Dan apalagi misalkan.. Amin aja si ini.. Misalkan ada orderan tiba-tiba banyak yang memang harus nambah extra pesanan ke mereka, mereka masih ke handle gitu, gak kejar-kejaran atau malah jeleknya gak bisa diselesaikan kan sayang juga jadi sales loss gitu dong ke kita

AAC : bener sih kaa.. Nah setelah itu tuh harga kak..

AH : kalo harga, kita kan mau masuk harga pasar yah, yaa semakin rendah kan lumayan kita dapet margin nya.. Cuma emang balik lagi kayaknya mesti liatin kualitas dan lain lainnya juga kaann... Makanya kita masukin harga dibawah

AAC : iya sih, kan ngaruh ke harga jual kita juga yah bener

AH : iya bener kaann

AAC : nah terus yang terakhir itu pengalaman kaak

AH : hmm semakin lama berada di industri tersebut kan sebenarnya lebih mahir nantinya kan.. Lebih kearah situ sih, tapi memang gak kita put di prioritas atas karena oh good to know lah jadi semakin enak kalo kita minta desain yang lumayan rumit, mereka bisa karena udah pengalaman lama.. Terus komitmen juga ngaruh kan, kalo udah lama kan berarti udah bisa fulfill order nya sesuai dong, minim drama gitu kan lebih tenang yaa

AAC : hmm iya sih.. oke deh ka, jadi fix yah untuk prioritas nya seperti ini udah sesuai dengan keinginan kita?

AH : oke sih menurut gue.. Yang penting sih yang nomor 1 sama 2 nih, si kesanggupan pake desain kita sama kualitas nya oke gak.. Kalo oglek-oglek ya gue retur hahaa

AAC : haha iya sih, oke deh itu aja kak thank you yaa

AH : sip sama-sama

## LAMPIRAN 8 PERHITUNGAN AHP

1. Matriks perbandingan berpasangan (pairwise comparison) dalam desimal										0.125
Kriteria	Kualitas	Waktu pengerjaan / Kecepatan	Pengalaman	Packaging	Harga	Kesanggupan / Volume Produksi	Kesanggupan produksi sesuai desain	Sumber bahan baku	2. Eigen Value	3. Bobot Prioritas
Kualitas	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	0.11	5.00	3.14	0.23
Waktu pengerjaan / Kecepatan	0.14	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	0.11	3.00	1.18	0.09
Pengalaman	0.14	0.33	1.00	0.33	0.33	0.33	0.11	0.50	0.32	0.02
Packaging	0.14	0.33	3.00	1.00	3.00	3.00	0.11	0.50	0.72	0.05
Harga	0.14	0.33	3.00	0.33	1.00	1.00	0.11	0.50	0.48	0.03
Kesanggupan / Volume Produksi	0.14	0.33	3.00	0.33	1.00	1.00	0.11	1.00	0.52	0.04
Kesanggupan produksi sesuai desain	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	1.00	9.00	6.84	0.49
Sumber bahan baku	0.20	0.33	2.00	2.00	2.00	1.00	0.11	1.00	0.70	0.05
4. Jumlah Total	10.91	18.67	31.00	23.00	26.33	25.33	1.78	20.50	13.89	1.00

Kualitas	Waktu pengerjaan / Kecepatan	Pengalaman	Packaging	Harga	Kesanggupan / Volume Produksi	Kesanggupan produksi sesuai desain	Sumber bahan baku	6. Bobot Sintesa	7. Eigen Maks (X)
0.09	0.38	0.23	0.30	0.27	0.28	0.06	0.24	1.85	8.18
0.01	0.05	0.10	0.13	0.11	0.12	0.06	0.15	0.74	8.62
0.01	0.02	0.03	0.01	0.01	0.01	0.06	0.02	0.19	8.38
0.01	0.02	0.10	0.04	0.11	0.12	0.06	0.02	0.49	9.47
0.01	0.02	0.10	0.01	0.04	0.04	0.06	0.02	0.31	8.94
0.01	0.02	0.10	0.01	0.04	0.04	0.06	0.05	0.33	8.85
0.82	0.48	0.29	0.39	0.34	0.36	0.56	0.44	3.69	7.49
0.02	0.02	0.06	0.09	0.08	0.04	0.06	0.05	0.41	8.19
Total									68.13

$\lambda$ maks (lamda maks)	CI (Konsistensi Index)	CR (Konsistensi Ratio)	IR (Index Ratio) 8 Kriteria)
8.52	0.07	0.05	1.41

Eigen Value						Eigen Value					
Kualitas	Afif Jaya Fumitur	Azka Art Gallery	Serum Fine wood	0.33	Bobot Alternatif	Waktu Pengerjaan	Afif Jaya Fumitur	Azka Art Gallery	Serum Fine wood	0.33	Bobot Alternatif
Afif Jaya Fumitur	1.0	0.3	0.2	0.41	0.1	Afif Jaya Fumitur	1.0	0.3	0.2	0.41	0.1
Azka Art Gallery	3.0	1.0	0.3	1.00	0.3	Azka Art Gallery	3.0	1.0	0.3	1.00	0.3
Serum Fine wood	5.0	3.0	1.0	2.47	0.6	Serum Fine wood	5.0	3.0	1.0	2.47	0.6
Total					3.87	Total					3.87
Eigen Value						Eigen Value					
Pengalaman	Afif Jaya Fumitur	Azka Art Gallery	Serum Fine wood	0.33	Bobot Alternatif	Pengemasan	Afif Jaya Fumitur	Azka Art Gallery	Serum Fine wood	0.33	Bobot Alternatif
Afif Jaya Fumitur	1.0	0.2	1.0	0.58	0.1	Afif Jaya Fumitur	1.0	0.3	1.0	0.69	0.2
Azka Art Gallery	5.0	1.0	5.0	2.92	0.7	Azka Art Gallery	3.0	1.0	0.3	1.00	0.2
Serum Fine wood	1.0	0.2	1.0	0.58	0.1	Serum Fine wood	5.0	3.0	1.0	2.47	0.6
Total					4.09	Total					4.16
Eigen Value						Eigen Value					
Harga	Afif Jaya Fumitur	Azka Art Gallery	Serum Fine wood	0.33	Bobot Alternatif	Kesanggupan Volume	Afif Jaya Fumitur	Azka Art Gallery	Serum Fine wood	0.33	Bobot Alternatif
Afif Jaya Fumitur	1.0	0.3	3.0	1.00	0.3	Afif Jaya Fumitur	1.0	0.2	0.3	0.41	0.1
Azka Art Gallery	3.0	1.0	5.0	2.47	0.6	Azka Art Gallery	5.0	1.0	3.0	2.47	0.6
Serum Fine wood	0.3	0.2	1.0	0.41	0.1	Serum Fine wood	3.0	0.3	1.0	1.00	0.3
Total					3.87	Total					3.87

Pemasok Alternatif	Kualitas	Waktu pengerjaan / Kecepatan	Pengalaman	Packaging	Harga	Kesanggupan / Volume Produksi	Kesanggupan produksi sesuai desain	Sumber bahan baku	Nilai Matrix	Ranking
Afif Jaya Fumitur	0.10	0.10	0.14	0.17	0.26	0.10	0.10	0.33	0.13	3
Azka Art Gallery	0.26	0.26	0.71	0.24	0.64	0.64	0.64	0.33	0.49	1
Serum Fine wood	0.64	0.64	0.14	0.59	0.10	0.26	0.26	0.33	0.39	2