

## Strategi Promosi untuk Meningkatkan Penjualan pada Gabe Cell, Pamulang, Kota Tangerang Selatan

Saskia Simanjuntak\*, Suryadi Marthadinata

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Jalan Surya Kencana, No. 1, Kecamatan. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15417, Indonesia

\*[saskiaromana@gmail.com](mailto:saskiaromana@gmail.com)

**Kata Kunci:**  
strategi promosi;  
penjualan;  
gabe cell

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) Bagaimana strategi promosi dalam meningkatkan penjualan di Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan. (2) Faktor apa saja yang mempengaruhi meningkatnya penjualan di Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi. Data dianalisis melalui langkah-langkah seleksi data dan klarifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang digunakan oleh Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan dalam meningkatkan penjualan diantaranya; (1) Strategi totalitas kelengkapan, (2) original dan KW, (3) Servis akurat dan cepat, dan (4) Pelayanan maksimal. Faktor yang mempengaruhi meningkatnya penjualan di Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan yaitu; (1) Tidak ada pesaing setara Gabe Cell secara kapasitas, (2) Lokasi yang strategis karena berada di tepi jalan utama dan ditengah-tengah kota Pamulang, (3) Kelengkapan produk dengan banyak varian dan tingkatan mutu, (4) Harga yang lebih murah dari pesaing, (5) Promosi mulut ke mulut.

**Keywords:**  
promotions  
strategy;  
sales;  
gabe cell

**Abstract** This study aims to determine; (1) How promotional strategies for increasing sales at Gabe Cell Pamulang, South Tangerang. (2) What factors influence the increase in sales at Gabe Cell Pamulang, South Tangerang. This research method is descriptive quantitative research. The data collection techniques used in this research are interviews, observation and documentation. Checking the validity of the data uses triangulation. Data were analyzed through data selection and data clarification steps. The results of this research show that the promotional strategies used by Gabe Cell Pamulang South Tangerang to increase sales include; (1) Total completeness strategy, (2) original and KW, (3) Accurate and fast service, and (4) Maximum service. Factors influencing the increase in sales at Gabe Cell Pamulang South Tangerang are; (1) There are no competitors equal to Gabe Cell in terms of capacity, (2) Strategic location because it is on the edge of the main road and in the middle of Pamulang city, (3) Product completeness with many variants and quality levels, (4) Cheaper prices from competitors, (5) Word of mouth promotion.

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha ini ditandai dengan semakin tajamnya persaingan, khususnya dalam pengelolaan unit perusahaan. Persaingan didunia bisnis tampak kian gencar seiring dengan tumbuhnya perekonomian. Hal ini ditandai dengan munculnya perusahaan yang menawarkan jenis produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing dalam pemasaran.

Dunia bisnis adalah serupa dengan situasi pertempuran yang berarti memasuki dunia bisnis dapat diibaratkan terjun kedalam situasi perang dalam persaingan bisnis ataupun jasa. Gabe Cell, Pamulang, Kota Tangerang Selatan (*specialist accessories and spare part*) merupakan konter yang terletak di Kota Tangerang Selatan. Dengan posisi atau letak yang sangat strategis, membuat Gabe Cell mudah untuk ditemukan dan diingat. Selain *specialist sparepart and service*, Gabe Cell juga menjual berbagai macam aksesoris handphone yang lengkap dengan banyak pilihan.

Gabe Cell melakukan kegiatan promosi pada media sosial yaitu Instagram, Tiktok, Facebook dan juga dilakukan pada *market place* yaitu Shoppe, Tokopedia, Lazada, sebagai salah satu toko dagang yang harus bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Gabe Cell berdiri dengan memperhatikan strategi dalam promosi yang menguntungkan usaha. Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan, yang berspesialisasi dalam aksesoris dan suku cadang, merupakan sebuah konter yang terletak di Kota Tangerang Selatan. Keberadaannya di lokasi yang sangat strategis membuat Gabe Cell mudah ditemukan.

Keberhasilan Gabe Cell dalam mencapai tujuan perusahaan dilakukan dengan memasarkan produknya pada harga yang terjangkau dengan tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen, sehingga mampu mengatasi tantangan dari para pesaing terutama dalam bidang pemasaran. Karena itu, untuk menarik konsumen melakukan pembelian maka harus bisa menerapkan suatu strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan kondisi pasar yang dihadapi.

Keberhasilan strategi pemasaran dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu riset dan analisis pasar, keputusan tentang produk, penetapan harga, promosi dan distribusi. Berikut secara garis besar keterangan tingkat penjualan produk di Gabe Cell pada 5 (lima) tahun terakhir.

**Tabel 1.** Penjualan Gabe Cell periode tahun 2019-2023

No.	Tahun	Omset
1.	2019	Rp 6.270.475.000
2.	2020	Rp 5.887.750.000
3.	2021	Rp 5.715.943.000
4.	2022	Rp 6.095.355.000
5.	2023	Rp 6.112.621.000

**Sumber:** Gabe Cell.

Pada Tabel 1 dapat terlihat bahwa terjadinya penurunan penjualan pada Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan pada tahun 2020 dan 2021. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan permasalahan yang dihadapi oleh Gabe Cell adalah terjadinya penurunan penjualan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Analisis data juga mencerminkan dampak ekonomi global yang signifikan dan perubahan perilaku konsumen selama periode tersebut. Adanya promosi yang dilakukan oleh Gabe Cell dapat menyampaikan informasi mengenai kualitas, harga, merek, dan informasi lainnya promosi juga dapat dilakukan untuk membujuk, mengajak, dan menyakinkan kepada konsumen agar mau membeli produk yang ditawarkan.

Dengan banyaknya kompetitor maka diperlukan suatu inovasi yang berbeda agar dapat menarik konsumen sebanyak mungkin. Inovasi dalam produk kemudian harus diperkenalkan kepada masyarakat dalam hal ini pihak perusahaan selanjutnya harus melakukan promosi karena betapa bermanfaat atau menariknya suatu produk namun jika tidak diketahui oleh konsumen maka tentunya bisa sia-sia.

Dalam promosi penjualan terdapat suatu unsur yang penting yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan sebuah produk perusahaan yaitu komunikasi harus terjalin pada saat usaha menawarkan produk kepada konsumen seperti promosi langsung kepada konsumen dengan cara memberikan brosur dan menjelaskan produk dilakukan oleh bagian pemasaran produk yang akan ditawarkannya seorang yang mengorganisasikan dan mengolah bisnis dan mengambil resiko strategi, yang dimana akan membuat keputusan strategi dan operasional. Strategi promosi yang dijalankan Gabe Cell memberikan kontribusi yang jelas, sehingga konsumen merasa puas dari segi pelayanan maupun ketersediaan produk.

Penggunaan strategi promosi yang tepat dan efektif mampu menempatkan produk serta menjangkau segmen pasar yang luas. Gabe Cell Pamulang yang terletak di Kota Tangerang Selatan memiliki pangsa pasar yang terbilang luas serta memiliki banyak kompetitor sejenis dalam jarak yang cukup strategis. Gabe Cell Pamulang adalah badan usaha yang bergerak pada bidang penjualan produk berupa *accessories*, maupun *sparepart* handphone yang menjajakan produknya dalam berbagai jenis dan varian, dengan ketersediaan yang lengkap.

Gabe Cell Pamulang juga menyediakan layanan service berbagai jenis handphone yang memiliki teknisi cukup mumpuni, sehingga mampu bersaing dengan kompetitor. Dari segi pelayanan, Gabe Cell Pamulang memiliki karyawan yang memadai sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama dalam antrian jika ingin melakukan pembelian berbagai produk yang disediakan. Setiap karyawan juga dibekali dengan kemampuan dalam menjajakan produk yang tersedia pada Gabe Cell Pamulang sehingga konsumen merasa berbelanja di Gabe Cell Pamulang bukanlah suatu kesalahan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Strategi promosi adalah rencana terstruktur yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap produk atau layanan suatu bisnis. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk memotivasi target pasar. Agar memilih produk atau layanan, sehingga meningkatkan penjualan.

Strategi promosi juga merupakan seperangkat alat promosi taktis yang dapat dikendalikan, yang dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan dalam pasar sasaran.<sup>6</sup> Strategi promosi terdiri dari segala sesuatu yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produknya. Umumnya, melakukan promosi adalah untuk membujuk dan mempengaruhi calon pembeli supaya segera membeli produk atau jasa yang Anda tawarkan. Selain itu, promosi adalah kegiatan yang paling penting dalam dunia pemasaran atau marketing di perusahaan.

Sementara itu penjualan mengacu pada semua aktivitas yang terlibat dalam penjualan produk atau layanan kepada konsumen atau bisnis. Namun dalam praktiknya, hal ini jauh lebih berarti. Banyak upaya yang dilakukan agar berhasil mencapai kesepakatan – mulai dari mencari prospek, membangun hubungan, dan menyediakan solusi kepada pelanggan

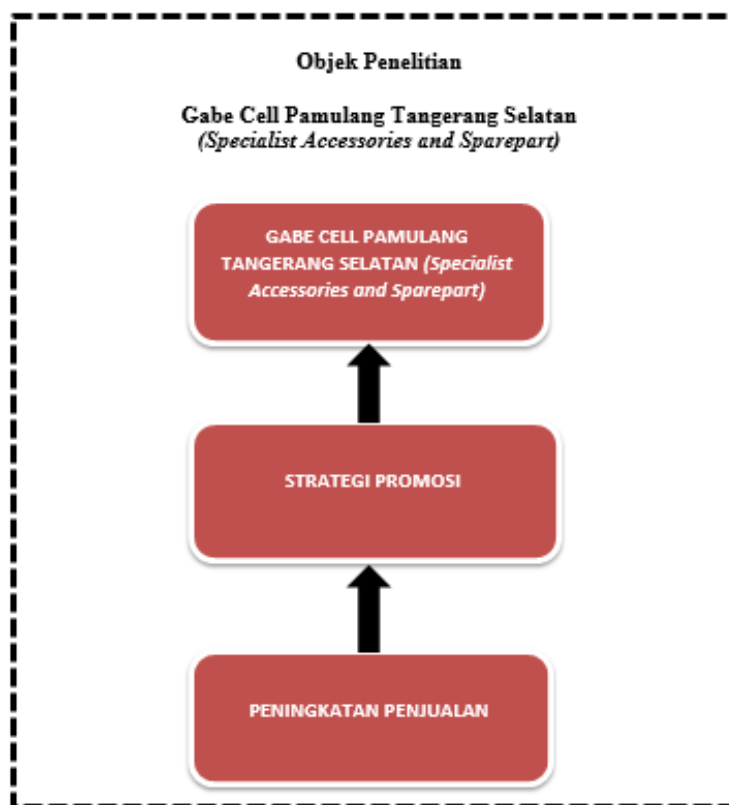
Penjualan juga berarti proses kegiatan menjual, yaitu dari kegiatan penetapan harga jual sampai produk didistribusikan ke tangan konsumen (pembeli). Kegiatan penjualan merupakan kegiatan pelengkap atau suplemen dari pembelian, untuk memungkinkan terjadinya transaksi. Pengertian penjualan menurut Sumiyati dan Yatimatun (2021: 2) adalah pembelian suatu (barang atau jasa) dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan mendapatkan ganti uang dari pihak tersebut.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis data Miles dan Huberman, dimana untuk melakukan analisis data kualitatif terbagi menjadi empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya yaitu eksperimen) dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif ataupun kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Oleh karena itu, peneliti bisa untuk menelaah mengenai bagaimana strategi promosi dalam meningkatkan penjualan pada Gabe Cell Pamulang Tangerang Selatan. Untuk menjelaskan kerangka berpikir yang di maksud dalam penelitian ini, penulis menggambarkannya dalam skema sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

**HASIL dan PEMBAHASAN**

**Hasil**

Berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dilakukan oleh peneliti, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Jawaban wawancara dengan informan (sebagai pemilik usaha)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa banyak cabang yang Ibu miliki, dan Apakah ada rencana Ibu untuk menambah cabang lagi?	Ada 3 cabang, 2 di Pamulang dan 1 di Depok, Tentu ada. Dalam waktu 5 tahun kedepan, saya ingin membuka 5 cabang di tangerang dan sekitarnya. Dan diatas 5 tahun kedepan saya ingin membuka beberapa cabang lagi diluar tangerang selatan yaitu diluar kota.
2.	Apakah menurut Ibu pesaing Gabe Cell, Apakah itu akan menjadi masalah serius untuk anda?	Untuk pesaingnya pasti banyak ya. Karna banyak gerai ponsel di sekitaran Gabe Cell Tidak menjadi masalah yang terlalu serius sih. Karena kelengkapan produk, sparepart di Gabe Cell jauh lebih lengkap, Gabe Cell menyediakan servis dan beberapa

No.	Pertanyaan	Jawaban
		gerai ponsel lain mengambil barang di Gabe Cell (salah satunya dari gerai ponsel di Summarecon Mall Serpong).
3.	Jika suatu saat nanti ada pesaing Gabe Cell yang sama-sama lengkap dan besar seperti Gabe Cell, apa yang akan Ibu lakukan?	Usaha yang akan saya lakukan untuk tetap membuat pelanggan saya tetap berbelanja di Gabe Cell yaitu mempertahankan kualitas pelayanan disini. Dan memperbanyak jenis produk yang terbaru. Karena mungkin dari harga hampir sama.
4.	Apa keunggulan dari Gabe Cell dibanding kompetitor?	Beberapa keunggulan dari Gabe Cell itu adalah pelayanan, kelengkapan produk, <i>sparepart</i> , dan servis.
5.	Mengapa pelayanan menjadi salah satu keunggulan Gabe Cell, Bagaimana cara agar pelayanan yang dilakukan itu maksimal dan memuaskan konsumen?	Karena pelayanan yang memuaskan akan membuat konsumen kembali lagi untuk berbelanja. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merekomendasikan toko ini ke konsumen lain Caranya yaitu rutin melakukan <i>breafing</i> sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan, melakukan <i>roreplay</i> pelayanan konsumen dan yang pasti ramah dan selalu tersenyum.
6.	keunggulan servis, lama garansi servis Dan estimasi waktu servis di Gabe Cell?	Tentunya bergaransi, cepat (tergantung kerusakan), memiliki alat servis dan teknisi yang memadai. Untuk garansinya yaitu 7 hari tergantung pada kerusakan atau keluhannya. Contohnya kalau hanya ganti LCD, bisa ditunggu karna butuh waktu 30-45 menit. Tetapi kalau kerusakan pada bagian mesin itu bisa 5-7 hari.
7.	Bagaimana dengan kelengkapan produk di Gabe Cell?	Saya awalnya membuka konter eceran kecil-kecilan, lalu saya berpikir untuk membuka grosir sampai pada akhirnya pindah ke tempat yang sekarang yang berlokasi di jl.Siliwangi. Pastinya konsumen akan pergi ketempat atau ketoko yang lengkap. Saya sekali belanja ke suplier dengan jumlah yang banyak dang lengkap. Jadi kelengkapan di Gabe Cell itu memang sudah diakui oleh warga sekitar. Saya berusaha untuk memenuhi kemauan dari konsumen. Jika ada yang me <i>request</i> produk untuk disediakan akan saya usahakan untuk menyediakan. Sebagai contoh, untuk <i>softcase</i> di Gabe Cell itu banyak sekali pilihan dari berbagai merek dan varian warna. Begitu juga dengan produk-produk lainnya.

No.	Pertanyaan	Jawaban
8.	<p>Apa produk <i>best seller</i> Gabe Cell?</p> <p>Kenapa softcase itu menjadi <i>best seller</i>, Bagaimana dengan harga softcase tersebut?</p>	<p>Untuk produk <i>best seller</i> disini adalah <i>softcase</i> Karena <i>softcase</i> disini, selalu update tiap minggu dengan banyak tipe dan pilihan yang lengkap. Untuk harga produk-produk disini khususnya <i>softcase</i> memang lebih murah dibanding dengan pesaing yang lain harganya hampir sama dengan harga-harga <i>online</i>.</p>
9.	<p>Apakah produk Gabe Cell itu ori atau kw super</p>	<p>Di Gabe Cell, ada tingkatannya. Menyediakan yang ori, kw, dan yang biasa. Jadi konsumen dapat memperoleh apa yang mereka butuhkan sesuai dengan budget yang mereka miliki.</p>
10.	<p>Berapa untuk pembagian persennanya?</p>	<p>Untuk pembagiannya saya sama ratakan semua. Karena budget dan kebutuhan konsumen beda-beda. Ada yang menginginkan ori ada juga yang menginginkan kw atau yang biasa saja. Jadi saya menyediakan semua tingkatan jangan sampai konsumen yang ingin berbelanja disini pulang dengan tangan kosong karena budget yang tidak cukup.</p>
11.	<p>Apakah untuk harga dan kualitasnya beda jauh?</p>	<p>Pasti ya karena yang namanya ori itu untuk harganya jauh lebih mahal karena kualitasnya yang sudah terjamin. Kalau yang kw, harganya mendekati setengah harga ori dan yang biasa itu harganya tidak sampai setengah harga yang ori dan untuk kualitasnya biasa saja sesuai dengan harganya. Karena kan ada harga ada kualitas pastinya.</p>
12.	<p>Apakah Gabe Cell memiliki toko <i>online</i>? nama tokonya, Bagaimana dengan harganya apakah sama atau lebih murah dari <i>offline</i>, Apakah di <i>online</i> nya sering melakukan promosi?</p>	<p>Gabe Cell memiliki toko online. Ada di Shoppe, Lazada, Tokopedia, dan Blibli. Pada tahun 2022, di online Gabe Cellular menjadi toko terlaku di Lazada. Itu merupakan kebanggaan bagi saya, bagi karyawan</p> <p>Untuk nama toko <i>online</i> kita itu Gabe <i>Cellular</i>. Untuk harga di <i>online</i> sama saja dengan harga di <i>offline</i> nya</p> <p>Kadang-kadang iya. Mengikuti promo yang dilakukan oleh <i>market place</i> tersebut seperti potongan harga. Tetapi tidak terlalu sering melakukan promo karena hitung-hitungan (persenan) dengan <i>market place</i> tidak sesuai dan tidak memperoleh keuntungan. Jadi, Gabe Cell lebih sering menjual produk di online dengan harga yang normal.</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
13.	<p>Apa yang paling dicari di Gabe Cell, yang tidak ada pada gerai ponsel lain? Kenapa yang paling sering dicari itu servis?</p>	<p>Konsumen banyak mencari <i>sparepart</i>. Karena <i>sparepart</i> disini itu lengkap. Dan pastinya servis Karena pada gerai ponsel lain itu tidak semuanya menyediakan servis. Sekalipun ada servis tidak sebesar dan sebanyak Gabe Cell untuk teknisinya.</p>
14.	<p>Apakah promosi andalan Gabe Cell?</p>	<p>Untuk promosi andalan kita adalah di pelayanan konsumen. Prinsip dari kita adalah konsumen itu raja maka pelayanan prima yang mereka terima akan membuat mereka puas dan kembali lagi ke Gabe Cell.</p>
15.	<p>Selain pelayanan, promosi apa yang anda lakukan</p>	<p>Saya juga melakukan potongan harga kalau ada konsumen yang memborong produk dalam jumlah yang cukup besar.</p>
16.	<p>Untuk karyawan, Berapa banyak karyawan Gabe Cell? Apakah disini karyawannya hanya fokus melayani penjualan saja? Bagaimana cara ibu menciptakan karyawan yang berkualitas?</p>	<p>Untuk karyawan disini ada 40 orang Tentu tidak. Disini ada beberapa divisi ada kasir, spg aksesoris, spg sparepart, spg online, dan teknisi Dengan membekali karyawan knowledge sebanyak-banyaknya, dan memberitahukan agar karyawan melayani konsumen dengan sepenuh hati.</p>
17.	<p>Bagaimana cara Gabe Cell menjaga hubungan baik dengan konsumennya Apakah ada cara lain selain menerima komplek?</p>	<p>Caranya yaitu siap untuk menerima komplek dari konsumen. Karena itu penting untuk intropeksi kekurangan kita jadi kita bisa memperbaikinya. Ada dong. Yaitu memberikan garansi dan uang bisa kembali 100% jika ada kerusakan (khusus untuk baterai).</p>
18.	<p>Bagaimana dengan lokasi dari Gabe Cell? Apakah menurut Ibu sudah strategis? Bagaimana orang yang baru pertama kali mengunjungi Gabe Cell menemukan lokasinya?</p>	<p>Menurut saya untuk lokasi sudah strategis. Karna letaknya yang berada dipinggir jalan besar Pamulang yang ramai Untuk memudahkan agar orang tau lokasi Gabe Cell, kami memasang tanda khusus seperti logo yang mirip dengan indomaret.</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
19.	Seperti yang Ibu katakan, bahwa lokasi Gabe Cell ini persis dipinggir jalan besar, bagaimana dengan tempat parkirnya?	Untuk tempat parkir disini luas ya. Jadi pengunjung tidak perlu khawatir mengenai tempat parker, dan juga pastinya aman karena ada tukang parker yang menjaga keamanan kendaraan.
20.	Bagaimana dengan <i>supplier</i> , apakah Ibu memiliki langganan <i>supplier</i> ? Dan bagaimana prosesnya?	Untuk suplier Gabe Cell berada di Jakrata daerah Kapuk dan Muara Karang. Gabe Cell sudah lama berlangganan dengan <i>suplier</i> ini yaitu 15 tahun sejak berdirinya Gabe Cell sampai sekarang.

Sumber: Data Diolah.

**Tabel 3.** Jawaban wawancara dengan informan (sebagai karyawan)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja media promosi yang dilakukan oleh Gabe Cell?	Untuk media promosi yang dilakukan oleh Gabe Cell ada di media sosial seperti instagram, facebook, dan tiktok sedangkan di market placenya ada di shoppe, lazada, tokopedia, dan blibli dan promosi mulut ke mulut.
2.	Apakah Gabe Cell sering melakukan promosi seperti pemotongan harga dan lain-lain di <i>market place</i> ? Maksud dari promosi mulut ke mulut yang anda katakan bagaimana ya?	Gabe Cell Tidak terlalu sering melakukan promosi di <i>market place</i> . Tapi pernah sesekali. Jadi jika ada ada konsumen yang merasa puas untuk berbelanja di Gabe Cell, maka mereka akan merekomendasikan toko ini ke orang-orang yang mereka kenal untuk berbelanja disini.
3.	Untuk target pasar Gabe Cell itu apa ya? (Bawah, menengah, atau atas)? Jika konsumen yang datang rata-rata kalangan menengah, bagaimana dengan kalangan atas konsumen yang datang kesini rata-rata apa yang mereka beli?	Semua kalangan sih konsumen yang datang kesini. Tapi memang rata-rata kalangan menengah yang datang dan berbelanja disini. Jadi kalau konsumen kalangan atas yang datang berbelanja disini biasanya mereka mencari produk-produk ori dan kadang-kadang membeli produk dalam jumlah lumayan banyak.

No.	Pertanyaan	Jawaban
4.	Selain produk dan sparepart yang lengkap di Gabe Cell juga ada servis. Benarkah? Apakah servisnya bergaransi? Apakah Keunggulan melakukan servis di Gabe Cell?	Gabe Cell memang memiliki kelengkapan terhadap item produknya sebagai suatu ciri kas kami, dan betul sekali. Disini kita menyediakan servis juga. Pasti ada garansi. Contohnya ganti LCD akan diberi garansi 7 hari jika error dan tidak bisa disentuh. Servis disini cepat, akurat, bergaransi, dan bisa ganti barang baru jika terjadi kerusakan. Servis disini cepat, akurat, bergaransi, dan bisa ganti barang baru jika terjadi kerusakan Banyak konsumen-konsumen yang datang kesini yang lama maupun yang baru mengatakan kalau Gabe Cell ini merupakan gerai ponsel yang paling lengkap dan murah. Banyak gerai-gerai ponsel disekitaran Tangerang Selatan namun tidak selengkap Gabe Cell. Karena pilihan yang banyak dan lengkap ini yang membuat mereka datang untuk berbelanja kesini.
5.	Promosi andalan Gabe Cell? Kenapa pelayanan itu menjadi promosi andalan, Pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh karyawan disini agar terjadi pelayanan maksimal?	Untuk promosi andalan kita sih di <i>offline</i> ya yaitu pelayanan dari kami karyawan yang paling utama, dan pemotongan harga pada produk-produk tertentu. Karena dengan pelayanan yang baik dan sepenuh hati akan membuat konsumen merasa puas dan akan membuat mereka kembali lagi untuk berbelanja sehingga terjadi <i>customer royal</i> . Seperti ramah, selalu tersenyum, sopan, cepat dan mengerti produk <i>knowledge</i> jika ada konsumen yang bertanya.
6.	Untuk promosi pemotongan harga pada produk-produk tertentu itu apa saja ya ka?	Produk-produknya banyak diantaranya <i>powerbank, baterai</i> , dan ada beberapa produk lain
7.	Apakah produk yang dijual di Gabe Cell itu Ori atau Kw? Dan apakah untuk harga ori dan kw nya berbeda jauh?	Jadi produk yang dijual disini itu, ada yang Ori, ada juga yang Kw. Untuk pembagiannya juga sama rata Untuk perbedaan harganya bervariasi. Yang ori pastinya mahal yang mendekati ori beda dikit dan yang kw itu murah. Jadi harganya sesuai dengan kualitas.
8.	Produk apa yang paling banyak dicari di Gabe Cell? Untuk softcase kan di gerai ponsel lain juga banyak. Menurut anda kenapa	Yang paling banyak dicari di Gabe Cell itu ada <i>softcase, headseat</i> dan baterai. Memang benar digera ponsel lain ada <i>softcase</i> juga tetapi disini, pilihan <i>softcase</i> nya lebih lengkap selalu ter <i>update</i> setiap minggunya.

No.	Pertanyaan	Jawaban
	softcase menjadi salah satu yang paling banyak dicari disini? Dan kenapa baterai juga merupakan yang paling banyak dicari?	Selain pilihan yang banyak, ada tingkatan untuk baterainya. Ada yang ori yang kw dengan harga yang lebih murah daripada gerai ponsel lain.
9.	Apakah Gabe Cell menyediakan toko online? Apakah penjualan di toko online Gabe Cell itu cukup laku?	Yang pasti Kita harus mengikuti zaman. Gabe Cell memiliki toko di Lazada, Shoope, Blibli, dan tokopedia yang bernama Gabe Cellular. Lumayan untuk penjualan di toko online ka. Tapi memang lebih laku penjualan offline. Tetapi pada tahun 2022 Gabe Cellular memperoleh toko ter best seller dan itu membuat kami senang dan bangga selaku bagian dari Gabe Cell.
10.	Apakah ada pesaing terberat Gabe Cell? Kenapa anda se yakin itu kalau Gabe Cell toko terlengkap?	Menurut saya selaku karyawan disini, tidak ada pesaing terberat. Dikarenakan kelengkapan produk, <i>sparepart</i> dan servis disini Iya. Karena banyak gerai-gerai ponsel lain yang mengambil barang di Gabe Cell. Makanya saya yakin bahwa CV Gabe Cell itu terlengkap serta pengakuan dari para konsumen.
11.	Bagaimana cara anda selaku karyawan menjaga hubungan baik dengan konsumen? Jika terjadi keluhan dari salah satu konsumen, bagaimana cara anda menanganinya?	Caranya adalah menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen, menghindari sikap masa bodo dan cuek jika konsumen bertanya. Pastinya meminta maaf, bertanya apa permasalahan dari konsumen tersebut, tetap tenang menghadapinya (tidak boleh dicela ketika konsumen berbicara), dengarkan, cari solusi.

Sumber: Data Diolah.

**Tabel 4.** Jawaban wawancara dengan informan sebagai konsumen

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Anda tahu dimana Gabe Cell?	Waktu itu saya, sedang mencari kabel usb sekaligus ganti baterai. Lalu saya melihat toko ponsel yang ramai pengunjungnya. Lalu saya masuk ke tokonya.
2.	Setelah anda memasuki Gabe Cell bagaimana kesan pertama anda?	Kesan pertama saya baik. Karena Gabe Cell luas, produknya lengkap juga

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Apa saja yang anda lihat dijual di Gabe Cell?	Banyak. Semuanya lengkap. Ada kabel usb, kepala chargeran, powerbank, softcase, speaker, ringlight, kipas angin, tripod dan lain-lain.
3.	Yang paling lengkap diantara yang anda sebutkan? Kenapa anda memilih Gabe Cell untuk tempat berbelanja kebutuhan ponsel?	Yg paling banyak saya lihat itu softcase dengan berbagai merek handphone Karena di Gabe Cell itu banyak pilihan, lengkap, serta pelayanan yang bagus.
4.	Apakah di Gabe Cell itu semua item yang dijual murah semua? Apakah ada perbedaan kelas atau harganya?	Di Gabe Cell itu item-item yang dijual memang murah. Hamper semuanya tapi yang saya tau, disini itemnya ada yang Ori dengan harga yang mahal, da nada yang kw dengan harga yang murah. Dan biasanya saya beli yang kw kak.
5.	Apa yang anda cari di Gabe Cell, yang tidak ada di gerai ponsel lain?	Kalau aksesoris di gerai ponsel lain sudah pasti ada walaupun tidak selengkap disini. Yang paling saya cari di Gabe Cell itu adalah baterai handphone.
6.	Bagaimana dengan harga dan kualitas baterai di Gabe Cell? Bagaimana dengan pelayanan di Gabe Cell? Kalau dengan knowledge karyawan?	Di Gabe Cell menyediakan tingkatan baterai, ada baterai yg ori dengan harga paling mahal, ada yang menengah yang harganya dibawah harga ori dan yang terakhir ada baterai biasa dengan harga yang biasa juga. Jadi saya bisa memilih sesuai kebutuhan saya. Untuk pelayanan disini bagus, karyawan melayani dengan maksimal. Knowledgenya juga oke karyawannya bisa menjelaskan jika saya butuh penjelasan. Serta tata letak dari varian produk tersusun dengan rapi. Jadi memudahkan konsumen untuk melihat produk tersebut.

No.	Pertanyaan	Jawaban
7.	Apakah anda tahu kalau Gabe Cell memiliki toko online? Pernah berbelanja di toko online Gabe Cell?	Iya saya tahu. Di jaman sekarang, selain offline, semua usaha pasti memasarkan produk yang mereka jual di toko online juga agar bisa dijangkau oleh semua orang. Saya tidak pernah sih belanja di toko onlinenya. Dikarenakan rumah saya dekat-dekat sini saya lebih suka langsung datang ke toko.

Sumber: Data Diolah.

**Tabel 5.** Jawaban wawancara dengan informan sebagai konsumen

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Anda tahu darimana Gabe Cell?	Rekomendasi dari teman saya. Saya diberitahukan kalau Gabe Cell itu besar dan lengkap.
2.	Sudah lama menjadi pelanggan disini? Yang anda tahu, apa saja yang dijual di Gabe Cell?	Sudah cukup lama. Sejak tahun 2020 jadi kalau saya lagi membutuhkan sesuatu pasti saya akan datang kesini. Yang dijual disini banyak. Ada softcase, kabel usb, powerbank, dan masih banyak lagi.
3.	Yang anda tau, apakah Gabe Cell itu menyediakan item-item yg Ori, Kw, dan Biasa? Atau semua harganya sama?	Yang saya tau, disini menjual item yang ori dan kw, dan harganya tergantung dengan item yang dibeli. Saya pernah membeli item yang Ori kabel Iphone dan yang kw nya juga pernah saya beli.
4.		

No.	Pertanyaan	Jawaban
		ponsel lain. Hampir sama dengan harga online yang murah-murah.
5.	Selain produk, apakah anda tahu kalau di Gabe Cell itu bisa servis?	Iya saya tau. Dan saya pernah melakukan servis disini 2 x. yang pertama servis mesin karena handphone saya jatuh. Dan yang kedua baru baru ini saya servis untuk ganti LCD.
6.	Bagaimana dengan pelayanan di Gabe Cell? Pelayanan yang diberikan oleh Gabe Cell itu seperti apa?	Untuk pelayanan disini oke. Selain mereka (karyawan) banyak, knowledge nya juga oke Mereka ramah, murah senyum, pengetahuan tentang produknya oke, karyawannya banyak dan pelayanan yang saya pribadi paling suka adalah mereka sepenuh hati untuk memberikan pelayanan maksimal kepada para konsumen yang datang kesini tanpa membeda-bedakannya.
7.	Rating 1-10, menurut anda Gabe Cell itu diangka berapa?	Menurut saya yang sudah berlangganan lama dengan Gabe Cell pelayanan disini diangka 9. Saya merasa puas akan pelayanan disini makanya saya kembali kesini terus.

**Sumber:** Data Diolah.

**Tabel 6.** Harga produk dan jasa di Gabe Cell dan pesaing

No.	Produk	Harga	Pesaing
1.	Servis <i>LCD</i>	Rp 400.000	Lebih Mahal (100-200 Ribu)
2.	<i>Softcase</i> Redmi	Rp 20.000	Lebih Mahal (2-4 Ribu)
3.	<i>PoweIrbank</i> Robot	Rp 180.000	Lebih Mahal (10-40 Ribu)
4.	Kabel Data Oppo	Rp 25.000	Lebih Mahal (3-5 Ribu)
5.	Baterai <i>Iphone</i>	Rp 135.000	Lebih Mahal (50-70 Ribu)

**Sumber:** Data Diolah.

## **Pembahasan**

### **Strategi Totalitas Kelengkapan**

Salah satu strategi yang dilakukan oleh Gabe Cell yaitu kelengkapan. Dengan kelengkapan produk maupun sparepart yang dijual tentunya membuat konsumen untuk melakukan pembelian. Jadi, dengan kelengkapan produk yang dimiliki oleh Gabe Cell baik dari varian warna dan jenis serta harga yang murah, membuat Gabe Cell paling banyak dicari oleh konsumen untuk mendapatkan yang mereka inginkan.

### **Strategi Ori Dan KW**

Selanjutnya strategi yang dilakukan oleh Gabe Cell yaitu strategi Ori dan Kw. dengan memiliki produk yang lengkap tentunya berpeluang besar untuk meningkatkan penjualan. Jadi, Gabe Cell memiliki kelas menurut kualitas dan harganya. Yang membuat setiap konsumen dengan berbagai kalangan baik bawah, menengah, dan atas yang datang ke Gabe Cell akan mendapatkan produk Ori atau Kw yang mereka inginkan sesuai dengan budget yang mereka miliki.

### **Strategi Servis Akurat dan Cepat**

Strategi yang diterapkan oleh Gabe Cell selanjutnya adalah menyediakan servis. Jadi, Gabe Cell menyediakan servis yang cepat, akurat serta memiliki estimasi waktu yang jelas yang membuat Gabe Cell diburu dan dicari oleh konsumen-konsumen yang ada keluhan pada *handphone* mereka. Dengan teknisi yang banyak dan handal akan membuat servis lebih cepat dan Gabe Cell memiliki garansi servis.

### **Strategi Pelayanan Maksimal**

Pelayanan sangat berpengaruh kepada keputusan pembelian. Memberikan pelayanan maksimal akan membuat konsumen kembali lagi untuk berbelanja karena puas. Jadi, pelayanan sangat berpengaruh kepada suatu keputusan pembelian selain dari harga yang murah dan kelengkapan produk yang dijual. Gabe Cell terkenal dengan pelayanan maksimal yang sudah diakui oleh konsumen-konsumen yang datang untuk berbelanja. Karyawan yang banyak dan pengetahuan tentang produk yang dijual juga dilakukan agar menciptakan pelayanan maksimal.

## **SIMPULAN**

Tidak ada pesaing yang setara dengan Gabe Cell secara kapasitas; Karena kelengkapan yang dimiliki oleh Gabe Cell membuat tidak ada pesaing yang setara. Gerai di Pamulang tidak sebesar Gabe Cell. Bahkan banyak gerai yang mengambil barang di Gabe Cell untuk dijual di gerainya.

Lokasi yang strategis karena berada di tepi jalan utama dan ditengah-tengah Kota Pamulang; Dengan lokasi strategis yang dimiliki oleh Gabe Cell yaitu dengan berada di pinggir jalan utama yang membuat calon konsumen mudah untuk menemukan lokasi juga menjadi faktor meningkatnya penjualan di Gabe Cell.

Kelengkapan produk dengan banyak varian dan tingkatan mutu; Gabe Cell terkenal dengan kelengkapan produk dan varian warna dari berbagai jenis merek yang membuat Gabe Cell paling banyak dicari oleh konsumen untuk melakukan pembelian.

Harga yang lebih murah dari pesaing; Banyak pesaing dari Gabe Cell dipamulang. Tapi konsumen lebih memilih untuk berbelanja ke Gabe Cell. Karena selain lengkap Gabe Cell juga lebih murah dibanding pesaing-pesaingnya.

Promosi mulut ke mulut; Dari kelengkapan produk, lokasi strategis, harga yang lebih murah membuat konsumen yang sudah berbelanja dan puas di Gabe Cell membuat mereka merekomendasikan ke konsumen lain untuk berbelanja di Gabe Cell.

## **PENGHARGAAN**

Penelitian ini dibiayai secara mandiri. Terima kasih kepada N. Tampubolon selaku pemilik Gabe Cell yang telah mengizinkan tempat usahanya untuk diteliti secara komprehensif dan ilmiah, serta kepada seluruh karyawan Gabe Cell. Begitu juga kepada narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara oleh peneliti guna mendapatkan hasil penelitian yang maksimal sebagaimana dengan konsep penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andelina Vellyan Putri, (2023). *Penentuan Strategi Pemasaran Coffee Shop Kalasua Dengan Metode Swot Analysis Dan Boston Consulting Group (BCG)*.
- Anggi Tirta Ladika. (2021). *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Menengah UKM (Studi Kasus Pada Usaha Telur Ayam Kampung Salma di Manado)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Apriyanto Fernandi. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Mie Aceh Seulawah Di Jakarta Selatan*. Universitas Pamulang.
- Cates Anzelina. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Distribution Center (DC) HNI-HPAI Pancoran Mas Depok*. Universitas Pamulang.
- Dika Hikmawan. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Toko AGS Kuningan)*.
- Fachmi, M & Setiawan, I. P. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. CV. Pustaka Learning Center.
- Hery Suprpto. (2019). *Penerapan Strategi Melalui Pendekatan Pengembangan Produk Guna Meningkatkan Volume Penjualan Pada CV. Silvi MN Paradila Parengan Lamongan*.
- Indrasari Reni. (2021). *Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Pada PT. Bandaraya Motor Cabang Perintis*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kotler, P & Armstrong. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas. Jakarta: Erlangga.

- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Wacana Media.
- Marceline Livia Hedynata, Wirawan E.D.Radianto. (2016). *Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Luscious Chocolate Potato Snack*.
- Nadrotul Ulyah. (2016). *Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada PT. Bhirawa Steel*.
- Puguh Cahyono. (2016). *Implementasi Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Swot Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk Jasa Asuransi Kecelakaan Dan Kematian Pada PT. Prudential Cabang Lamongan*.
- Rahma Amalia. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Online Shop Balqis Label*. Universitas Pamulang.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D (2014). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Suryatama, E (2016). *Analisis SWOT*. Bandung: Kata Pena.