



## **Strategi Distribusi Apollo Audio Dalam Mengatasi Kerusakan Dan Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen**

**Andre Wicaksono Indarto**

Universitas Widya Kartika

### **Informasi Artikel**

*Histori Artikel:*

*Submit* 10 April 2022

*Accepted* 15 April 2022

*Published* 20 April 2022

*Email Author:*

[andreliem79@gmail.com](mailto:andreliem79@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Buying and selling activities are activities that become a means to meet human needs, be it the needs of clothing, food, and housing. Because these three things are basic needs that must be met by each individual. UD Apollo must always think that every object of sale and purchase must be in good condition and quality, so that consumers are not disappointed or feel disadvantaged. Buying and selling does not only apply between regions, but between regions. In the distribution process of Apollo audio sending goods to various cities in Indonesia, Apollo audio has risks that arise in the distribution process, namely goods that are damaged due to shipping when the goods arrive to consumers and this problem has also often occurred in the distribution process of Apollo audio. The background above explains that selling used audio online has a high risk of damage due to shipping and it is related to customer satisfaction, but there are still many consumers who are still active in shopping for used audio. The aim of the research is to find out what distribution strategies are appropriate in overcoming damage and services to increase customer satisfaction. This type of research is qualitative research. The population of this study are all consumers who have purchased products at Apollo audio. The research method used in this research is to use interviews. The number of respondents used in this study were 5 respondents. The data collection technique used in this research is triangulation. The results of this study obtained that there are several distribution strategies of Apollo audio in overcoming damage and services to increase customer satisfaction, namely: (1) Strategy in distribution selection. (2) Packaging procedure strategy. (3) Good and effective complaint handling strategy.*

**Keyword**– *Distribution strategy, Apollo Audio, Consumer Satisfaction*

### **ABSTRAK**

Kegiatan jual beli merupakan aktivitas yang menjadi sarana untuk

memenuhi kebutuhan manusia, baik itu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Karena ketiga hal tersebut merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi setiap individu. UD Apollo harus selalu memikirkan setiap objek jual beli harus dalam kondisi dan kualitas yang baik, agar konsumen tidak kecewa atau merasa dirugikan. Jual beli tidak hanya berlaku antar daerah, namun antar luar daerah. Dalam proses distribusi Apollo audio mengirim barang ke berbagai seluruh kota Indonesia, Apollo audio memiliki resiko yang muncul dalam proses distribusi yaitu barang yang rusak karena pengiriman pada saat barang tersebut datang ke konsumen dan masalah tersebut juga sudah sering terjadi dalam proses distribusi Apollo audio. Latar belakang di atas yang menjelaskan bahwa penjualan Audio Bekas secara online terdapat masalah resiko kerusakan yang tinggi dikarenakan pengiriman dan itu berkaitan dengan kepuasan konsumen, tetapi tetap ada juga banyak konsumen yang masih aktif dalam berbelanja audio bekas. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui Strategi distribusi apa saja yang tepat dalam mengatasi kerusakan dan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Populasi penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di Apollo audio. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Wawancara. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi. Hasil dari penelitian ini didapat ada beberapa strategi distribusi Apollo audio dalam mengatasi kerusakan dan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu : (1) Strategi dalam pemilihan distribusi. (2) Strategi prosedur packaging. (3) Strategi penanganan keluhan yang baik dan efektif.

**Kata Kunci** – Strategi distribusi, Apollo Audio, Kepuasan Konsumen

---

## PENDAHULUAN

Masa saat ini banyak kalangan orang yang melakukan jual beli transaksi barang melalui online di Surabaya maupun Di Seluruh Indonesia, Tidak Dipungkiri Bahwa pada masa saat ini semua manusia berbondong-bondong untuk membeli segala sesuatu melalui online. Apalagi apabila barang yang disediakan memang sedang diburu atau dicari oleh beberapa orang yang membutuhkan. Saat ini keunggulan dalam bersaing dengan tujuan meningkatkan penjualan sudah menjadi masalah bagi para pengusaha dimana selalu terdapat persaingan antara pengusaha. Setiap Pengusaha yang menjalankan usaha di bidang Online dituntut lebih untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan layanan yang kita berikan. Untuk itu pengambilan keputusan yang tepat dari masalah yang ada sangat penting bagi pengusaha menentukan strategi yang dilakukan (Mubarok, 2017).

Dengan banyaknya pesaing-pesaing yang ada pada saat ini, seperti LIM Home audio second Surabaya, Malang Audio serta Suara banget Jakarta membuat pemilik harus menentukan strategi dan memberikan service kepada konsumen supaya konsumen merasa puas dengan apa yang didapat. Namun pada setiap strategi dan service terhadap konsumen tentu memiliki

kelemahan dan kelebihan masing-masing sehingga pengusaha harus memiliki strategi dan service yang tepat agar bertahan terhadap pesaing yang lain. Adapun dibalik itu yang mempengaruhi konsumen untuk membeli adalah nama perusahaan, layanan yang diberikan serta barang yang dijual apakah tepat dengan yang telah disebutkan. Banyak juga pengusaha yang menggantungkan hidupnya dengan berjualan online untuk memenuhi kebutuhan pokok hidup sehari-hari.

Sekarang konsumen tidak hanya datang dari kota Surabaya saja tetapi banyak juga yang datang dari berbagai kota lain, bahkan tidak mungkin itu juga datang dari lain negara dimana pengusaha harus menerima dan melayani konsumen itu pelayanan yang terbaik dalam memberikan sebuah pelayanan. Pada jaman sebelum berkembangnya teknologi saat itu, koran adalah hal yang biasa dilakukan oleh semua konsumen untuk mencari barang tersebut, seperti iklan di koran Jawa Pos pada saat itu sehingga konsumen yang mencari barang akan datang langsung ke tempat penjual untuk melihat kondisi barang tersebut, tetapi dengan berkembangnya teknologi pada zaman sekarang, banyak iklan yang menampilkan barang yang dijual beserta foto lengkap serta kondisi lengkap keadaan barang tersebut. Seperti aplikasi OLX, Instagram, Facebook dll sehingga sekarang konsumen sekarang dimudahkan dalam mencari barang yang sedang dicari oleh konsumen tersebut. banyak juga konsumen yang membeli barang antar kota maupun antar negeri sehingga dalam hal ini ekspedisi pengiriman adalah hal yang sangat diperlukan oleh pengusaha untuk kelangsungan usahanya (Kasali, 1998).

Ada sebuah masalah dimana banyak pengusaha yang mengalami kesulitan disaat barang yang mereka kirim kepada konsumen pada saat sampai di tempat tujuan tersebut barang tersebut mengalami kerusakan eksternal seperti barang tersebut hancur atau pecah pada saat tiba di tujuan sehingga membuat pembeli merasa kecewa. Pada akhirnya pembeli merasa takut untuk melakukan transaksi jual beli dan tidak mempercayai penjual tersebut lagi, sehingga semakin besar resiko tersebut maka penjualan akan mengalami penurunan karena konsumen merasa takut untuk membeli (Kamaluddin & Patta Rapanna, 2017). Masalah juga terjadi bukan dari eksternal saja tetapi juga dari internal dimana barang tersebut datang dalam keadaan aman, tetapi barang tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya (Sinaga et al., 2021). Seperti kalau kita membeli amplifier yang ditujukan digunakan untuk karaoke tetapi mic dalam amplifier kita tidak berfungsi sehingga itu menjadi hal yang mengecewakan. dan tentu tidak sampai disana saja masalah tersebut selesai, ada juga yang mengalami masalah seperti barang yang rusak saat sedang di pakai oleh konsumen, hal ini dikarenakan barang audio bekas memiliki umur yang sudah tua, banyak part part yang sudah hangus dan harus diganti, bagi sebagian konsumen yang mengerti akan hal ini akan mudah untuk menanggulangnya, seperti memiliki kenalan tukang servis pribadi tetapi bagi konsumen yang tidak mengerti ini akan menjadi hal yang serius dan membuat konsumen tersebut akan merasa kecewa dengan keadaan yang terjadi.

Persoalan jual beli barang bekas juga memiliki persoalan pada saat konsumen membeli barang yang memiliki nilai barang yang tinggi. Pada keadaan ini penjual tersebut harus sangat ekstra hati-hati dalam menangani konsumen tersebut, karena konsumen tersebut sudah sangat menaruh impian atau harapan yang tinggi terhadap barang tersebut, sehingga konsumen tersebut tidak ragu dalam mengeluarkan uang yang cukup besar untuk membeli barang tersebut (Rahman, 2010). Dalam hal ini penjual sangat dituntut untuk mengutamakan pentingnya layanan yang diberikan kepada konsumen tersebut, sehingga pada saat barang tersebut sampai di rumah konsumen, apa yang menjadi impian konsumen tersebut terpenuhi dan barang tersebut datang dalam keadaan aman dan tidak hancur atau rusak pada saat barang itu datang (Rangkuti, 2013).

Kondisi ini dialami Apollo audio yang berjalan selama 5 tahun dalam aktivitas jual beli audio bekas dimana Apollo audio berjualan secara online dengan memasang iklan memakai aplikasi seperti OLX, Instagram, Facebook.

Kegiatan jual beli merupakan aktivitas yang menjadi sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia, baik itu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Karena ketiga hal tersebut merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi setiap individu (Hartati, 2016). UD Apollo harus selalu memikirkan setiap objek jual beli harus dalam kondisi dan kualitas yang baik, agar konsumen tidak kecewa atau merasa dirugikan. Jual beli tidak hanya berlaku antar daerah, namun antar luar daerah.

Dalam proses distribusi Apollo audio mengirim barang ke berbagai seluruh kota Indonesia, Apollo audio memiliki resiko yang muncul dalam proses distribusi yaitu barang yang rusak karena pengiriman pada saat barang tersebut datang ke konsumen dan masalah tersebut juga sudah sering terjadi dalam proses distribusi Apollo audio. Latar belakang di atas yang menjelaskan bahwa penjualan Audio Bekas secara online terdapat masalah resiko kerusakan yang tinggi dikarenakan pengiriman dan itu berkaitan dengan kepuasan konsumen, tetapi tetap ada juga banyak konsumen yang masih aktif dalam berbelanja audio bekas, maka peneliti tertarik untuk melakukan *research* mengenai strategi distribusi apollo audio dalam mengatasi kerusakan dan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang berbelanja di Apollo Audio. Sedangkan sampel yang diambil adalah 5 orang pembeli barang secara berulang selama periode penelitian di Apollo Audio. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan juga observasi secara langsung, dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari sambil melakukan pengamatan juga ikut merasakannya. Objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang diobservasi menurut (Spradley, 2016) dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas beberapa komponen yaitu : *Place, Actor, Activity, Object & Feeling*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para konsumen maka peneliti dapat jabarkan bahwa Apollo audio dapat merancang sebuah strategi distribusi untuk mengatasi kerusakan sebagai berikut. Ketika konsumen menerima barang tersebut datang dalam keadaan rusak, ada rasa kecewa dan sedih serta marah. Semuanya itu adalah emosi negatif. Dan emosi negatif itu bisa mengurungkan niat atau mencegah niat untuk konsumen melakukan pembelian ulang. Maka dari itu perasaan-perasaan itu harus dieliminasi. Cara nya dengan mendesain strategi distribusi untuk mengatasi kerusakan sehingga perasaan konsumen yang marah, sedih, serta kecewa tersebut tidak muncul agar mereka tidak mengurungkan niat nya untuk melakukan pembelian ulang dengan cara memberikan strategi distribusi dengan memberikan jaminan kepada konsumen bahwa barang yang akan dikirim akan datang dalam keadaan aman dengan cara dipacking dengan sangat baik dan rapi serta aman dengan safety bubble wrap, gabus serta packing kayu dan asuransi sebelum diserahkan kepada ekspedisi.

Bubble Wrap biasa digunakan oleh sebagian penjual online untuk digunakan Ketika mengirim sebuah barang. Bubble Wrap untuk audio bekas tidak bisa hanya diputar sekali atau dua kali saja seperti penjual barang online lain nya seperti kita berbelanja barang-barang kecil di store market, tetapi harus sampai benar-benar menutupi seluruh body barang dengan sangat tebal serta rapi, sehingga barang tersebut aman Ketika dalam pengiriman terkena hujan ataupun ditindih

barang lain. Bubble Wrap bebas bisa berbentuk yang warna hitam ataupun yang warna putih tergantung selera. Dan cara pemakaiannya yaitu yang berbentuk gelombang ditaruh di bagian luar karena apabila ditindih maka akan mengenai gelembung yang Meletus tersebut terlebih dahulu.

Selain itu juga ada Styrofoam gabus 3 cm yang bisa dibeli di jalan kramat gantung Surabaya. Styrofoam ini sangat-sangat penting untuk packing audio bekas, karena setelah bubble wrap saja juga tidak cukup untuk packing audio bekas ini, styrofoam digunakan dengan cara dipotong sesuai bodi barang yang diinginkan dari atas bawah samping kiri dan kanan, serta depan sampai belakang. Setelah itu diberi lakban perekat untuk mengunci supaya pas dan posisi tidak berubah. Setelah semua sudah terbungkus dengan rapi lalu tinggal diberi dus dan di isolasi.



**Gambar 1. Contoh Packing Menggunakan Bubble Wrap Dan Styrofoam**

Hal terakhir yaitu Packing kayu adalah Langkah terakhir yang bisa dilakukan untuk setidaknya menanggulangi kerusakan saat ekspedisi membanting audio bekas ini. Packing kayu diberikan setelah packing bubble wrap, styrofoam dan dus lalu Langkah terakhir adalah packing kayu. Packing kayu dibuatkan oleh apollo audio untuk barang yang akan dikirim dengan mengukur pas dus yang telah terpacking dengan rapi, lalu dus yang sudah rapi tersebut dimasukkan ke dalam palet kayu yang telah dipesan dengan ukuran yang pas dengan dus, setelah itu dipaku dan dilem kayu agar peti kayu tersebut sangat kuat di dalam perjalanan.



**Gambar 1. Contoh Packing Menggunakan Packing Kayu**

Apabila barang tersebut masih datang dalam keadaan rusak, maka Apollo audio perlu memberikan jaminan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kejadian yang ada, dengan cara memberikan perbaikan sehingga konsumen bisa menerima barang tersebut lagi secara utuh sampai dengan menerima pengembalian dan full tanpa proses yang lama dan ribet, sehingga konsumen yang awalnya merasa marah, sedih dan kecewa akan tidak merasa takut untuk mengurungkan niatnya membeli barang Kembali.

Ketika konsumen Ketika menerima barang tersebut datang dalam keadaan rusak, konsumen merasa memiliki rasa kecewa dan sedih serta marah konsumen sangat merasa kecewa dan sedih Ketika barang tersebut datang dalam keadaan rusak sehingga perasaan tersebut sangat berbahaya untuk Apollo audio dikarenakan hal tersebut bisa mengurungkan niat konsumen untuk melakukan pembelian Kembali dikarenakan menurut mereka barang tersebut adalah barang yang sudah selama ini mereka impikan dan mereka cari, dan juga karena barang tersebut memiliki nilai barang yang mahal dan langka.



**Gambar 3. Contoh Kerusakan**

Kerusakan dalam hal audio ini sangatlah beragam dan bervariasi tergantung dari kerusakannya, mulai dari kerusakan sedang seperti barang tersebut datang tetapi ada beberapa komponen yang lepas sehingga membuat audio tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Seperti contoh Ketika konsumen membeli perangkat audio jenis amplifier yang akan digunakan untuk karaoke, tetapi mic nya tidak berfungsi, sehingga itu akan menjadi sebuah kerusakan yang fatal. Dan juga Ketika mengalami kerusakan secara berat yaitu dimana barang yang dipesan konsumen datang dengan keadaan hancur berkeping-keping dan itu sudah sangat jelas tidak bisa dipakai dan membuat konsumen sangat merasa sedih dan kecewa.

Sedangkan dalam masalah distribusi Apollo audio memiliki tujuan sebagai berikut : Apollo audio mencari ekspedisi yang saat proses mereka tidak kasar dan profesional dalam menangani barang audio bekas ini. Dikarenakan apabila ekspedisi tersebut menerima barang-barang yang besar dan berat seperti mesin-mesin industri dan pabrik, maka apollo tidak seharusnya menggunakan ekspedisi tersebut, dikarenakan pasti akan terjadi rawan rusak dan hancur yang besar Ketika barang tersebut tertumpuk oleh barang-barang industri yang berat. Hal ini bertujuan agar barang audio bekas yang dikirim oleh Apollo audio tidak rusak pada waktu di jalan serta datang dalam keadaan aman saat datang ke rumah konsumen.

Sebaliknya apabila barang yang konsumen pesan datang dalam keadaan bagus, maka konsumen memiliki perasaan-perasaan positif yang keluar dari diri mereka seperti rasa senang, damai dan lega sehingga perasaan-perasaan tersebut, ini menjadi stimulasi dia untuk motivasi dia untuk membeli lagi di kemudian hari yang akan membuat konsumen tidak takut dalam melakukan pembelian secara berulang di Apollo audio. Perasaan Ini sangat penting untuk dimunculkan, dan supaya muncul maka barang yang datang tidak boleh dalam keadaan rusak. Selain seperti yang strategi diatas dengan cara packing yang bagus dengan bubble wrap, styrofoam dan packing kayu Supaya tidak datang dalam keadaan rusak, Apollo audio memiliki beberapa strategi distribusi dilakukan dengan cara melakukan seleksi saluran ekspedisi yaitu dengan memilih ekspedisi dengan jangka waktu pengiriman paling cepat sampai di tujuan konsumen untuk dijadikan pilihan utama. Karena apabila barang tersebut lama berada saat di jalan, maka konsumen pun juga akan merasa khawatir dengan keadaan yang terjadi dan itu juga akan menimbulkan resiko rusak yang tinggi pada saat di ekspedisi. Dengan cara memilih ekspedisi yang cepat, seperti contoh hanya memerlukan

waktu 1 hari untuk sampai ke kota Jakarta maka akan menghindari terjadinya kerusakan dibandingkan dengan yang memerlukan waktu 5 hari untuk sampai di kota Jakarta. Semakin cepat barang tersebut datang, maka itu akan membuat konsumen merasa senang.

Memilih ekspedisi yang menyediakan Live tracking selama perjalanan. Dalam hal ini juga sangat diperlukan memilih ekspedisi dengan menyediakan layanan live tracking, karena apabila konsumen ingin melihat barang tersebut sampai dimana, itu akan memberikan kepuasan sendiri dari konsumen berupa ketenangan dan mengetahui estimasi barang tersebut sampai, sehingga konsumen bisa siap berada dirumah saat barang tersebut akan sampai di tujuan.

Memilih ekspedisi yang memiliki banyak cabang dan tidak mengangkut barang-barang berat industri dan proyek. Hal ini bertujuan untuk menghindari nya terjadinya kerusakan selama pengiriman serta untuk konsumen agar tempat ekspedisi tersebut mudah dijangkau dengan banyaknya cabang yang tersedia. Memilih ekspedisi yang tidak mengangkut barang-barang berat bisa dilihat dari mobil ekspedisi tersebut. Apabila ekspedisi menggunakan mobil box ukuran standar, maka tidak perlu dikuatirkan karena barang di dalam mobil tersebut pastilah barang-barang standar yang tidak mengancam kerusakan barang selama perjalanan.

Memilih ekspedisi yang dikenal baik oleh masyarakat dan sering direkomendasikan oleh kalangan masyarakat. Dalam hal ini sangatlah penting untuk mengetahui ekspedisi apa yang banyak dikenal baik dan sangat direkomendasikan di kalangan konsumen, karena Ketika ekspedisi tersebut sudah mengenal baik di kepala konsumen, maka konsumen akan selalu merekomendasikan ekspedisi tersebut. Karena apabila sudah direkomendasikan maka ekspedisi tersebut biasanya membuat konsumen merasa senang dan tidak pernah membuat konsumen tersebut kecewa karena kerusakan. Dalam hal ini apollo audio yang biasanya tidak mengerti ekspedisi apa yang akan digunakan, akan mengerti melalui pemberitahuan dari konsumen.

Memilih Ekspedisi yang menyediakan layanan jaminan asuransi. Karena perusahaan logistic ekspedisi yang baik mampu memberikan jaminan bahwa barang yang dikirim dapat sampai dengan aman. Sehingga pengguna tidak perlu khawatir terhadap barang yang dikirimkan. Seandainya ada kesalahan atau kerusakan, perusahaan logistik akan mengganti biaya kerugian. Beberapa perusahaan biasanya akan bekerja sama dengan perusahaan asuransi. Hal ini mungkin akan membuat pengguna jasa ekspedisi mengeluarkan biaya tambahan. Meski demikian tidak masalah, karena penting untuk menjaga keamanan dan keselamatan barang yang dikirim.

Asuransi dalam hal mengatasi kerusakan ini adalah asuransi Ketika kita memakai jasa asuransi tersebut maka ketika barang kita datang dengan mengalami kerusakan, kita bisa me claim asuransi tersebut kepada ekspedisi tersebut dengan cara di video mulai dari awal proses pertama membuka paket tersebut sampai dengan paket tersebut sudah keluar dan bersih dari packing an. sehingga pihak ekspedisi dan kita bisa tahu bahwa kerusakan itu berasal dari ekspedisi dan bukan karena kesalahan dari kita. Sehingga kita sebagai pihak penjual dan pembeli tidak akan dirugikan karena barang kita rusak terkena ekspedisi.

Konsumen dalam hal berbelanja audio bekas ini mereka dihadapkan oleh berbagai cobaan. Ketika barang tersebut datang dalam keadaan rusak. Sehingga kita sebagai penjual yang memiliki nama yang cukup besar harus segera menemukan jalan keluar atas masalah yang selama ini terjadi untuk kelangsungan usaha ini. Sedangkan bagi konsumen barang audio bekas ini adalah barang yang selama ini mereka cari, dan barang ini adalah barang langka atau antik. Sehingga tidak semua manusia yang memiliki uang bisa membeli barang ini dikarenakan barang tersebut sudah sangat sedikit jumlah beredarnya. Sehingga Ketika mereka menemukan barang ini mereka akan memiliki rasa bangga tersendiri untuk mereka.

Dari beberapa pembahasan tersebut maka peneliti merumuskan strategi distribusi apollo audio dalam mengatasi kerusakan dan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, strategi yang peneliti ambil yaitu strategi yang dijelaskan oleh (Firmansyah & Mahardhika, 2018) adanya tentang strategi distribusi. Strategi ini berkaitan dengan penentuan jumlah perantara yang digunakan untuk mendistribusikan barang dari produsen ke konsumen. Alternatif yang dipilih dapat berupa distribusi langsung atau distribusi tidak langsung. Tujuannya untuk mencapai jumlah

pelanggan yang optimal. pada waktu yang tepat dan dengan biaya yang rendah namun dapat meraih dan menjaga tingkat pengendalian distribusi tertentu. Berdasarkan hasil wawancara maka Apollo audio juga merancang sebuah strategi layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan Layanan Gratis Ongkir Dan Gratis Packing Kayu

Dalam hal ini Apollo audio memberikan layanan berupa gratis ongkir dan packing kayu untuk konsumen yang berbelanja di Apollo audio. Hal ini dikarenakan apabila konsumen diberikan layanan tersebut, maka mereka akan senang karena bagi mereka para konsumen, itu tidak akan menjadi tambahan beban lagi yang harus mereka tanggung. Mereka juga akan senang dan memiliki rasa tenang karena barang yang mereka pesan tersebut sudah difasilitasi dengan packing kayu sehingga mereka tidak khawatir saat barang mereka sedang dalam perjalanan. Konsumen meminta gratis ongkir karena biaya pengiriman untuk barang bekas ini tidak murah, mengingat dari berat barang nya yang bisa sampai 100kg. Sedangkan bagi Apollo audio layanan packing kayu dan gratis ongkir ini sudah di include kan ke harga yang diberikan kepada konsumen, sehingga apollo audio memberikan layanan ini untuk supaya konsumen merasa puas dari layanan yang apollo audio berikan kepada mereka.

2. Apollo audio memberi harga special dan bisa nego serta tidak terlalu mahal.

Dalam hal ini Apollo audio memberikan layanan berupa memberikan konsumen harga special dan bisa nego serta tidak terlalu mahal untuk konsumen yang berbelanja di Apollo audio. Hal ini bisa membuat konsumen merasa sangat puas, karena bagaimana tidak konsumen kadang memiliki banyak keinginan tapi keuangan mereka tidak mendukung. Dalam hal ini Apollo audio memberikan mereka harga bisa nego untuk yang awalnya mereka memiliki dana yang kurang, menjadi tercukupi dan akhirnya mereka bisa membeli barang tersebut. Bagaimana tidak apabila Apollo audio tidak memberikan mereka harga nego maka konsumen tersebut harus menunggu waktu yang lama lagi seperti menunggu gaji bulan depan atau bahkan mereka pada akhirnya tidak bisa membeli karena barang tersebut akhirnya laku ke tangan orang lain. Layanan ini banyak membuat konsumen merasa senang kepada Apollo audio karena mereka merasa akhirnya mendapatkan barang keinginan mereka dengan harga yang terjangkau dan tidak perlu mencari terlalu lama lagi.

3. Apollo audio melayani konsumen dengan sopan, ramah dan responsif

Memberikan konsumen layanan dengan sopan,ramah dan responsif tidak merugikan apollo audio, justru dalam hal ini sangatlah penting untuk melayani konsumen tersebut dengan baik, bagaimana tidak apabila seperti yang kita ketahui, Ketika kita ingin membeli barang di suatu tempat, tetapi penjual tersebut tidak memberi kita layanan yang baik, maka kita akan merasa tidak enak saat ingin berbelanja, dan pada akhirnya kita tidak berbelanja atau mendatangi lagi toko tersebut dikarenakan pelayanan mereka yang buruk. Ketika kita memberikan konsumen pelayanan dengan baik,ramah dan responsif maka konsumen tersebut akan merasa disambut dan dihargai, sehingga tidak jarang kadang mereka bisa sharing seperti kepada teman dekat ataupun saudara sendiri. Hal ini membuat pada akhirnya banyak konsumen yang datang kepada Apollo audio karena memberikan mereka pelayanan yang baik.

4. Apollo audio bertanggung jawab ketika barang datang mengalami kendala.

Hal yang sangat penting dari layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan

bertanggung jawab Ketika barang tersebut mengalami kendala. Ketika barang tersebut datang mengalami kendala maka konsumen pasti akan komplain dan meminta pertanggung jawaban kepada Apollo audio. dalam hal ini Apollo lebih mengutamakan nama dari Apollo audio tersebut agar baik dan tidak cacat di luar sana. Sehingga Apollo audio memberikan mereka layanan untuk membantu biaya jasa servis mereka di kota tersebut, sampai dengan memberikan potongan harga dan menerima pengembalian dana tanpa ribet dan waktu yang lama. Layanan ini membuat konsumen yang awalnya merasa kecewa akan berubah menjadi puas dikarenakan Apollo audio bertanggung jawab dengan kejadian tersebut. Dan mereka juga tidak akan takut saat mereka akan melakukan pembelian ulang di Apollo audio.

Menurut (Kotler et al., 2012), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan bisa dilakukan menggunakan banyak sekali seni manajemen yaitu :

1. Strategi penanganan keluhan yang baik cepat dan efektif, supaya dengan adanya penanganan keluhan yang baik maka akan memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.
2. Relationship marketing, dalam strategi ini hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, sangat diperhatikan supaya tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dan Diharapkan dapat terjalinnya suatu kemitraan atau hubungan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga dapat terjadi pembelian Kembali dan menjadi langganan tetap.
3. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, seperti melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan menerima keluhan kesah terhadap pelanggan yang ingin bercerita tentang kendala mereka dalam produk yang telah mereka beli serta memberikan sebuah reward kepada pelanggan tetap

## **SIMPULAN**

Strategi untuk Apollo audio dalam mengatasi masalah distribusi adalah dengan memperbaiki prosedur packaging yang selama ini belum dilakukan oleh Apollo audio dengan cara membuat packaging yang rapi dengan Bubble Wrap, Styrofoam untuk mengatasi kerusakan, serta Packing kayu dan Asuransi untuk menghindarkan dari kehancuran dan memilih ekspedisi dengan jangka pengiriman waktu paling cepat untuk menghindarkan dari kerusakan dan kehancuran. Juga memberikan garansi kepada konsumen apabila barang datang dalam keadaan rusak, maka Apollo audio siap untuk bertanggung jawab dengan cara membantu jasa servis dan biaya servis serta menerima pengembalian dana tanpa proses yang panjang. Sedangkan untuk layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Apollo memberikan gratis ongkir dan packing kayu kepada konsumen, serta memberikan harga special dan nego untuk konsumen serta melayani mereka dengan sopan, ramah dan responsif. Semua hal tersebut intinya adalah bertujuan untuk memastikan kepuasan konsumen.

## **BIBLIOGRAFI**

- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- HARTATI, S. (2016). *PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR MANUSIA PERAK di JALAN*

*CIHAMPELAS KOTA BANDUNG. PERPUSTAKAAN.*

- Kamaluddin, I. H. A., & Patta Rapanna, S. E. (2017). *Administrasi Bisnis* (Vol. 1). Sah Media.
- Kasali, R. (1998). *Membedik pasar Indonesia: segmentasi, targeting, dan positioning*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., Armstrong, G., Ang, S. H., Leong, S. M., Tan, C. T., & Ho-Ming, O. (2012). *Principles of marketing: an Asian perspective*. Pearson/Prentice-Hall.
- Mubarok, N. (2017). Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(1), 73–92.
- Rahman, A. (2010). *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business*. TransMedia.
- Rangkuti, F. (2013). *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinaga, D. S., Sinaga, J., & Maharani, T. I. (2021). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PERSEDIAAN BARANG DAGANG PADA PT. KIMIA FARMA MEDAN. *JURNAL PENELITIAN FISIKAWAN*, 4(2), 37–43.
- Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press.