

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
NPM : 2320116
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

Berikut adalah 15 daftar pertanyaan wawancara semi-terstruktur yang disusun oleh peneliti untuk menggali informasi terkait penelitian "Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli":

A. Pertanyaan untuk Konsumen

- 1) Apa yang mendorong anda pertama kali untuk membeli Produk Eiger?
- 2) Apa alasan utama anda membeli Produk Eiger kebutuhan atau keinginan?
- 3) Bagaimana anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli Produk Eiger?
- 4) Apa saja informasi yang anda cari sebelum membeli Produk Eiger?
- 5) Apakah anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?
- 6) Apakah anda merasa puas secara emosional setelah membeli Produk Eiger? Mengapa?
- 7) Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?
- 8) Bagaimana persepsi anda terhadap kualitas Produk Eiger dibandingkan dengan harga yang ditawarkan?
- 9) Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup anda memengaruhi keputusan membeli Produk Eiger?
- 10) Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan anda membeli Produk Eiger?

- 11) Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?
- 12) Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?
- 13) Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?
- 14) Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger? (Media sosial, teman, toko langsung, dll.)
- 15) Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?
- 16) Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?
- 17) Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain? (Harga, kualitas, merek, dll.)
- 18) Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?
- 19) Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?
- 20) Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?

B. Pertanyaan untuk Manajemen Toko

- 1) Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?
- 2) Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?
- 3) Bagaimana toko mengedukasi konsumen mengenai produk-produk Eiger?
- 4) Menurut Anda, apa saja faktor psikologis yang memengaruhi konsumen dalam membeli produk Eiger?
- 5) Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?
- 6) Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?
- 7) Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?

LAMPIRAN TRANSKRIP HASIL WAWANCARA PENELITIAN

Informan 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Sebagai pemilik toko, saya melihat bahwa daya tarik utama Eiger ada pada citra merek yang sudah sangat kuat. Ketika awal memilih menjual produk ini, saya yakin konsumen pasti akan tertarik karena sudah dikenal luas sebagai produk berkualitas tinggi, tahan lama, dan cocok untuk aktivitas luar ruangan.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger kebutuhan atau keinginan?	Kalau saya melihat dari sisi bisnis, alasan utama menghadirkan produk Eiger di toko lebih karena kebutuhan pasar. Konsumen di daerah ini membutuhkan produk outdoor yang kuat, namun saya juga menyadari banyak yang memiliki keinginan pribadi untuk memiliki merek Eiger karena prestise dan kebanggaan tersendiri.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Sebelum memutuskan menjual Eiger, saya membandingkan dengan beberapa merek outdoor lain, baik lokal maupun impor. Saya mempertimbangkan reputasi, jaringan distribusi, kualitas, dan margin keuntungan. Setelah evaluasi menyeluruh, Eiger lebih unggul secara keseluruhan.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya mencari data mengenai tren permintaan, ulasan konsumen di berbagai daerah, laporan distribusi resmi, dan kebijakan garansi dari pihak Eiger pusat. Informasi itu penting untuk memastikan keberlangsungan usaha.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Tentu saja. Saya membandingkan Eiger dengan Consina, Rei, dan beberapa merek impor. Hal ini perlu dilakukan supaya saya tahu kelebihan kompetitor, sehingga bisa memasarkan Eiger lebih efektif.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Secara pribadi, saya merasa puas karena Eiger memiliki kualitas produk dan citra merek yang membantu toko berkembang. Banyak konsumen datang karena percaya Eiger. Ini membangun rasa percaya diri saya sebagai pengusaha.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Citra merek sangat menentukan. Bahkan sebelum membuka toko, saya sudah yakin Eiger akan mudah diterima pasar karena brand awareness yang tinggi.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Menurut saya, kualitasnya sepadan dengan harga. Produk Eiger memiliki kekuatan bahan, desain modern, dan garansi yang jelas. Konsumen pun bersedia membayar lebih karena nilainya setara dengan kualitasnya.

9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Saya bukan pengguna aktif produk outdoor, tetapi secara bisnis, saya ingin menghadirkan merek yang sesuai dengan tren gaya hidup masyarakat di sini. Jadi, motivasi saya lebih pada memenuhi preferensi konsumen.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Dalam konteks bisnis, banyak teman pengusaha merekomendasikan Eiger sebagai produk yang potensial. Dari diskusi dengan mereka, saya semakin yakin untuk memilih Eiger sebagai produk unggulan toko.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Ya, lingkungan bisnis dan komunitas pecinta alam lokal sangat positif terhadap merek Eiger. Ini semakin memantapkan keputusan saya untuk menjualnya.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Budaya masyarakat Nias yang aktif bepergian dan semakin sering melakukan kegiatan outdoor membuat produk Eiger semakin relevan. Jadi, budaya lokal sangat memengaruhi keputusan saya memilih produk ini.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Saat banyak pelanggan bertanya produk outdoor berkualitas yang original. Dari situ saya melihat peluang besar.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Saya lebih mengandalkan informasi resmi dari distributor Eiger, laporan tren pasar, dan pengalaman penjual di daerah lain.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Karena saya pihak toko, saya melakukan riset lebih mendalam sebelum memutuskan menjadi reseller resmi.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena merek ini memiliki reputasi yang sangat baik, jaringan distribusi yang rapi, serta kontrol kualitas yang konsisten.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Faktor utama adalah kekuatan merek, kualitas produk, ketersediaan stok, dan margin keuntungan.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Karena peluang pasarnya besar dan jaringan distribusi resmi Eiger dapat mendukung keberlanjutan usaha.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Sebagai pemilik toko, saya rutin melakukan pemesanan ulang setiap bulan untuk menjaga stok tetap lengkap.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Sangat puas. Saya selalu merekomendasikan Eiger karena terbukti kualitasnya memuaskan konsumen.

Informan 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Sebagai karyawan yang menangani transaksi setiap hari, saya melihat antusiasme konsumen sangat tinggi terhadap Eiger. Hal ini membuat saya sendiri ingin mencoba produknya. Selain itu, citra merek yang sudah terkenal bagus juga menjadi dorongan saya untuk memiliki produk Eiger pribadi.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger kebutuhan atau keinginan?	Menurut saya, pembelian produk Eiger merupakan kombinasi antara kebutuhan dan keinginan. Misalnya, saya memang perlu tas kerja yang awet, tapi juga ada rasa ingin memiliki barang bermerek untuk menunjang penampilan.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Saya membandingkan beberapa merek lain seperti Consina dan Rei, tetapi setelah mempertimbangkan kualitas bahan dan desain, saya lebih yakin dengan Eiger. Selain itu, saya sudah terbiasa melihat kualitasnya di toko, jadi lebih percaya.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya mencari informasi mengenai bahan, garansi, cara perawatan, dan juga membandingkan harga di toko lain. Karena saya bekerja di sini, saya juga mendapatkan informasi langsung dari supplier dan katalog resmi.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Ya, saya membandingkan dengan merek lain karena ingin memastikan pilihan saya tepat. Walaupun bekerja di toko Eiger, saya tetap ingin objektif sebelum membeli.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Saya merasa puas karena selain fungsinya bagus, saya juga lebih percaya diri ketika menggunakan produk Eiger. Ada rasa bangga karena mereknya sudah dikenal berkualitas.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Sangat mempengaruhi. Saya bekerja di sini dan hampir setiap hari mendengar testimoni positif pelanggan. Itu membuat saya semakin yakin terhadap citra merek Eiger.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Menurut saya, kualitasnya sangat baik dan sesuai dengan harga. Walaupun harganya relatif lebih tinggi dari merek lain, daya tahan dan desainnya sepadan.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Ya, saya merasa gaya hidup saya yang aktif bekerja dan sering bepergian sangat cocok dengan produk Eiger yang praktis dan tahan lama.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada. Banyak teman saya yang memakai produk Eiger, sehingga saya makin yakin untuk membeli.

11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Lingkungan kerja saya sangat mendukung karena hampir semua karyawan memakai produk Eiger. Ini menjadi kebiasaan positif yang memotivasi saya.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Cukup mempengaruhi. Di sini banyak orang aktif melakukan aktivitas luar ruangan atau bepergian jauh. Produk Eiger mendukung kebutuhan tersebut, sehingga menjadi pilihan utama.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Saat sering melihat pelanggan yang puas dengan produknya, saya merasa saya juga membutuhkan tas dan perlengkapan yang awet dan praktis.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Sumber utama saya adalah katalog resmi, pelatihan produk dari perusahaan, dan pengalaman langsung melihat produk di toko.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Karena saya bekerja di toko, saya sudah memiliki informasi lengkap sebelum membeli.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena kualitasnya konsisten, desainnya elegan, dan garansinya jelas. Selain itu, saya sendiri telah banyak melihat bukti kepuasan konsumen.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Saya mempertimbangkan kualitas bahan, desain, jaminan keaslian, dan pengalaman konsumen lain.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Selain bekerja di sini, saya yakin produk Eiger asli dan koleksinya lengkap. Ini memudahkan saya dalam memilih.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Tidak terlalu sering karena produk Eiger sangat awet. Tapi saya pernah membeli beberapa model tas dan jaket untuk koleksi.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Sangat puas. Saya selalu merekomendasikan kepada keluarga dan teman yang membutuhkan produk berkualitas.

Informan 3

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Awalnya saya tertarik karena sering melihat produk Eiger dipakai konsumen yang datang ke toko. Dari situ saya merasa penasaran dan ingin mencoba sendiri. Apalagi saya lihat banyak yang puas, jadi saya ikut mencoba beli.

2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger, kebutuhan atau keinginan?	Keduanya. Saya butuh tas untuk aktivitas kerja dan keperluan luar, tapi juga karena memang ingin punya tas dengan merek bagus seperti Eiger. Jadi selain karena perlu, ada rasa ingin memiliki juga.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Saya biasanya melihat dulu beberapa model yang ada, membandingkan dari segi fungsi, ukuran, dan harga. Karena bekerja di toko, saya jadi tahu mana produk yang paling sering dicari dan itu juga menjadi bahan pertimbangan saya.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya mencari informasi tentang keaslian produk, fitur-fitur tas, dan bahan yang digunakan. Biasanya saya tanya langsung ke atasan atau lihat katalog produk di toko.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Pernah juga, saya bandingkan dengan Consina dan Polo. Tapi menurut saya, Eiger punya daya tarik sendiri dari segi tampilan dan kualitas jahitannya yang lebih rapi.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Puas, karena saya merasa percaya diri saat membawa produk Eiger. Rasanya beda saja kalau bawa tas merek terkenal, apalagi kalau orang lain juga bilang bagus.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Citra mereknya sangat berpengaruh. Karena Eiger sudah lama dikenal sebagai produk outdoor yang bagus, saya tidak ragu lagi waktu memutuskan membeli.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Kualitasnya sesuai dengan harganya. Walaupun harganya tidak murah, tapi sepadan dengan daya tahan dan kenyamanan saat dipakai.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Sedikit banyak berpengaruh. Saya suka dengan hal-hal yang praktis dan awet. Produk Eiger pas dengan gaya saya yang sederhana tapi aktif.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada juga. Teman kerja dan beberapa saudara saya juga pakai produk ini. Mereka sering cerita kalau produknya tahan lama dan bagus, jadi saya makin yakin.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Ya, terutama di lingkungan kerja. Hampir semua rekan di toko juga menggunakan produk Eiger, jadi menjadi kebiasaan yang ikut saya ikuti.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Cukup memengaruhi. Di sini banyak orang yang bepergian jauh atau berkendara motor, jadi butuh tas dan jaket yang awet. Eiger cocok untuk kondisi seperti itu.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Setelah bekerja di toko ini dan melihat langsung kualitas serta kebutuhan harian saya, saya jadi

		sadar bahwa saya butuh produk seperti tas atau jaket Eiger yang tahan lama.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Informasi dari toko langsung, termasuk masukan dari rekan kerja dan pengalaman pelanggan yang saya tangani sendiri selama bekerja di toko.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Saya tidak perlu mencari ke luar karena saya sendiri sudah bekerja di toko ini dan tahu informasinya secara langsung.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena saya tahu kualitasnya dari pengalaman melihat langsung. Selain itu, modelnya juga menarik dan cocok untuk aktivitas harian saya.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Saya pertimbangkan kualitas, keaslian, dan kenyamanan saat dipakai. Eiger unggul di ketiga hal itu.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Karena saya percaya bahwa produk yang dijual di toko ini semuanya asli dan berkualitas, jadi saya tidak ragu lagi untuk membeli langsung di sini.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Tidak sering karena produknya awet. Tapi saya pernah membeli jaket dan tas dalam waktu berbeda karena memang kualitasnya terbukti bagus.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Tentu. Saya sering merekomendasikan kepada teman atau keluarga karena sudah membuktikan sendiri kualitasnya.

Informan 4

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Pertama kali saya tertarik karena sering melihat pelanggan yang antusias membeli produk Eiger, dan saya juga sering memegang produknya saat bekerja. Lama-lama saya penasaran dengan kualitasnya dan ingin membuktikan sendiri seberapa awet dan nyaman dipakai.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger, kebutuhan atau keinginan?	Lebih banyak karena kebutuhan. Saat itu saya perlu tas kerja yang kuat dan praktis, tapi memang saya juga suka modelnya yang simpel dan elegan.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Saya menimbang beberapa pilihan dengan cara mencoba langsung produknya di toko. Selain itu, saya perhatikan mana yang paling sesuai dengan aktivitas sehari-hari. Saya tidak hanya melihat harga, tapi juga desain dan fungsi.

4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya memastikan informasi detail tentang garansi, kapasitas tas, jenis bahan, dan cara perawatan. Saya juga tanya ke rekan kerja yang sudah duluan memakai produk itu.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Pernah, saya sempat mempertimbangkan tas Consina karena harganya lebih miring. Namun, saya lebih yakin dengan Eiger karena banyak testimoni positif dari konsumen yang saya layani.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Iya, saya merasa senang karena akhirnya bisa memakai produk yang sering saya rekomendasikan ke pelanggan. Ada rasa bangga dan lebih percaya diri saat menggunakannya di luar kerja.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Citra merek punya pengaruh yang besar. Karena saya bekerja di toko ini, saya tahu reputasi Eiger yang sudah lama dipercaya masyarakat. Itu jadi alasan saya yakin membeli.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Menurut saya wajar. Harganya memang agak tinggi, tapi sebanding dengan kualitas bahan dan jangka waktu pemakaiannya yang lama.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Cukup memengaruhi. Saya terbiasa membawa banyak barang setiap hari, jadi saya butuh tas yang kokoh. Eiger memenuhi kebutuhan itu sekaligus mendukung gaya saya yang praktis.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada. Beberapa teman dekat yang sudah memakai Eiger sering bercerita soal pengalaman positif mereka, sehingga saya makin yakin untuk mencoba sendiri.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Lingkungan kerja saya sangat mendukung. Hampir semua karyawan di sini menggunakan produk Eiger, jadi saya merasa nyaman dan lebih percaya diri untuk mengikuti.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Cukup berpengaruh. Di Nias banyak orang aktif bepergian dan bekerja lapangan, jadi produk outdoor yang awet seperti Eiger lebih sering dicari.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Saat saya mulai sering beraktivitas di luar toko dan butuh tas yang bisa diandalkan dalam jangka panjang.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Saya lebih percaya pengalaman langsung di toko dan penjelasan dari pimpinan, karena kami sering dapat pelatihan produk.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih	Tidak perlu, karena saya sudah terbiasa menangani produk dan mengetahui informasinya secara detail.

	dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena kualitas produknya sudah terbukti bagus, banyak pilihan model, dan saya sendiri merasa lebih nyaman memakainya dibanding merek lain.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Saya mempertimbangkan daya tahan bahan, garansi, dan kemudahan perawatan.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Karena saya tahu pasti produk yang dijual asli dan bergaransi. Saya juga percaya dengan pelayanan toko tempat saya bekerja.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Tidak sering, karena produknya tahan lama. Tapi kalau ada model baru yang menarik atau kebutuhan lain, saya kadang membeli lagi.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Ya, saya puas dan sering merekomendasikan ke teman maupun pelanggan karena saya sudah membuktikan sendiri kualitasnya.

Informan 5

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Saya mulai tertarik beli karena penasaran setelah sering pegang produknya tiap hari di toko. Saya lihat bahannya beda dari tas-tas biasa, kelihatan kokoh dan premium. Jadi ingin coba sendiri kualitasnya.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger, kebutuhan atau keinginan?	Awalnya karena kebutuhan, saya butuh tas harian buat kerja lapangan. Tapi, di sisi lain juga ada unsur keinginan karena suka tampil rapi dan keren saat bawa tas bermerek.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Saya membandingkan antara beberapa seri tas Eiger di toko, melihat desain dan kompartemen mana yang paling cocok. Selain itu, saya pertimbangkan juga apakah cocok dipakai di berbagai situasi, bukan cuma kerja.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Biasanya saya lihat fitur-fitur produk seperti jumlah ruang penyimpanan, bahan luar dalam, dan kelebihan tiap model. Karena saya kerja di toko, saya bisa langsung cek katalog internal dan tanya ke atasan jika perlu.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Pernah saya bandingkan dengan Deuter dan Bodypack. Tapi setelah saya lihat dari sisi kenyamanan, model, dan bahan, saya tetap pilih Eiger karena lebih sesuai dengan kebutuhan saya sehari-hari.

6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Iya, saya merasa puas karena selain produknya awet, saya juga merasa lebih percaya diri saat membawanya. Bahkan teman saya bilang tampilannya makin profesional pakai Eiger.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Cukup besar pengaruhnya. Saya pribadi sudah kenal Eiger sejak lama, bahkan sebelum kerja di toko. Merek ini identik dengan kualitas tinggi dan desain yang selalu update.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Saya melihat harga Eiger itu wajar dengan kualitas yang didapat. Kalau dibandingkan dengan produk KW atau merek tak dikenal, jelas lebih unggul walau harganya lebih tinggi.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Sangat memengaruhi. Saya termasuk orang yang aktif di luar dan suka produk yang bisa diandalkan dalam jangka panjang. Gaya hidup saya butuh tas dan aksesoris yang tahan banting dan stylish juga.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada, terutama dari teman kerja yang sering cerita soal kenyamanan pakai produk Eiger. Saya dengar banyak pengalaman positif, itu juga jadi pertimbangan saya untuk membeli.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Iya. Di lingkungan saya, termasuk teman-teman kuliah dan kerja, produk Eiger cukup populer dan sering direkomendasikan, apalagi untuk keperluan outdoor atau kerja lapangan.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Menurut saya cukup besar. Banyak orang di sini punya kebiasaan bepergian jauh, naik motor, atau bekerja di luar ruangan. Produk seperti Eiger sangat cocok untuk kebutuhan seperti itu.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Ketika tas lama saya cepat rusak karena sering dipakai di lapangan. Lalu saya sadar butuh produk yang lebih tahan lama dan praktis, dan Eiger bisa menjawab kebutuhan itu.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Informasi langsung dari katalog resmi toko dan testimoni teman. Saya lebih percaya sumber yang dekat dan saya lihat sendiri kualitasnya.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Saya tidak perlu, karena saya kerja di toko ini. Tapi saya tetap mencari tahu lebih detail tentang fitur produk sebelum membeli, supaya benar-benar sesuai kebutuhan.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena Eiger punya kombinasi yang bagus antara kualitas, tampilan, dan kenyamanan. Saya juga tahu proses pengadaan produknya di toko ini selalu mengutamakan keaslian.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Yang saya pertimbangkan itu ketahanan bahan, kenyamanan saat dipakai, dan fleksibilitas produk. Kalau bisa dipakai kerja, jalan-jalan, dan tetap nyaman, itu jadi nilai plus.

18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Saya tahu produknya asli dan langsung dari distributor pusat. Selain itu, pelayanan di toko ini juga membantu saya memilih produk yang tepat sesuai kebutuhan pribadi.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Jarang, karena produknya tahan lama. Tapi kalau ada koleksi baru atau promo menarik, saya kadang tertarik beli lagi.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Iya, saya puas dan selalu rekomendasikan ke teman dan keluarga. Saya juga sering bantu pelanggan memilih produk, jadi bisa sekalian berbagi pengalaman pribadi saya.

Informan 6

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Awalnya saya tertarik karena beberapa rekan kerja sering membawa tas Eiger saat dinas luar kota. Dari situ saya penasaran ingin mencoba sendiri karena katanya lebih praktis dan kuat dipakai bepergian jauh.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger, kebutuhan atau keinginan?	Kedua-duanya. Sebenarnya saya butuh tas yang bisa muat banyak barang untuk kerja lapangan, tapi ada juga rasa ingin memiliki merek yang sudah terkenal kualitasnya.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Saya sempat survei di beberapa toko perlengkapan outdoor lain. Saya perhatikan detail tas, beratnya, kenyamanan tali bahu, dan harga sebelum yakin memilih Eiger.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya banyak baca ulasan di internet dan tanya teman-teman yang sudah pakai. Saya ingin memastikan produknya asli, bergaransi, dan sesuai dengan kebutuhan kerja saya.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Iya, saya bandingkan dengan Consina dan Rei. Namun, setelah pegang langsung dan tanya detail spesifikasinya, saya lebih nyaman dengan Eiger. Rasanya lebih kokoh dan modelnya pas selera saya.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Sangat puas. Rasanya bangga bisa punya produk yang diidamkan sejak lama. Ketika dipakai, selain fungsional, juga ada kepuasan tersendiri karena tampil lebih rapi dan profesional.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Cukup besar. Nama besar Eiger sudah melekat sebagai simbol kualitas. Jadi saat saya ingin beli tas kerja yang awet, nama Eiger langsung muncul di pikiran saya.

8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Menurut saya, harga produknya memang lumayan tinggi, tetapi kualitasnya sebanding. Saya lebih suka beli sekali yang awet lama daripada beli murah tapi cepat rusak.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Iya, karena saya sering kerja lapangan dan bepergian dinas. Saya perlu tas yang praktis, kuat, dan tetap kelihatan profesional. Itu alasan saya pilih Eiger.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada pengaruh. Teman-teman kantor banyak yang merekomendasikan, bahkan ada yang ikut menemani saya belanja supaya lebih yakin.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Lingkungan kerja saya cenderung mendukung. Banyak rekan kerja yang memakai Eiger, jadi rasanya wajar jika saya juga menggunakan merek yang sama.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Kalau di sini, banyak orang sudah terbiasa beli barang yang berkualitas supaya lebih tahan lama. Jadi saya juga lebih suka beli yang awet meskipun harganya lebih tinggi.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Saat tas lama saya cepat rusak karena terlalu sering dibawa ke luar kota. Dari situ saya sadar saya butuh produk yang lebih kuat dan praktis.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Testimoni langsung dari teman dekat. Kalau sudah pernah dipakai orang yang saya kenal, saya lebih percaya dibanding iklan saja.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Iya, saya cari informasi di internet dan tanya beberapa teman supaya lebih yakin tidak salah pilih.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena Eiger lebih terkenal kualitasnya dan banyak pilihan model yang sesuai dengan kebutuhan saya. Rasanya lebih tenang beli merek yang sudah banyak digunakan orang.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Yang paling utama daya tahan dan desainnya. Setelah itu baru harga dan garansi produk.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Saya yakin karena stok produknya lengkap, penjelasan karyawan sangat membantu, dan saya bisa memastikan barangnya asli dengan garansi resmi.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Belum terlalu sering karena produknya awet. Tapi kalau ada kebutuhan baru, saya pasti mempertimbangkan beli Eiger lagi.

20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Iya, saya sudah merekomendasikan ke teman dan keluarga. Saya puas dengan kualitas dan pelayanannya.
----	---	---

Informan 7

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Pertama kali saya beli karena sering lihat influencer outdoor di YouTube pakai tas Eiger. Selain itu, teman saya juga merekomendasikan kalau mau tas yang kuat dan tahan lama.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger, kebutuhan atau keinginan?	Awalnya karena kebutuhan. Saya butuh tas untuk kegiatan naik gunung sama kawan-kawan. Tapi jujur, ada juga keinginan karena saya suka desainnya yang sporty.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Saya bandingkan beberapa model dan harga, termasuk cek merek lain. Saya juga sempat tanya dulu ke toko-toko perlengkapan outdoor di sekitar Gunungsitoli.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya cari informasi soal daya tahan bahan, ukuran kapasitas tas, garansi resmi, dan harga. Saya juga nonton video review supaya lebih yakin.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Iya, saya bandingkan sama Consina dan Deuter. Tapi akhirnya pilih Eiger karena lebih mudah didapat di toko lokal dan desainnya lebih sesuai selera saya.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Puas banget. Rasanya bangga bisa punya tas yang sudah lama saya incar. Selain itu, saya merasa lebih percaya diri waktu dipakai kegiatan outdoor.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Cukup besar pengaruhnya. Dari dulu saya sudah sering dengar kalau Eiger itu kualitasnya bagus. Jadi sudah tertanam di pikiran kalau mau tas gunung ya Eiger.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Menurut saya, harga memang lumayan mahal, tapi kualitasnya sesuai. Apalagi kalau sering dipakai outdoor, rasanya sepadan dengan harga.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Iya, saya memang suka kegiatan alam terbuka. Jadi saya butuh peralatan yang mendukung aktivitas itu. Eiger menurut saya pas dengan gaya hidup saya.

10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada. Teman-teman saya yang sering naik gunung rata-rata pakai Eiger. Mereka bilang lebih nyaman dan awet, jadi saya tertarik beli juga.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Lingkungan pergaulan saya mendukung. Banyak yang pakai merek ini. Jadi saya merasa lebih yakin kalau ikut memakai.
12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Kalau di sini, orang cenderung lebih memilih produk yang awet meskipun harganya lebih tinggi. Jadi saya merasa lebih aman memilih Eiger.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Waktu persiapan naik gunung pertama kali, saya sadar butuh tas yang kuat dan bisa bawa banyak barang. Dari situ saya mulai cari produk Eiger.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Saya percaya ulasan di YouTube dan pengalaman teman dekat yang sudah lebih dulu pakai.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Iya, saya cari-cari info dulu di internet, baru datang ke toko supaya lebih paham dan nggak salah beli.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Karena sudah lebih terkenal di kalangan pendaki. Selain itu, produknya mudah ditemukan di Gunungsitoli dan modelnya sesuai dengan aktivitas saya.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Saya mempertimbangkan daya tahan bahan, kapasitas tas, dan harga. Desain juga jadi pertimbangan penting buat saya.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Pelayanannya ramah, produknya lengkap, dan saya bisa langsung memastikan barangnya asli.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Belum sering, karena tasnya awet. Tapi saya berencana beli lagi kalau ada kebutuhan lain, misalnya jaket outdoor.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Iya, saya sudah beberapa kali merekomendasikan ke teman lain yang baru mulai naik gunung.

Informan 8

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang mendorong Anda pertama kali untuk membeli produk Eiger?	Saya pertama kali membeli karena memang butuh tas kerja yang kuat. Waktu itu teman kantor saya juga banyak yang pakai Eiger, jadi saya ikut mencoba. Selain itu, saya lihat kualitasnya cukup profesional dibanding tas biasa.
2	Apa alasan utama Anda membeli produk Eiger, kebutuhan atau keinginan?	Alasan utama saya lebih karena kebutuhan. Saya sering bepergian untuk urusan pekerjaan, jadi perlu tas yang tahan lama. Walaupun begitu, saya akui ada juga keinginan karena merasa lebih percaya diri jika menggunakan produk yang bagus.
3	Bagaimana Anda mempertimbangkan berbagai pilihan sebelum memutuskan membeli produk Eiger?	Sebelum beli, saya sudah membandingkan beberapa merek. Saya cek fitur, bahan, dan harga di toko-toko lain. Setelah dibandingkan, saya merasa Eiger lebih sesuai dengan keperluan saya.
4	Apa saja informasi yang Anda cari sebelum membeli produk Eiger?	Saya cari informasi tentang ketahanan bahan, kapasitas, harga, garansi, dan model yang cocok untuk kegiatan kerja maupun perjalanan luar kota.
5	Apakah Anda membandingkan produk Eiger dengan merek lain sebelum membeli? Mengapa?	Iya, saya bandingkan dengan Consina dan Bodypack. Tapi akhirnya pilih Eiger karena tampilannya lebih rapi dan profesional, cocok dibawa ke kantor sekaligus kegiatan outdoor ringan.
6	Apakah Anda merasa puas secara emosional setelah membeli produk Eiger? Mengapa?	Saya merasa puas. Ada rasa lega dan senang karena akhirnya punya tas yang sesuai dengan harapan. Apalagi banyak rekan kerja juga memberi komentar positif saat melihat tas itu.
7	Sejauh mana citra merek Eiger memengaruhi keputusan pembelian Anda?	Citra merek cukup memengaruhi. Saya sudah lama mengenal Eiger sebagai produk berkualitas, jadi lebih mudah percaya tanpa ragu.
8	Bagaimana persepsi Anda terhadap kualitas produk Eiger dibandingkan harga yang ditawarkan?	Menurut saya kualitasnya seimbang dengan harga. Produk ini tidak murahan, tapi juga tidak terlalu mahal untuk ukuran tas berkualitas tinggi.
9	Apakah motivasi pribadi atau gaya hidup Anda memengaruhi keputusan membeli produk Eiger?	Iya, saya sering bepergian dan bekerja di lapangan. Jadi saya butuh produk yang kuat dan mendukung aktivitas saya.
10	Apakah ada pengaruh dari keluarga atau teman terhadap keputusan Anda membeli produk Eiger?	Ada. Teman-teman kantor sering merekomendasikan. Saya juga lihat banyak yang sudah pakai dan awet, jadi saya makin yakin.
11	Apakah lingkungan sosial Anda mendukung atau merekomendasikan penggunaan produk Eiger?	Sangat mendukung. Rata-rata rekan kerja saya memakai merek yang sama. Jadi sudah menjadi semacam kebiasaan di lingkungan kerja.

12	Sejauh mana budaya lokal atau kebiasaan memengaruhi keputusan Anda dalam memilih produk seperti Eiger?	Cukup berpengaruh. Di sini, orang lebih suka membeli barang yang awet dan berkualitas walaupun harganya sedikit lebih tinggi. Itu juga yang jadi pertimbangan saya.
13	Kapan Anda menyadari bahwa Anda membutuhkan produk seperti yang ditawarkan Eiger?	Waktu tas lama saya cepat rusak karena dipakai sering keluar kota. Saya mulai mencari tas yang lebih tahan lama dan tampilannya lebih bagus.
14	Sumber informasi apa yang paling Anda percaya sebelum membeli produk Eiger?	Saya lebih percaya rekomendasi teman kerja yang sudah lama pakai. Saya juga sempat cek katalog dan review online.
15	Apakah Anda melakukan pencarian informasi terlebih dahulu sebelum datang ke toko Eiger?	Iya, saya cari info dulu. Supaya waktu datang ke toko sudah lebih paham varian produknya dan tidak bingung.
16	Apa alasan utama Anda memilih Eiger daripada merek lain?	Kombinasi kualitas, model yang cocok untuk kerja, dan citra merek yang sudah terpercaya sejak lama.
17	Faktor apa yang paling Anda pertimbangkan saat membandingkan produk Eiger dengan produk lain?	Ketahanan bahan, garansi, desain, dan harga yang masuk akal.
18	Apa yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli produk Eiger di toko ini?	Karena stoknya lengkap, penjelasan stafnya memuaskan, dan saya bisa melihat langsung produknya asli.
19	Seberapa sering Anda membeli ulang produk Eiger? Mengapa?	Tidak terlalu sering karena produknya awet. Biasanya beberapa tahun sekali kalau ada model baru yang lebih sesuai kebutuhan.
20	Setelah membeli, apakah Anda merasa puas dan berniat merekomendasikan produk ini kepada orang lain?	Ya, saya puas. Sudah beberapa kali saya merekomendasikan ke teman yang sedang cari tas kerja atau tas perjalanan.

Jawaban hasil pertanyaan wawancara tambahan

Informan 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Menurut pengamatan saya, konsumen di sini cukup selektif dan kritis. Sebelum membeli, mereka umumnya membandingkan beberapa merek, mengecek harga, serta memastikan keaslian produk. Sebagian besar sudah memiliki informasi lebih dulu dari media sosial atau rekomendasi teman sebelum datang.

2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Kami selalu mengutamakan pelayanan informatif. Staf dilatih agar bisa menjelaskan spesifikasi produk secara detail. Selain itu, kami menyediakan brosur, katalog, dan contoh produk sehingga konsumen bisa membandingkan secara langsung.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Kami menjalin komunikasi dengan pelanggan, terutama yang sudah loyal, dengan mengirimkan informasi produk baru atau promo melalui WhatsApp. Selain itu, kami memberikan garansi produk tertentu untuk meningkatkan rasa aman pembeli.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Keluhan kami tangani dengan terbuka dan segera. Apabila ada cacat produksi, kami tukar dengan produk baru. Jika masalah berkaitan dengan pelayanan, kami evaluasi internal agar tidak terulang kembali.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Ya, kami beberapa kali melakukan survei sederhana secara lisan ketika konsumen datang kembali, atau melalui pesan WhatsApp untuk menanyakan pengalaman penggunaan produknya.

Informan 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Konsumen cukup berhati-hati sebelum membeli. Mereka sering mengecek harga di tempat lain dulu, kemudian datang kembali. Ada juga yang banyak bertanya tentang keaslian produk dan garansi.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Biasanya kami aktif menawarkan alternatif model, menjelaskan fungsi setiap produk, serta membantu konsumen mencoba tas atau jaket secara langsung. Dengan begitu, mereka lebih mudah memastikan kecocokan produk.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Kami selalu mengingatkan konsumen tentang cara merawat barang, supaya lebih awet. Jika mereka sudah pernah membeli, kami juga memberi informasi promo khusus pelanggan lama.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Kalau ada keluhan, saya sebagai kasir utama biasanya mencatat dulu detail keluhannya. Setelah itu, kami koordinasi dengan pemilik toko untuk solusi terbaik, misalnya penggantian produk atau kompensasi lain sesuai kebijakan toko.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Pernah, tapi masih secara informal. Biasanya saat pelanggan kembali belanja, kami tanyakan apakah produk sebelumnya sesuai harapan mereka.

Informan 3

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Sebagian besar konsumen sudah tahu apa yang mau dibeli, tapi tetap ingin memastikan kualitas dan membandingkan harga. Mereka banyak yang membawa informasi dari internet.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Kami membantu dengan menjelaskan perbedaan tiap seri produk, keunggulannya, serta menyediakan waktu bagi konsumen untuk mempertimbangkan tanpa tergesa-gesa.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Kami memberikan garansi, dan jika pelanggan lama datang kembali, kami berusaha memberikan pelayanan lebih cepat dan ramah supaya mereka merasa dihargai.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Kami selalu bersikap sopan dan mendengarkan keluhan sampai selesai. Kalau bisa ditangani langsung di toko, kami selesaikan secepatnya. Kalau perlu koordinasi, kami laporkan ke pimpinan dulu.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Ada, tapi sifatnya belum rutin. Biasanya kami tanya secara langsung saat mereka datang kembali untuk belanja.

Informan 4

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Menurut saya, konsumen Eiger itu teliti. Banyak yang sudah baca ulasan dulu. Mereka lebih percaya kalau bisa lihat dan pegang barang langsung di toko.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Kami sering menawarkan produk pembandingan dan menjelaskan secara detail supaya konsumen merasa lebih yakin. Kalau konsumen butuh waktu, kami beri kesempatan tanpa memaksa.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Kami usahakan pelayanan yang ramah setiap kali mereka datang. Jika ada masalah, kami bantu komunikasikan ke atasan agar cepat ditindaklanjuti.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Biasanya kami dengarkan dulu keluhannya, lalu klarifikasi apakah itu masalah produksi atau penggunaan. Kalau bisa diganti atau diperbaiki, kami proses secepatnya.

5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Ada, walaupun jarang tertulis. Biasanya kami tanyakan langsung saat konsumen datang lagi atau melalui chat jika mereka pesan ulang.
---	---	---

Informan 5

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Konsumen di sini rata-rata sudah punya informasi dulu, jadi mereka hanya memastikan barangnya asli dan sesuai keperluan. Ada yang suka tanya detail spesifikasi sebelum memutuskan.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Kami selalu memberi kesempatan konsumen memegang dan mencoba produk. Kalau mereka ragu, kami bandingkan beberapa model supaya lebih jelas.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Kami selalu sapa ramah kalau mereka datang kembali. Kadang kami informasikan promo terbaru supaya mereka merasa diperhatikan.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Kalau ada komplain, kami utamakan untuk diselesaikan baik-baik. Kalau harus tukar produk, kami bantu prosesnya.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Pernah, tapi lebih sering secara lisan saat pelanggan kembali ke toko.

Informan 6

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Menurut saya, banyak yang sudah percaya dengan merek Eiger. Tapi tetap ada yang teliti mengecek keaslian dan harga sebelum membeli.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Saya merasa toko cukup sabar dalam menjelaskan produk. Waktu saya pertama beli, stafnya membantu memilihkan yang paling sesuai kebutuhan saya.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Mereka memberi informasi cara merawat barang, dan saat saya datang lagi, pelayanannya tetap ramah dan sopan.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Saya belum pernah mengeluh, tapi teman saya bilang keluhan mereka ditanggapi dengan baik dan diberi solusi yang jelas.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Seingat saya belum pernah diminta mengisi survei tertulis, tapi staf toko pernah menanyakan pendapat saya secara lisan.

	mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	
--	--	--

Informan 7

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Konsumen di sini cukup teliti. Banyak yang membandingkan harga dan kualitas dengan merek lain sebelum memutuskan beli.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Staf toko menjelaskan produk dengan detail dan tidak terburu-buru, jadi pembeli bisa mempertimbangkan dulu.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Mereka ramah saat pembeli datang lagi. Saya sendiri merasa dihargai sebagai pelanggan.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Belum pernah komplain, tapi saya lihat kalau ada pembeli komplain, stafnya langsung membantu mencari solusi.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Saya belum pernah ikut survei, tapi beberapa kali ditanya langsung tentang pengalaman memakai produk.

Informan 8

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda melihat perilaku konsumen terhadap produk Eiger yang dijual di toko ini?	Konsumen rata-rata sudah yakin dengan merek ini, tapi tetap selektif memastikan kualitas produk dan layanan toko.
2	Apa strategi toko dalam membantu konsumen melalui proses pengambilan keputusan pembelian?	Pelayanan di toko sangat informatif dan sabar. Konsumen diberikan kesempatan mencoba produk sebelum membeli.
3	Apa yang biasa dilakukan toko untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pasca pembelian?	Menurut saya, mereka cukup aktif menyapa pelanggan lama dan memberi informasi promo terbaru.
4	Bagaimana toko menangani keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen?	Saya belum pernah mengalaminya, tapi dari yang saya lihat, staf toko responsif dan tidak menyalahkan pembeli kalau ada masalah.
5	Apakah toko pernah melakukan survei atau observasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah pembelian?	Belum pernah survei resmi, tapi saya sering ditanya pendapat kalau kembali belanja.

Lampiran Dokumentasi Penelitian







YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

Hal : Pengajuan Judul
Rancangan Penelitian

Gunungsitoli, Februari 2025

Yth. Dosen Pembimbing:

Bpk. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.

Dengan Hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
NPM : 2320116
Konsentrasi : Pemasaran
Tema Penelitian : Riset Pemasaran
Jumlah SKS yang telah diselesaikan : 145 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian sebagaimana di bawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli	12/02/25	/
2	Analisis Segementasi Pasar Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia dalam Keputusan Pembelian Produk Eiger Di Toko Eiger Kota Gunungsitoli		
3	Analisis Strategi Bersaing Toko Eiger Gunungsitoli dalam Menghadapi Kempetitor di Industri Produk Outdoor		

2. Demikian Permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak Dosen Pembimbing dapat mempertimbangkan salah satu judul di atas dan berkenan menyetujuinya.

Hormat Saya

Pemohon,

HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE
NPM. 2320116

OUTLINE PENELITIAN SKRIPSI – I

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
NPM : 2320116
Konsentrasi : Pemasaran
Tema Penelitian : Riset Pemasaran
Jumlah SKS yang Ditempuh : 145 SKS

No	Uraian	Hasil
1	Judul	Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli
2	Fenomena	Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan suatu merek. Produk Eiger, sebagai salah satu merek perlengkapan outdoor terkemuka di Indonesia, memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumen, khususnya di Kota Gunungsitoli. Namun, dari observasi awal, ditemukan bahwa tidak semua konsumen yang mengunjungi toko Eiger langsung melakukan pembelian. Beberapa konsumen cenderung membandingkan harga, mempertimbangkan merek lain, atau menunda keputusan pembelian setelah melihat produk di toko. Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dalam membeli produk Eiger.
3	Latar Belakang	Perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian merupakan aspek penting dalam dunia pemasaran, karena keputusan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harga, kualitas produk, citra merek, serta preferensi pribadi. Dalam konteks produk Eiger, yang

	dikenal sebagai brand perlengkapan outdoor premium, faktor-faktor tersebut menjadi sangat relevan dalam menentukan daya tarik produk bagi konsumen di Kota Gunungsitoli. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Toko Eiger Kota Gunungsitoli, ditemukan bahwa sebagian konsumen melakukan pembelian secara langsung setelah melihat produk, sementara yang lain mempertimbangkan lebih banyak aspek sebelum mengambil keputusan. Beberapa konsumen terlihat membandingkan harga dengan merek lain, mencari informasi tambahan mengenai spesifikasi produk, atau bahkan menunda pembelian untuk menyesuaikan dengan anggaran mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan pembelian tidak selalu bersifat spontan, tetapi melalui proses berpikir yang kompleks. Selain itu, keberadaan toko-toko lain yang menjual produk serupa juga berpotensi mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk Eiger. Meskipun Eiger dikenal memiliki kualitas yang baik, namun faktor harga sering kali menjadi pertimbangan utama bagi sebagian besar konsumen. Persaingan dengan merek lokal maupun merek global lainnya yang menawarkan produk serupa dengan harga lebih terjangkau menjadi tantangan tersendiri bagi Toko Eiger dalam menarik minat konsumen. Lebih lanjut, faktor promosi dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh Eiger juga dapat berperan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Beberapa konsumen lebih tertarik melakukan pembelian ketika terdapat diskon atau promo tertentu, sementara sebagian lainnya lebih mengutamakan aspek fungsionalitas dan kebutuhan sebelum membeli produk. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana konsumen di Kota
--	---

		Gunungsitoli mengambil keputusan dalam membeli produk Eiger agar dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian produk Eiger di Kota Gunungsitoli. Dengan memahami pola pikir dan preferensi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pihak toko dalam meningkatkan strategi pemasaran serta daya saing produk Eiger di pasar lokal.
4	Rumusan Masalah	1) Bagaimana faktor-faktor perilaku konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli? 2) Bagaimana perilaku konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli?
5	Tujuan Penelitian	1) Untuk mengetahui faktor-faktor perilaku konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli 2) Untuk mengetahui perilaku konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli.
6	Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan konsumen, observasi langsung di toko, serta dokumentasi terkait strategi pemasaran yang diterapkan. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih konsumen yang memiliki pengalaman

		dalam membeli atau mempertimbangkan pembelian produk Eiger. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen, serta bagaimana toko Eiger di Kota Gunungsitoli dapat mengoptimalkan strategi pemasaran mereka berdasarkan temuan penelitian.
7	Lokasi Penelitian & Alamat	Toko Eiger di Kota Gunungsitoli yang beralamat di Jl. Diponegoro Kota Gunungsitoli
8	Daftar Rujukan/Referensi	Br. Ginting, H. (2022). <i>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Produk Cat Nippon Paint</i>, jesya, 5(2). doi:10.36778/jesya.v5i2.744. Kurniawati, D., & Wahyuningsih, S. (2023). <i>Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Kualitas Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Eiger Di Kota Semarang</i>. Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA), 1(3), 374-380. Ramadina, T. R., & Umbara, T. (2024). <i>Analisis Faktor-Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Eiger Adventure Dikalangan Mahasiswa</i>. Jurnal Ilmiah Edunomika, 8(3).

Gunungsitoli, 12 Februari 2025

Disahkan oleh :
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 01128129102

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing,



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :
2320116

NAMA MAHASISWA :
HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE

PRODI :
Manajemen

JUDUL :
Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

LOKUS :
Toko Eiger Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :
Yupiter Mendrofa, SE,MM

Konsentrasi :
Pemasaran

Tema :
Riset Pasar

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bimbingan Proposal Penelitian 02 Mar 2025 19:56:36	BAB I - PENDAHULUAN File Skripsi	Perbaiki Bab I. Sempurnakan permasalahan penelitian, perbaiki Rumusan dan tujuan penelitian, rapikan pengetikan. Baca buku panduan. Terimakasih. 04 Mar 2025 12:40:05
2	ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK EIGER DI TOKO EIGER KOTA GUNUNGSITOLI 06 Mar 2025 10:04:58	Bab 1 revisi File Skripsi	Perbaiki Bab I. Ikuti revisi dan rapikan penulisan dengan baik. Terimakasih 06 Mar 2025 11:14:36

No	TOPIK		MATERI		CATATAN DOSEN	
3	Bimbingan Proposal Penelitian		Perbaiki Bab I – Pendahuluan		ACC Bab I. Lanjutkan ke Bab II. Terimakasih.	
	08 Mar 2025 15:43:17		File Skripsi		10 Mar 2025 10:09:00	
4	Bimbingan Proposal Penelitian		BAB II – TINJAUAN PUSTAKA		Perbaiki Bab II. Sempurnakan Tinjauan Pustaka. Perbaiki Kerangka berpikir dan perbaiki tata penulisan. Terimakasih.	
	12 Mar 2025 07:34:22		File Skripsi		12 Mar 2025 11:38:48	
5	Bimbingan Proposal Penelitian		BAB III – METODE PENELITIAN		Perbaiki Bab III. Baca buku panduan dan perbaiki tata penulisan. Terimakasih.	
	12 Mar 2025 07:34:40		File Skripsi		12 Mar 2025 11:35:50	
6	ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK EIGER DI TOKO EIGER KOTA GUNUNGSITOLI		final bab 1– bab 3		ACC BAB 1-3. Silahkan PDF kan semua dari awal sampai Akhir. Terimakasih	
	12 Mar 2025 16:12:42		File Skripsi		12 Mar 2025 16:14:18	
7	ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK EIGER DI TOKO EIGER KOTA GUNUNGSITOLI		rancangan penelitian proposal		ACC Rancangan Penelitian. Silahkan mendaftar Seminar Proposal. Terimakasih.	
	13 Mar 2025 13:33:42		File Skripsi		13 Mar 2025 13:37:34	

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Sabtu tanggal Dua puluh dua bulan Maret tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE
NIM : 2320116
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger Di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM
(Pembimbing)
2. Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M.
(Penelaah)

Tanda Tangan

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM (Pembimbing)	80
2. Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M. (Penelaah)	80
Total Nilai	160

Rata-rata nilai adalah: 80



Gunungsitoli, 22 Maret 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,
Idam Harefa, S.E., M.E.
NIDN: 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE
NIM	: 2320116
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger Di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :
hari / tanggal : Sabtu, 22 Maret 2025
Pukul : 08.00 wib-selesai
tempat : Ruang Rapat

Dengan hasil penilaian :

☐

Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)

☒

Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)

☐

Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)

☐

Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 22 Maret 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Idam Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE

NIM : 2320116

Judul Penelitian : Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan
Pembelian Produk Eiger Di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- tambahkan teori ² ttg mode - mode perilaku konsumen dan mode ² pengambilan keputusan
		- Sempurnakan kerangka berpikir
		- tambahkan informasi penelitian (konsumen)
		- Sempurnakan Daftar wawancara saudara sesuai dengan indikator variabel penelitian

Gunungsitoli, 22 Maret 2024

Dosen Penelaah,

Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M.
NIDN. 0116047202

LEMBARAN PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE
NIM : 2320116
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : ANALISISS EFEKTIVITAS SEGMENTASI PASAR
DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN DI TOKO
EIGER KOTA GUNUNGSITOLI

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

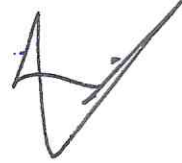
Gunungsitoli, April 2025

Dosen Penelaah



Aferi Aman Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN.1116047202

Dosen Pembimbing



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN.0112078103

Plt. Ketua Prodi Manajemen




Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0112078103

LEMBARAN PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE
NIM : 2320116
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : ANALISISS EFEKTIVITAS SEGMENTASI PASAR
DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN DI TOKO
EIGER KOTA GUNUNGSITOLI

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

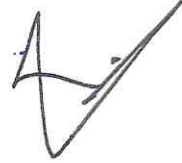
Gunungsitoli, April 2025

Dosen Penelaah



Aferi Aman Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN.1116047202

Dosen Pembimbing



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN.0112078103

Plt. Ketua Prodi Manajemen




Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

10 Mei 2025

Nomor : 639/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan Toko Eiger
Kota Gunungsitoli
di

Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama : **Hendriwan Novan Berkat Lase**
NIM : 2321116
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Analisis perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : Toko Eiger Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 10 Mei 2025 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.



Dekan
Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208

Tembusan :

- Yth. 1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
2. Warek Lingkup Universitas Nias
3. Kepala LPPM Universitas Nias
4. Ketua Program Studi Manajeme
5. Peneliti yang bersangkutan (**Hendriwan Novan Berkat Lase**)
6. Arsip

SURAT KETERANGAN DITERIMA MENELITI

Gunungsitoli, 12 Mei 2025

Sifat : Pemberitahuan
Lampiran : -
Kepada Yth.:
Dekan Fakultas Ekonomi
Perihal : Pemberian Izin Pelaksanaan di
Penelitian Mahasiswa Akhir Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi Nomor 639/UN11/PN.01.02/2025 tanggal 10 Mei 2025, Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias, maka dengan ini disampaikan bahwa Garuda Printing tidak keberatan dan memberikan izin kepada Mahasiswa yang bernama:

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
NPM : 2320116
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli
Lokasi Peneleitian : Toko Eiger Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 12 Mei 2025 s.d. Selesai

Untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan menyusun laporan hasil penelitiannya dengan baik.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Pimpinan Usaha/Owner,



Desman Operius Lase

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Gunungsitoli, Juni 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Desmain Operius Laise
Jabatan : Pemilik Toko Eiger
Alamat : Jl. Diponegoro Nomor 256 Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
NPM : 2320116
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : Toko Eiger Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 12 Mei 2025 s.d. Selesai

Benar telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian tugas akhir/penelitian skripsi di Toko Eiger Kota Gunungsitoli dengan baik dan mengikuti prosedur sesuai dengan yang seharusnya dan jadwal penelitian yang telah ditentukan.

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pimpinan Usaha/Owner,

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'JL. DIPONEGORO' and 'NO. 256'.

Desman Operius Lase

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :
2320116

NAMA MAHASISWA :
HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE

PRODI :
Manajemen

JUDUL :
Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

LOKUS :
Toko Eiger Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :
Yupiter Mendrofa, SE,MM

Konsentrasi :
Pemasaran

Tema :
Riset Pasar

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bimbingan Skripsi 22 Jun 2025 12:10:21	BAB IV Hasil dan Pembahasan File Skripsi	Perbaiki Bab IV Sempurnakan analisis pembahasan dan rapikan penulisan. Terimakasih. 30 Jun 2025 08:13:43
2	Bimbingan Skripsi 22 Jun 2025 12:10:44	BAB V Kesimpulan dan Saran File Skripsi	Perbaiki Bab V. Sempurnakan kesimpulan dan saran, rapikan penulisan. Terimakasih. 30 Jun 2025 08:14:49

NO	TOPIK		MATERI	CATATAN DOSEN
3	revisi bab 1 sampai 5 02 Jul 2025 16:59:00		finis bab 1 sampai 5 pdf File Skripsi	ACC SKRIPSI. Silahkan mendaftar Ujian Skripsi. Terimakasih. 02 Jul 2025 17:00:31

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli,” yang disusun oleh Hendriwan Novan Berkat Lase, NPM. 2320116, Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh Dosen Pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Ujian Skripsi.

Gunungsitoli, 2 Juli 2025

Dosen Pembimbing,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias📮 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 174/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS.**
NIDK : 8934030021
Pangkat/Golongan : Penata/III/c
Jabatan : Plt. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Hendriwan Novan Berkat Lase**
NIM : 2320116
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK EIGER DI TOKO EIGER KOTA GUNUNGSITOLI

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 28% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 4 Juli 2025



Plt. Kepala LPPM,
Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS.
NIDK. 8934030021

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Hendriwan Novan Berkat Lase.**



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 687/UM.11.02/PP.09.01/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa :

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
NPM : 2320116
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Eiger di Toko Eiger Kota Gunungsitoli

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua mata kuliah di Program Studi S1 Manajemen. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan transkrip nilai kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, Juli 2025
Ketua Program Studi Manajemen,

Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, Juli 2025

Hal

Lampiran

: **Permohonan Ujian Skripsi**

: Satu Berkas

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias

c.q. Ketua Program Studi Manajemen

Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli

Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase

NIM : 2320116

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat permohonan ujian skripsi
2. Surat Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti skripsi telah melewati cek *plagiat* dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh dosen pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *hardcopy* skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap
9. Riwayat bimbingan skripsi di simat dari dosen pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS asli semester 1 sampai terakhir
11. Fotokopi KHS terakhir
12. Transkrip nilai sementara dari SIMAT
13. Slip pembayaran uang kuliah terakhir
14. Map merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Tembusan :

Rektor Universitas

Nias

Cq. Wakil Rektor I

Hormat Saya
Permohonan

Hendriwan Novan Berkat Lase
NIM. 2320116



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Hal : Kesiediaan Menghadiri Sidang Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Nama : Hendriwan Novan Berkat Lase
Nim : 2320116
Program : Sarjana
Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Manyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadri ujian Skripsi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Pemohon,

Hendriwan Novan Berkat Lase

NIM. 2320116

Tembusan disampaikan kepada

Rektor Universitas Nias

c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

9 Juli 2025

Nomor : 706/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE**

Kepada Yth.

1. Aferiawan Telaumbanua, SE., MM	Penguji I
2. Nanny Artatina Buulolo, S.E., M.Si	Penguji II
3. Yupiter Mendrofa, SE., MM	Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE**
NIM : 2320116
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Produk Eiger di Toko Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Jumat, 9 Juli 2025
pukul : 10.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang Lab

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kaprosi, Manajemen



Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat tanggal Sebelas Bulan Juli tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE
NIM : 2320116
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Produk Eiger di Toko Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 10.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Yupiter Mendrofa, SE..MM.
2. Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M
3. Nanny Artatina Buulolo, SE.,M.Si

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Yupiter Mendrofa, SE..MM	83
2. Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M	81
3. Nanny Artatina Buulolo, SE.,M.Si	82
Total Nilai	<u>246</u>

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... 82...

(..... Delapan Dua)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak Lulus~~ dengan Predikat Kelulusan..... B+.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00-84.99 = B+
75.00-79.99 = B
70.00-74.99 = B-
65.00-69.99 = C+
60.00-64.99 = C
55.00-59.99 = C-
50.00-54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 11 Juli 2025
Ketua Program Studi,

Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUP TK. 2839774675230262



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : HENDRIWAN NOVAN BERKAT LASE

NIM : 2320116

Judul Penelitian¹: Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Produk Eiger di Toko Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

[illegible]

Gunungsitoli, 11 Juli 2025
Dosen Penguji I

Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M.
NIDN. 0116047202

BIODATA PENULIS



Nama **Hendriwan Novan Berkat Lase** lahir di Desa Hiligara Kecamatan Gunungsitoli Selatan Kota Gunungsitoli pada tanggal 30 November 2000, anak kedua dari lima bersaudara, pasangan dari Bapak Saradodo Lase dan Ibu Asrine Telaumbanua. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 070993 Ombolata Simenari, setelah tamat SD saya melanjutkan studi di SMP Negeri 2 Hiliduhon hingga tamat pada bulan Juni 2015. Setelah lulus SMP Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 3 Gunungsitoli, sampai lulus pada bulan Juni 2018. Setelah itu memiliki cita-cita menjadi polisi. Pada tahun 2020, Saya melanjutkan studi saya diperguruan tinggi yaitu di Universitas Nias (UNIAS) pada Fakultas Ekonomi (FE) Program Studi Manajemen. Atas berkat dan pertolongan Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga saya menyelesaikan studi saya di Universitas Nias (UNIAS) pada tanggal 30 Agustus 2025 dan menyandang gelas Sarjana Ekonomi (S.E) dengan memperoleh nilai yang memuaskan.

BIODATA PENULIS



Nama **Hendriwan Novan Berkat Lase** lahir di Desa Hiligara Kecamatan Gunungsitoli Selatan Kota Gunungsitoli pada tanggal 30 November 2000, anak kedua dari lima bersaudara, pasangan dari Bapak Saradodo Lase dan Ibu Asrine Telaumbanua. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 070993 Ombolata Simenari, setelah tamat SD saya melanjutkan studi di SMP Negeri 2 Hiliduhu hingga tamat pada bulan Juni 2015. Setelah lulus SMP Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 3 Gunungsitoli, sampai lulus pada bulan Juni 2018. Setelah itu memiliki cita-cita menjadi polisi. Pada tahun 2020, Saya melanjutkan studi saya diperguruan tinggi yaitu di Universitas Nias (UNIAS) pada Fakultas Ekonomi (FE) Program Studi Manajemen. Atas berkat dan pertolongan Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga saya menyelesaikan studi saya di Universitas Nias (UNIAS) pada tanggal 30 Agustus 2025 dan menyandang gelas Sarjana Ekonomi (S.E) dengan memperoleh nilai yang memuaskan.