

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya usaha di sektor UMKM yang saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup baik bagi perekonomian masyarakat, sebuah usaha yang di jalankan memiliki tujuan utama yaitu untuk memperoleh keuntungan, maka dari itu setiap pengusaha harus dapat bersaing dengan ketat agar tercapainya tujuan yang telah di tetapkan. Usaha tersebut sangat di tuntutan agar memiliki strategi dari kegiatan pemasaran terutama dalam sistem distribusi. Pendistribusian sebagai kegiatan pemasaran yang berupaya memperlancar dan mempermudah penyampaian produk kepada para konsumen melalui jalur logistik terutama saat menyalurkan barang ke pasar. (Fadli, 2019)

Salah satu pendekatan bisnis yang berbasis pengelolaan hubungan atau relasi dengan konsumennya disebut juga sebagai *customer relationship management*. Hal yang memfokuskan pada apa yang akan di nilai oleh anggota bukan hanya dari produk yang di jual oleh pihak perusahaan melainkan membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan para calon konsumen, sehingga menghasilkan kualitas yang baik atau harga yang bersaing serta menjawab keinginan & kebutuhan konsumen. (Agustia, 2018)

Usaha pemasaran dilakukan untuk memperluas pasar agar tujuan-tujuan usaha dapat tercapai dan menjadikan usaha lebih terkenal kemudian banyak di minati oleh para konsumen, pihak pengusaha memerlukan cara atau metode yang digunakan sebagai pedoman terutama di bidang pemasaran. Penjualan produk dapat dilakukan melalui cara yang efektif serta strategi-strategi yang sesuai dengan kebutuhan terutama dalam meningkatkan pasar konsumen yang ada. Pelaku usaha diwajibkan agar dapat memanfaatkan peluang secara teliti agar produk yang dimiliki dapat mempertahankan eksistensi agar mencapai tingkat pertumbuhan yang di inginkan. (Nafisah, 2020)

Perkembangan usaha tidak terlepas dari cara atau sistem pengelolaan yang dimiliki, produk usaha akan di minati oleh konsumen apabila produk tersebut memiliki nilai atau kualitas yang sesuai dengan kondisi pasar, karena hal tersebut sangat penting bagi pelaku usaha terutama dalam hal keunggulan produk yang lebih kreatif & inovatif sehingga produk yang di berikan kepada konsumen dapat menjadi keberhasilan usaha karena konsumen tidak ingin membeli produk jika produk tersebut tidak layak untuk di beli. Hasil dari sebuah usaha dapat berupa meningkatnya penjualan produk yang dilihat dari laporan keuangan secara keseluruhan dari total penjualan. (Nugraha, 2021)

Distribusi Fisik sebagai upaya dalam penyaluran barang kepada konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan produk tersebut, pihak pengusaha menggunakan sistem distribusi dengan tujuan agar produk sampai kepada konsumen dengan baik dengan pemenuhan kebutuhan konsumen pada waktu dan tempat di mana produk tersebut dibutuhkan maka kebutuhan konsumen dapat dipenuhi sehingga dapat menghasilkan penjualan. Dalam hal pengelolaan hubungan yang baik kepada konsumen juga di butuhkan karena komunikasi menjadi hal yang utama agar produk yang di jual dapat tersampaikan secara jelas dan konsumen tersebut akan memberikan kesan positif kepada pihak pengusaha sehingga produk yang di jual akan di minati oleh para calon konsumen. Salah satu usaha yang termasuk ke dalam sektor UMKM adalah Toko Busana Muslim Nibras yang terletak pada cabang Cirebon. Usaha tersebut termasuk ke dalam jenis usaha yang menghasilkan produk yang kemudian di perjual-belikan kepada masyarakat.

Toko Busana Muslim Nibras telah di jalankan sejak tahun 2015 dan memiliki berbagai cabang di berbagai wilayah. Usaha ini memiliki produk yang termasuk ke dalam kategori busana atau fashion dan sesuai syariat Islam, pada dasarnya Islam mewajibkan agar sopan dalam berpakaian sehingga usaha ini selaras dengan hukum tersebut. Perkembangan usaha terus mengalami kenaikan dan penurunan dalam kurun waktu tertentu yang disebabkan oleh berbagai hal, baik dari lingkungan maupun dari strategi pemasaran. Penyampaian produk dan sistem pendistribusian sangat di tuntutan agar usaha dapat terus berjalan, penjualan produk yang baik akan menunjukkan

keberhasilan usaha bahkan kemajuan usaha, karena banyaknya konsumen yang berminat untuk membeli produk tersebut. Dan minat konsumen tersebut dapat di lihat melalui laporan keuangan yang di miliki oleh usaha Busana Muslim Nibras yang terhitung dari tahun 2020 s/d 2022 terkait penjualan seluruh produk sehingga dapat di ketahui apakah usaha yang di jalankan berhasil membawa perkembangan usaha. Berikut laporan keuangannya.

**Tabel 1.1**

**Pendapatan Keseluruhan Penjualan Tahun 2020 s-d 2023**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah Pembeli</b>
2020	Rp. 72.556.500	1.464
2021	Rp. 69.115.000	1.288
2022	Rp. 74.233.500	1.521
2023	Rp. 73.119.000	1.443

(Sumber: Laporan Keuangan milik Toko Nibras)

Berdasarkan laporan keuangan yang di dapat dari pihak Toko Nibras dapat diketahui bahwa penjualan produk milik toko busana muslim nibras mengalami kenaikan dan penurunan usaha, hal tersebut dapat di lihat berdasarkan pendapatan dan jumlah pembeli pada tahun 2020 yang mana berada pada pendapatan di angka 72 juta, sedangkan pada tahun 2021 pendapatan mengalami penurunan yaitu di angka 69 juta yang mana penurunan tersebut masih tergolong stabil karena tidak menurun secara drastis sampai usaha mengalami kerugian, kemudian pada tahun 2022 penjualan kembali meningkat yaitu sebesar 74 juta maka dapat diketahui bahwa usaha toko nibras berjalan dengan cukup baik meski pada tahun 2024 pendapatan usaha menurun namun penurunan tersebut masih dalam kondisi yang cukup stabil. Seperti yang di sampaikan oleh manajer cabang Cirebon dimana penjualan yang menurun di karenakan minat masyarakat terkait bidang fashion busana muslim kurang di minati.

Kemudian dalam minat konsumen dapat di ketahui dari jumlah penjualan produk, dimana daya beli konsumen terlihat dari jumlah pembeli setiap bulannya. Minat konsumen dapat berubah sesuai dengan kebutuhan pribadi mereka sehingga penjualan produk dapat di lihat sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penjualan Pada Tahun 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Penjualan</b>
Januari	130
Februari	110
Maret	114
April	298
Mei	109
Juni	102
Juli	119
Agustus	102
September	89
Oktober	106
November	116
Desember	126
<b>Total</b>	<b>1.521</b>

(Sumber: Pencatatan Milik Pengusaha Busana Muslim Nibras Cirebon)

Dari data di atas dapat di ketahui bahwa data penjualan milik nibras Cirebon mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya, penjualan tertinggi pada bulan April, hal tersebut di karenakan bahwa saat bulan Ramadhan hingga hari raya produk sangat di minati oleh banyak masyarakat sehingga dapat di simpulkan bahwa penjualan produk sangat efektif penjualannya saat bulan April. Kemudian penjualan menjadi menurun di bulan berikutnya, karena produk Nibras kurang di minati oleh masyarakat jika untuk pakaian sehari-hari.

Dalam sebuah usaha diperlukannya sebuah strategi agar usaha dapat berjalan dengan baik, strategi yang di lakukan tidak lain dengan menggunakan sistem distribusi dan sistem pengelolaan hubungan dengan konsumen dengan

baik. Seperti berdasarkan hasil observasi dimana manajer menyebutkan bahwa penjualan dapat meningkat bahkan menurun jika pegawai tidak bisa melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan penurunan tersebut merupakan minat konsumen yang menjadi tidak tertarik kepada pihak Toko Nibras. Minat menjadi hal yang penting karena daya beli konsumen akan membawa usaha menjadi lebih meningkat. Dalam bidang pelayanan mengenai produk dapat dilakukan melalui langsung atau tidak langsung. Apabila dilakukan secara tidak langsung maka pelayanan produk di lakukan menggunakan aplikasi *whatsapp* sedangkan pendistribusian produk menggunakan jasa logistik yang sesuai. Oleh karena itu minat beli konsumen sangat berkaitan dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak penjual.



(Sumber: [rmolaceh.id](http://rmolaceh.id))

### **Gambar 1.1 Fenomena Penjualan Busana Muslim Nibras**

Terdapat sebuah fenomena terkait usaha Busana Muslim Nibras yang menyebutkan bahwa usaha tersebut akan menguasai pasar sebagai bidang fashion yang syar'i sehingga usaha di bidang busana muslim akan lebih di kenal oleh berbagai macam kalangan karena Nibras mendorong untuk memproduksi produk-produk halal bagi konsumen yang sebagian besar beragama Islam. Maka usaha tersebut akan menjadi usaha yang paling di minati oleh sebagian besar masyarakat sekitar.

Dari fenomena diatas dapat di ketahui bahwa penjualan produk busana muslim nibras dapat di minati oleh kalangan masyarakat Cirebon, karena mayoritas wilayah Cirebon adalah beragama Muslim sehingga fashion di bidang Nibras akan membawa dampak pada penjualan produk. Namun

berdasarkan hasil wawancara bersama 14 konsumen dimana mereka mengemukakan bahwa mereka membeli produk busana muslim bukan sebagai fashion utama mereka, melainkan hanya untuk kegiatan khusus di hari tertentu. Meskipun banyaknya mayoritas penduduk beragama Islam hal tersebut tidak merubah minat masyarakat dalam membeli produk, karena masyarakat memiliki berbagai selera sehingga tidak dapat menjamin bahwa usaha nibras akan membawa penjualan penjualan produk semakin meningkat dan dapat di minati oleh banyak konsumen muslim.

### Ini Faktor-faktor yang Memengaruhi Distribusi

Kompas.com - 22/08/2021, 12:44 WIB



(Sumber: [money.kompas.com](https://money.kompas.com))

### Gambar 1.2 Fenomena Distribusi Fisik

Pada fenomena terkait distribusi fisik menyebutkan bahwa kegiatan dalam menyalurkan barang atau jasa dari pihak produsen kepada konsumen dapat mencakup beberapa faktor sehingga perpindahan barang dapat berjalan dengan baik hingga ke tangan konsumen. Faktor tersebut adalah melalui sisi pasar & pembelian, karena pola pembelian konsumen berkaitan dengan jumlah konsumen sampai jumlah pesanan akan membawa pengaruh kepada saluran distribusi. Kemudian melalui faktor barang dimana hal tersebut membawa barang yang di salurkan kepada konsumen akan semakin luas sehingga membutuhkan alat transportasi.

Dari fenomena tersebut menjelaskan bahwa saluran distribusi akan berjalan sejalan dengan faktor tersebut dan dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Pada saluran distribusi yang terdapat pada usaha nibras dimana ketiga faktor tersebut juga sama halnya dengan penerapan yang telah di lakukan. Seperti kegiatan wawancara yang di lakukan peneliti pada observasi awal kepada para konsumen toko nibras yang berjumlah 20 konsumen,

dimana pada fenomena yang terjadi di distribusi fisik menjadi salah satu cara agar usaha dapat berjalan karena penjualan lebih banyak di beli oleh konsumen melalui media sosial sehingga saluran distribusi harus dapat berjalan dengan lancar. Konsumen menyatakan bahwa saluran distribusi yang di miliki oleh toko nibras sudah berjalan dengan baik, namun sebagian berpendapat bahwa belum berjalan dengan maksimal. Hasil wawancara menyebutkan bahwa konsumen yang mengeluh terkait pengiriman barang terjadi akibat lamanya jasa logistik yang digunakan dan pihak nibras belum menemukan upaya baru agar saluran distribusi dapat berjalan lebih efektif, kesalahan lainnya yang di lakukan oleh pihak nibras adalah pihak penjual kurang teliti dalam melakukan pendistribusian sehingga barang yang dikirim tidak sampai kepada konsumen.

Pada fenomena yang terjadi pada pengelolaan hubungan yang baik (*CRM*) di kaitkan dengan penyampaian informasi produk yang jelas, konsumen menyatakan bahwa pada saat ingin melakukan pembelian maka respon penjual sangat penting karena penjual harus dapat menjelaskan produk. Namun pihak nibras masih belum maksimal dalam hal menerapkan sistem *crm* dalam usahanya sehingga kualitas pelayanan yang di lakukan kepada konsumen masih terbatas. Dari kedua fenomena hasil wawancara tersebut saling berkaitan dengan penjualan karena jika barang yang di distribusikan tidak sampai kepada tangan konsumen maka konsumen akan kecewa dan menurunkan daya beli, begitu juga dengan pengelolaan hubungan yang baik dengan konsumen karena jika penjual tidak dapat melayani kebutuhan konsumen maka konsumen tidak akan tertarik untuk membeli produk.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mega Lestari (2019) menyatakan bahwa Distribusi sebagai suatu cara dalam meningkatkan Volume Penjualan, penyaluran yang di lakukan oleh pihak pengusaha sebagai suatu cara agar barang dapat tersampaikan kepada konsumen. Dalam bidang distribusi tujuannya adalah dapat memberikan produk kepada konsumen terlepas dari jarak yang berbeda.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Heru Saputro (2021) yang menyatakan bahwa penerapan *Customer Relationship Management*

dapat membawa para konsumen menjadi loyal, penyampaian informasi produk dan di bantu oleh perangkat komunikasi agar usaha dapat berjalan serta di kenal oleh berbagai macam masyarakat karena mengelola sebuah hubungan harus di lakukan agar konsumen nyaman saat melakukan transaksi pada saat membeli produk.

Pihak pengusaha dapat menggunakan sistem distribusi agar produk yang di jual dapat tersampaikan dengan baik kepada konsumen, dengan pemenuhan kebutuhan konsumen secara tepat maka konsumen akan memberikan kesan positif terkait sistem pelayanan yang di miliki oleh pihak pengusaha. Pendistribusian dapat memberikan fungsi fisik terkait kesinambungan penyimpanan dan pergerakan produk, tentunya perawatan menjadi poin utama produk sampai produk tersebut sampai di tangan konsumen. Dalam hal ini, distribusi menerapkan sistem kepemilikan, karena konsumen akan mendapatkan hak atas produk tersebut langsung dari produsen ke konsumen. Informasi dari aktivitas distribusi sangat diperlukan oleh pengusaha karena informasi yang diberikan berasal langsung dari sumbernya, dengan sejumlah informasi dari aktivitas distribusi maka setiap pengusaha akan dapat mengukur seberapa jauh kepentingan konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Pada Usaha Busana Muslim Nibras dimana pendistribusian fisik akan mengalami kesulitan jika lokasi konsumen berada di wilayah yang sulit di jangkau sehingga barang tidak sampai kepada tangan konsumen, kelancaran arus barang dagang yang terhambat akan dapat mengganggu kinerja usaha dan menyebabkan sulitnya mendapatkan konsumen akibat saluran distribusi fisik yang mengalami permasalahan. Seperti yang di sampaikan oleh pimpinan melalui observasi awal dimana masalah utama dalam saluran distribusi fisik adalah sulitnya menjaga produk agar tidak mengalami penurunan kualitas, karena meski barang telah di *packing* dengan rapih namun saat menggunakan jasa logistik hingga barang sampai di tangan konsumen tidak banyak konsumen yang komplain akibat kerusakan barang sehingga citra usaha busana muslim nibras menjadi menurun di mata konsumen.

Sedangkan dalam hal pengelolaan hubungan yang baik akan menjadi masalah utama karena usaha nibras tidak akan dapat berjalan apabila konsumen memberikan kesan negatif dalam hal pelayanan, bahkan pandangan konsumen terkait produk nibras juga akan mempengaruhi minat dalam membeli produk sehingga penjualan produk usaha akan terus mengalami penurunan, tidak hanya itu saja pihak pengusaha akan kesulitan untuk mendapatkan kepercayaan dari para konsumen. Konsumen tidak akan tertarik kepada produk yang pihak pengusaha jual apabila pihak penjual tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Seperti hasil wawancara dengan Pak Manajer dimana sebuah sistem penjualan dapat di manfaatkan melalui beberapa metode atau cara, yaitu menjual produk secara langsung dan melalui media sosial karena upaya tersebut dapat memperkenalkan produk usaha kepada masyarakat luas. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai nibras dimana hal lainnya yang pihak nibras dari segi pelayanan dengan mengutamakan cara melayaninya konsumen, pihak nibras juga selalu mengutamakan pelayanan yang maksimal, artinya pihak nibras harus dapat memberikan apa yang di butuhkan oleh konsumen dan harus dapat menjelaskan produk yang di perjual-belikan sehingga konsumen dapat mengetahui produk tersebut.

Kemudian dalam hal distribusi juga akan mengalami kesulitan jika terjadi perbedaan keinginan antara penjual dengan konsumen, hal tersebut dapat terjadi jika pengusaha ingin menjual produk dalam jumlah banyak namun di sisi lain konsumen ingin membeli dalam jumlah yang sedikit sedikit atau eceran sehingga sistem penyaluran barang tidak akan cepat berkembang, dalam hal lokasi juga sulit di distribusikan jika konsumen yang memesan barang berada di wilayah yang terpencil dan terpencar-pencar maka membuat pengiriman barang menjadi terhambat. Penjualan produk tidak akan mengalami kemajuan jika pihak pengusaha tidak melakukan pendekatan kepada calon konsumen untuk menarik minat mereka, karena konsumen tidak akan mengetahui produk yang di perjual-belikan sebab tidak adanya komunikasi yang diterapkan oleh kedua belah pihak. Konsumen tidak akan menjadi loyal bahkan tidak akan membeli produk tersebut karena tidak

merasakan nyaman saat bertransaksi dari hal tersebut akan berdampak pada penjualan usaha dimana penjualan usaha akan mengalami penurunan akibat minat konsumen.

Penyaluran distribusi fisik yang tepat dapat membawa usaha menjadi lebih di kenal akibat cepatnya pengiriman yang di miliki oleh usaha, tentunya dengan melakukan berbagai pertimbangan pasar seperti daya minat beli & lokasi para calon pembeli yang berbeda dari lokasi usaha sehingga hal tersebut harus di sesuaikan dengan pengiriman produk, melalui pertimbangan tersebut dapat membawa usaha terus berjalan. Menerapkan hubungan yang baik dengan konsumen menjadi kunci keberhasilan usaha, konsumen yang merasa nyaman dapat menjadi loyal sehingga akan melakukan pembelian berulang produk usaha, hal ini juga akan membantu pihak pengusaha dalam mengevaluasi dan mengembangkan usaha karena konsumen akan ikut memberikan saran yang membangun usaha. *Customer Relationship Management* dengan melandaskan pada kepuasan konsumen akan berpengaruh pada terciptanya loyalitas pelanggan yang kemudian penjualan akan mengalami perkembangan berkat banyaknya konsumen yang berminat akan produk yang di tawarkan. Dengan upaya mengoptimalkan strategi *CRM*, maka sangat mungkin mendapatkan peningkatan usaha melalui minat beli konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait Distribusi Fisik dan *Customer Relationship Management* pada Usaha di Toko Busana Muslim Nibras yang berada pada Wilayah Cirebon sehingga dari hal tersebut dapat dianalisis agar dapat diketahui minat beli pihak konsumen. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Distribusi Fisik Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Busana Muslim Nibras Cabang Kota Cirebon”**.

## B. Perumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dilihat bahwa sebuah usaha dapat berjalan jika produk telah di beli oleh para konsumen, berbagai upaya dapat dilakukan oleh pihak pengusaha agar usaha tersebut berkembang, oleh karena itu dapat diketahui identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Terdapat penurunan penjualan berdasarkan laporan keuangan milik Toko Busana Muslim Nibras
- b. Pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen
- c. Media penjualan belum maksimal
- d. Minat beli konsumen yang berbeda-beda

Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Minat Beli pada usaha busana muslim nibras yang dapat dilihat melalui data laporan keuangan, hasil wawancara, dan angket kuesioner kepada konsumen terkait ketiga variabel yaitu Distribusi Fisik, *Customer Relationship Management*, dan Minat Beli Konsumen sehingga usaha tersebut dapat dilihat perkembangannya.

### 2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, penelitian ini membatasi permasalahan agar pembahasannya tidak terlalu meluas dan memudahkan proses penelitian, dimana hanya mencakup mengenai 3 variabel saja yaitu mengenai Distribusi Fisik ( $X_1$ ), *Customer Relationship Management* ( $X_2$ ), dan Minat Beli Konsumen ( $Y$ ).

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ada, agar memudahkan penulisan dalam penelitian ini maka, penulis membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan yaitu :

- a. Apakah Distribusi Fisik Memiliki Pengaruh terhadap Minat Beli Konsumen?
- b. Apakah *Customer Relationship Management* Memiliki Pengaruh terhadap Minat Beli Konsumen?

- c. Apakah Distribusi Fisik dan *Customer Relationship Management* Memiliki Pengaruh terhadap Minat Beli Konsumen?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Pengaruh Distribusi Fisik terhadap Minat Beli Konsumen
- b. Untuk Mengetahui Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Minat Beli Konsumen
- c. Untuk Mengetahui Pengaruh Distribusi Fisik dan *Customer Relationship Management* terhadap Minat Beli Konsumen

#### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yaitu sebagai berikut:

##### a. Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoretis tentang teori-teori Distribusi Fisik Dan teori-teori *Customer Relationship Management* terutama dalam Minat Beli Konsumen.

Berikutnya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan untuk menguatkan penelitian yang akan dilakukan seputar Pengaruh Distribusi Fisik dan *Customer Relationship Management* terhadap Minat Beli Konsumen atau penelitian serupa.

##### b. Praktis

Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu cara dalam penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Penulisan yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan lima bab utama diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai pendahuluan yang mencakup pembahasan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, membahas tentang Distribusi Fisik, Pengelolaan Hubungan & Minat Beli Konsumen, Penelitian terdahulu yang relevan, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, membahas mengenai Metode Penelitian, Data dan Sumber Data, Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional Variabel, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, mengurai mengenai Gambaran Umum Tempat Penelitian, Hasil Penelitian yang mencakup deskripsi variabel penelitian, mencakup deskripsi Distribusi Fisik, Pengelolaan Hubungan, dan Minat Beli Konsumen. Setelah itu didalamnya juga disuguhkan data-data hasil analisis pengaruh Distribusi Fisik, dan Pengelolaan Hubungan terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Busana Muslim Nibras, pada bab ini ditutup dengan pembahasan, yang membahas mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pembahasan Penelitian, Dan Analisis Ekonomi.

BAB V PENUTUP, merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dan saran.