

## Appendix 1: The Data of the Respondents

Higher-ranked salespeople

RESPONDENT	SEX	AGE	BACKGROUND	WORKING EXPERIENCE IN KK MLM	RANK
1	F	29	Bank Officer	3.5 years	Ruby
2	F	36	Teacher	3 years	Ruby
3	M	49	Trader	5 years	Pearl
4	M	38	Trader	2.5 years	Ruby
5	F	30	Trader	2 years	Star
6	F	28	Bank Officer	2 years	Star
7	F	42	House Wife	2 years	Ruby
8	F	46	Trader	2 years	Star
9	F	53	House Wife	3 years	Star
10	F	34	Lecturer	3.5 years	Ruby

Lower-ranked salespeople

RESPONDENT	SEX	AGE	BACKGROUND	WORKING EXPERIENCE IN KK MLM	RANK
1	F	25	HRD Staff	8 months	Diamond
2	M	28	Trader	1 months	Crown
3	F	46	Housewife	3 weeks	Crown
4	M	30	Marketer	1 year	Crown
5	F	35	HRD Staff	1.5 year	Diamond
6	M	30	Sarjana Degree	1 month	Crown
7	F	58	Housewife	5 months	Crown
8	M	29	Admin Officer	2 months	Crown
9	F	47	Housewife	6 months	Crown
10	F	43	Hairdresser	1 year	Crown

## **Appendix 2: Respondent 1 (Higher-ranked salespeople)**

*(Approach)* M: Selamat siang Ibu Mona, benar?

C: Iya benar.

M: Saya Erni Bu. Bisa ngobrol sebentar Bu? *(State your purpose in indirect statement)*

C: Aduh saya lagi sibuk ini.

M: Oh, sebentar aja Bu. Ini cukup penting. Ga makan banyak waktu kok.

C: Ya sudahlah.

M: Ini loh Bu Mona, kayaknya Bu Mona ada masalah dengan kulit ya? *(Stimulator)*

C: Kulit? Ga tu. Paling juga jerawat.

*(Presentation and Demonstration)* M: Ya itu Bu Mona. Ini saya ada produk bagus buat kulit. Namanya MediGell. Bagus loh. *(Handling Objection)*

C: Oh ya? Tapi saya sudah pake produk lain. Yang saya pake ini sudah bagus kok. Yang ini kan saya belum tahu.

M: Loh jangan salah Bu. MediGell ini bagus. Banyak yang sudah buktikan loh.

C: Oh ya? Kok saya ga pernah denger ya. Padahal saya banyak tahu loh tentang produk buat jerawat.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Memang produk ini belum seterkenal produk-produk lain yang udah muncul di tivi. Kan kami jualnya pake system MLM kayak gini. Jadi dari orang ke orang. Door to door gitu. Saya lihat ini Ibu Mona cukup bermasalah loh ya dengan jerawatnya. Kalau ga ada jerawatnya pasti tambah oke ni penampilannya. *(Feedback)(Challenge)*

C: Ya memang lumayan bermasalah sih. Tapi saya masih oke dengan produk yang saya pake sekarang.

M: Loh kok bisa masih oke loh? Hasilnya sudah kelihatan ta?

C: Ya belum seh. Kan harus nunggu kalo produk-produk gini.

M: Waduh Bu Mona nunggunya sampe kapan? Ntar nunggunya lama tapi ternyata hasilnya ga bagus gimana dong? *(Confirmation)*

*(Handling Objection)*

## Appendix 2: Respondent 1 (Higher-ranked salespeople) (continued)

C: Ya nggak gitu. Tapi kalau belum dicoba mana tahu hasilnya. Lagian saya juga ga pernah denger tentang produk Anda.

M: Sama dong kalau gitu Bu. Kalau belum dicoba mana tahu. Makanya dicoba dulu deh Bu. Lagian kalau Ibu nungguin yang sekarang terus, siapa tahu cowok idamannya datangnya sekarang, ntar kelewat deh gara-gara masalah jerawat. *(Lead)*

C: Ah bisa saja. Tapi memang saya mau sama yang saya pake sekarang dulu aja. Nanti kalau memang ternyata yang ini ga bagus saya coba punya Anda.

M: Kalau boleh tahu produk yang dipakai sekarang apa?

C: Produk MLM juga tapi dari MLM lain.

M: Mahal ya harganya? *(Assumption)*

C: Ya lumayan mahal.

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini produk saya memang juga agak mahal tapi saya berani jamin pasti bagus. Ga mungkin kalah sama yang Ibu pake sekarang. Masa Ibu ga percaya sama saya seh? Saya juga pake produk ini kok. *(Challenge)*

*(Handling Objection)*

C: Ya nggak gitu Bu. Saya sih percaya, Cuma kan produk kayak gini juga cocok-cocokan.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Produk KK ini semuanya dari bahan alami loh. Jadi saya jamin pasti cocok sama Ibu. Ga akan bikin kulit iritasi atau sampe luka. Pasti saya jamin Ibu Mona kulitnya bagus, mulus, bekas jerawatnya hilang smua. Pasti jadi lebih cantik. *(Feedback)(Challenge)*

C: Ya iya memang. Tapi untuk sekarang kayaknya ga dulu deh. Lagian saya belum ada uang.

M: Harganya ga mahal kok. Apalagi kalau Ibu Mona beli 3 sekaligus, dapet gratis 1 loh. Nanti saya kasih bonus lagi kok tenang saja. *(Milestone question)*

C: Waduh, sungguhan saya lagi ga ada duit.

M: Ga papa, Ibu Mona coba pake dulu aja. Bayar separuh dulu aja ga papa.

C: Jangan. Aduh saya sungkan loh.

*(Closing)* M: Gimana ni Bu? Jarang-jarang loh ada promo yang kayak gini. *(Swivel)*

C: Ya udahlah. Saya bayar penuh langsung aja.

M: OK.

### **Appendix 3: Respondent 2 (Higher-ranked salespeople)**

*(Approach)* M: Ibu Mona. Apa kabar?

C: Oh baik.

M: Ada waktu sebentar Bu? Saya mau kasih info tentang produk bagus ni. Siapa tahu Ibu mau beli. *(State your statement in direct statement)*

C: Waduh, saya lagi sibuk ini. Kapan-kapan aja deh.

M: Ga lama kok Bu. Bentar aja. Siapa tahu ini bakal berguna buat Ibu.

C: Ya sudah, tapi beneran ya sebentar aja.

*(Presentation and Demonstration)* M: Iya Bu tenang aja. Ini produk yang saya bilang tadi. Namanya CG Gold. Ini produk bagus Bu. Buat perempuan kayak kita ini kalsium itu penting loh. Perempuan itu rawan kena osteoporosis. *(Stimulator)*

*(Handling Objection)*

C: Oh produk kalsium ya. Saya sudah minum susu kalsium kok. Kayaknya ga perlu.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Kalau susu kan Cuma ada kalsium Bu. Kalau CG Gold ini banyak manfaatnya selain kalsiumnya. Ini bisa untuk memelihara kontraksi jantung dan otot. Bisa buat njaga kekentalan darah. Juga bisa untuk menurunkan tekanan darah. CG Gold ini bisa untuk bantu buat kolagen. Jadi kulit bisa bagus, otot juga bagus. Trus kalo kaku-kaku karena rematik bisa diatasi sama CG Gold ini. Kan enak Bu dalam satu produk manfaatnya banyak, ya kan? *(Confirmation)*

C: Berapa harganya?

*(Presentation and Demonstration)*

M: Memang kalau harga agak sedikit mahal. Tapi saya jamin pasti lebih murah daripada Ibu harus beli vitamin yang manfaatnya kayak CG Gold ini satu-satu. Apalagi satu wadah ini isinya 60 tablet. Sehari cukup 1-2 tablet sesuai kebutuhan. Brarti satu wadah bisa untuk 2 bulan. Ibu pasti ga mau repot to beli vitaminnya satu-satu? Mending jadi satu gini. Lebih hemat, efisien *(Assumption)*

C: Berapa seh harga pastie?

M: Kurang dari 300 ribu kok.

*(Handling Objection)* C: Wah mahal itu. Ga dah, saya ga ada uang.

M: Loh jangan langsung bilang ga Bu. Ayo deh kita itung-itungan. Dalam sebulan Ibu beli susu kalsium itu berapa?

C: Sekitar 50 ribu.

*(Presentation and Demonstration)*

### **Appendix 3: Respondent 2 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

M: 50 ribu ya. Itu Cuma buat kalsium. Tadi manfaatnya CG Gold bisa untuk jaga kekentalan darah, satu ya, trus buat kolagen, dua, buat rematik, tiga, buat nurunin tekanan darah, empat, buat jaga kontraksi jantung ma otot, lima. Itung aja tiap manfaat harganya 50 ribu. Ditambah kalsiumnya tadi, ada 6 loh manfaatnya. Kalau dikali harusnya harganya 300 ribu. Padahal ini ga sampe 300 ribu. Murah loh Bu. Masa Ibu ga mau dapet manfaat sebanyak itu? *(Confirmation)*

C: Tapi tetep aja mahal buat saya. Saya ga sanggup kalau semahal itu.

*(Handling Objection)* M: Ah jangan gitu masa buat kesehatan kok ada kata mahal. Coba sekarang uangnya Ibu disimpan terus tapi nanti ada penyakit yang datang kan ga enak juga. Nanti keluarnya uang lebih banyak. Kan orang bilang sedia payung sebelum hujan. *(Stimulator)*

C: Iya bener. Tapi yaapa ya?

M: Kalau untuk kesehatan kan ga baik kalau ditunda-tunda.

C: Aduh, saya bingung.

*(Closing)* M: Gimana ni Bu?

*(Swivel)*

C: Ya udahlah, saya beli.

M: Oke.

#### **Appendix 4: Respondent 3 (Higher-ranked salespeople)**

*(Approach)* M: Halo Bu Mona, selamat siang

C: Siang

M: Saya ada penawaran menarik... bisnis MLM *(State your statement in indirect statement)*

C: MLM?

*(Presentation and Demonstration)* M: Iya MLM. Ini ada produk bagus. Kalung untuk kesehatan. Bisa untuk menambah kekuatan tubuh, vitalitas, ketahanan tubuh. Barangnya bagus. Kalau tidak sengaja dirusak atau terendam air cuka, dia bisa tahan 30 tahun.

C: Terkena apa?

M: Dia tidak akan rusak kecuali dia sengaja dirusak.

C: Kalau jatuh-jatuh gitu?

M: Ga papa. Atau kerendam air cuka itu rusak dia. Kalo ga 30 tahun. Nah kalau sudah berbicara 30 tahun otomatis kan orang nanya berapa sih harganya itu. Bayanganmu kan mahal. Kira-kira piro? Nih kita ngomong santai dulu.

C: Hmm...

M: Nah itu, harganya cuma satu juta lima ratus delapan puluh. Lah itu kalau dibagi 30 tahun, itu satu hari kamu jatuhne piro? Empat ratus perak rupiah. Murah atau ga? *(Confirmation)*

C: Yaaa....

*(Presentation and Demonstration)* M: Murah sekali kan untuk kesehatan. Lah perusahaan-perusahaan MLM ini dia pasti mengeluarkan produk-produk yang mempunyai nilai plus yang tidak ada di produk-produk yang ada di pasaran, seperti di toko, supermarket ato hypermarket dan lain sebagainya. Itu pasti ada di MLM. Kalau kita dengar MLM pasti produknya punya nilai plus. Dan orang yang ngerti MLM pasti dia tahu harganya tinggi bukan mahal tapi tinggi. Kenapa kok tinggi? Karena disesuaikan dengan kualitas produknya. Kalau barang mahal pasti sesuai dengan kualitasnya. Lah sekarang ini kamu kira-kira sama kalungnya tertarik ga? Terjangkau harganya kan buat penghasilanmu sekarang? Cuma satu juta setengah lebih dikit buat 30 tahun loh.

*(Swivel)*

*(Handling Objection)*

C: Ya itu, kok belum yakin. Mahal harganya.

M: Kalau orang belum tahu khasiatnya bilang mahal. Coba kamu tahu khasiatnya pasti bilang harga segitu ga ada apa-apanya. Makane cobaen dulu. Ntar kalo khasiatnya ga kayak seng takbilang, uangmu takbalikno. *(Challenge)*

C: Waduh... Hehehe... Ya takpikir-pikir dulu.

#### **Appendix 4: Respondent 3 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

*(Handling Objection)*

M: OK ga papa. Mikir e jangan harga e tok ya, khasiat e buat kesehatan itu juga dipikir. Sekarang buat apa kamu kerja susah-susah kalo ternyata uang e wes banyak, malah sakit e seng dateng.  
Betul ga? *(Confirmation)*

C: Iya... Hehehe...

*(Closing)* M: Jadi gimana? Mau ga? *(Swivel)*

C: Ya udah saya beli.

M: Gitu dong.

## Appendix 5: Respondent 4 (Higher-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Shallom, apa kabarnya ni?

C: Luar biasa Pak. Bapak bagaimana?

M: Sama luar biasanya. Hehehehe... Lagi nganggur nggak ni?

C: Ya gitu Pak.

M: Saya mau nawari produk bagus ini. Kalung. Tau ini kalung apa?

*(State your purpose in direct statement)*

C: Ini kan kalung seng kemaren to?

*(Presentation and Demonstration)* M: Tahu ini bertahan e piro tahun? Ini 30 tahun loh. Ini dewe untuk radiasi, keseimbangan, energy ying yang kita, sama untuk melancarkan peredaran darah. Karena manusia itu nggak akan terlepas dari kolestrol, asam urat, diabet, hipertensi, jantung. Bener ga?  
*(Confirmation)*

C: Iya

*(Presentation and Demonstration)* M: Lah sekarang lagi ngetrend alat keseimbangan, 450 ribu itu, kenapa kok mereka lagi ngetrend sekarang, baik di luar negeri maupun di Indonesia. Nah, berarti ada yang meneliti, ya kan? Nah, mungkin si peneliti ini tahu bahwa manusia di dunia ini, karena dari pola makan, pola hidup, keseimbangannya ga ada. Akhirnya dia menciptakan alat khusus untuk keseimbangan. Lah, kalau ini bisa untuk melancarkan peredaran darah, penyeimbangan energy, keseimbangan kita, untuk radiasi, dan untuk penyakit-penyakit seng enteng-enteng itu. Ya untuk otot, nyeri sendi, ngorok. Aku ngorok e kurang 50% loh. Ya itu katane Ai, lek aku ya gak tau. Dulu itu dee ga isa tidur, aku disawat guling. Nggak dee tok seng terganggu aku ya terganggu.

C: Hehehe...

*(Presentation and Demonstration)* M: Loh sungguhan loh ini. Trus kamu tahu mamane Ai itu. Dulu kakie sering sakit, sampe nangis-nangis. Tiap hari itu minum jamu. Jamu itu lek abis minum langsung seger. Tapi abis piro jam gitu, lemes lagi. Sehari itu bolak-balik minum jamu. Itu sudah berjalan piro tahun. Katane Ai, lah mama ini sudah diracun secara ga langsung. Takutnya itu ada dopping, ya kita ga menuduh, tapi logikanya pasti ada kan ya. Wong minuman seng energy-energy itu seng kayak, ya seng di pasar-pasar itu, yang di supermarket, kayak Kratingdeng. Koncoku ada seng mati, kakean minum itu. Lah akhire Ai ngomong mbek Susuk, yaapa mama dikasih kalung. Dikasih kalung akhire, takbilangi ini kalung kesehatan cek badan e fit. Setelah pake, sekarang naik turun loteng. Njahit seharian itu kuat, ikut cece ne Ai di Surabaya, konveksi.

C: Langsung enakan abis pakekalunge Suk?

M: Iya. Banyak seng udah ngrasakno. Ga cuma mamane Ai tok. Masio itu, papa mamane Siska, Ko Tiong.

C: Siska sapa?

## Appendix 5: Respondent 4 (Higher-ranked salespeople) (continued)

M: Ko Tiong, fotokopi, Narwastu.

C: He eh.

**(Presentation and Demonstration)** M: Itu pake. Siska e ga percaya. Siska kan ndek Amerika sama bojo e. Kapan hari pigi salon. Taktawari mbek aku. Takperiksa darahmu. Ternyata uelek darahe. Aku kan ada alat juga untuk ngetes darah. Tapi tanpa ambil darahnya. Dari layar LCDnya itu ketok lancar apa nggak, ada kolestrolnya. Takbilang, sori loh elek darahmu ini. Trus papae, ya wes aku nyoba, beli, 2, buat suami istri. Trus Siska e mbalik ke Amerika. Trus, piro bulan kemudian taktanyai, yaapa. Tekanan darahku iki wes normal. Diabetes e juga normal. Semua-semuane normal. Ya gara-gara kalung ini.

C: Hebat ya kalung e. Berapa?

M: Untuk kalung seperti ini, menurutmu kira-kira berapa?

C: Ga ada bayangan aku.

M: Menurutmu diatas dua juta?

C: Bisa jadi.

M: Ga sampe. Ini cuma satu juta lima ratus delapan puluh ribu. Murah to untuk khasiat yang luar biasa? **(Assumption)**

C: Buat saya mahal Pak.

**(Handling Objection)** M: Loh, jangan bilang mahal. Sekarang kamu kerja buat apa? Percuma uang e banyak tapi badan e nggak sehat. Wong cuma satu setengah juta kok. Omsetmu lak lebih to pasti dari itu? **(Confirmation)**

C: Itu kan omset Pak, profitnya ya ga segede itu.

M: Loh are ini itung-itungan sama kesehatan. Ga boleh gitu. Kalo sama kesehatan harus royal, ga boleh pelit-pelit.

C: Hehehe... Takpikir-pikir sek...

**(Closing)**

M: Ato gini, kamu join MLM e ae. Oke ini buat sambilan. Penghasilan e gede pokoke kamu mau cari orang.

C: Jadi downline e Susuk gitu ta?

M: Iya. Takbantu ntik waktu nyari orang.

C: Nggak wes Suk. Aku lebih tertarik kalung e tapi takpikir-pikir sek.

M: Oh ya nggak papa. Ntik lek tertarik telpon aku ya.

C: Iya.

## Appendix 6: Respondent 5 (Higher-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Halo, Ibu Mona.

C: Iya

M: Saya Fanny Bu. Lagi ngapain ni Bu?

C: Oh ini lagi ngerjain kerjaan rumah biasa.

M: Kalo gitu ga lagi repot kan?

C: Ya lumayan lah.

M: Kalo gitu saya ganggu bentar ya, Bu. *(State your purpose in indirect statement)*

C: Ada apa ya?

M: Mau ngobrol-ngobrol masalah wanita.

C: Aduh, mau nawarin barang ta?

M: Saya mau berbagi cerita aja sama Ibu siapa tahu bisa bermanfaat.

C: Aduh, ga deh. Makasih.

M: Saya ga maksa Ibu beli kok, dengerin aja cerita saya siapa tau bermanfaat. Ga harus beli.

C: Ya udah deh. Tapi jangan lama-lama ya.

M: Oke. Ehm.. Ibu sekarang lagi menggunakan produk kecantikan apa?

C: Maksudnya buat perawatan kulit gitu?

M: Iya, bisa dibilang gitu. Semacam pelembab, lotion, yang sejenis itu.

C: Ga ada sih. Saya standard smua pakenya.

M: Ibu pernah punya keluhan dengan kulitnya?

C: Hhmm.. kayaknya ga ada.

M: Gitu ya. Tapi emang kulitnya Ibu udah bagus kok. Cuma kayaknya Ibu lagi pake produk whitening ya? *(Assumption)*

C: Iya.

M: Produk apa Bu?

C: Pelembab.

## Appendix 6: Respondent 5 (Higher-ranked salespeople) (continued)

M: Kelihatan tu Bu.

C: Kelihatan apanya?

M: Kulitnya jadi agak kering Bu, warna kulitnya jadi ga rata. Makanya saya tahu. Ya itu cirri-ciri orang yang pake produk pemutih. Apalagi yang di pasaran itu kan belum tentu bagus loh.

*(Stimulator)*

C: Masa seh kering? Kok saya ga ngrasa ya?

M: Iya karena Ibu kan ngelihatnya di kaca pake cahaya lampu makanya ga kelihatan. Coba kalo Ibu kena cahaya matahari ya pasti kelihatan kalo kering, apalagi warna kulitnya itu loh ga rata, kelihatan banget.

C: Iya sih kalo masalah ga rata emang saya juga ngrasa. Tapi ya takpikir emang dari sananya ga rata.

M: Saya dulu juga gitu kok Bu. Saya dulu pake yang di tivi-tivi itu. Emang kelihatannya iklannya menyakinkan ya?

*(Confirmation)*

C: Iya.

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini sekarang kulit saya udah ga kering lagi. Padahal dulu lebih kering daripada Ibu. Sampe ngglodoki barang. Trus saya pake ini loh Bu, Pearl Nourish Cream. Ini saya bawa barangnya. Ibu coba lihat. Ini.

C: Oh produk e KK.

M: Iya.

C: Mahal ini biasane lek KK.

*(Handling Objection)* M: Hahaha... Sakpiro seh mahal. Buat ketok cantik ya ga ada seng mahal lah.

*(Lead)*

C: Berapa ini?

M: 368.

C: Ya to mahal.

M: Hahaha... ga sepiroo lah. Kan hasile bagus.

C: Khasiat e apa ae ini?

*(Presentation and Demonstration)* M: Seng pasti ini bikin kulit tambah apik. Kulit e isa halus, cerah, sehat. Jadi ketok alami. Warna kulit e rata, ga kering. Pasti tambah ketok cantik kok.

*(Lead)(Challenge)*

C: Tapi mahal loh.

*(Handling Objection)*

## **Appendix 6: Respondent 5 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

M: Wes lah kan kualitas e apik, ga usah eman duit, ga rugi lah, wong ya demi awak dewe, demi cantik. *(Lead)(Challenge)*

C: Make e yaapa ini?

M: Ya tinggal oles-oles tok kok. Ini dipake e lek malem ae sebelum tidur.

C: Oh gitu.

*(Closing)* M: Ambil satu ya Bu?

*(Swivel)*

C: Aduh yaapa ya? Mahal e.

*(Handling Objection)*

M: Buat cantik loh ini. Takkasih harga distributor wes.

*(Lead)*

C: Piro harga distributor?

M: 328.

C: Ok

## Appendix 7: Respondent 6 (Higher-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Sore, Bu Mona

C: Iya sore.

M: Apa kabar ini?

C: Baik. Kamu?

M: Baik juga. Eh, aku mau ngobrol, ada waktu?

C: Ngobrol apa?

M: Hahaha... Biasa... Nawari produk e KK. *(State your purpose in direct statement)*

C: Produk apa?

*(Presentation and Demonstration)* M: Krim untuk wajah. Apik loh ini. Kulit isa cerah, alus, trus ketok alami. Ga kayak nek ke dokter kulit itu lak kulit e isa ketok tipis trus merah-merah. Nek pake ini ga. Isa ketok nek asline kulitmu emang apik. *(Lead)*

*(Handling objection)* C: Oh iya ta? Tapi kulitku sensitive. Ga berani aku nyoba seng aneh-aneh.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Lah lapo. Ini loh alami. Ga pake bahan kimia-kimia. Biasane seng mbikin kulit jadi iritasi soale ga cocok ma bahan kimia ne itu. Nek alami lak ya ga papa. *(Assumption)*

*(Handling objection)* C: Mosok seh? Aku ga wani. Dulu lak kamu tahu to aku sampe minum obat antibiotic gara-gara ga cocok ma obat e. Padahal obat dokter itu.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Justru itu, obat dokter lak ya akeh bahan kimia ne. Itu keracunan kamu. Nah lek ini kan alami ga mungkin kamu sampe keracunan gitu. Aman lah pokoke.

C: Gitu ta? Tapi ga wes aku wes ga mau utik-utik kulitku lagi. Wes gini ae.

M: Lah iki onok meneh, ga gelem ayu, Mbak? *(Challenge)*

C: Bukanne gitu. Tapi aku wes ga mau aneh-aneh lagi.

M: Mana ada orang pengen ayu kok dibilang aneh-aneh? Ya ga lah. Mau ayu to kamu?

*(Challenge)*

*(Closing)* C: Jok gitu lah. Piro seh hargane?

M: 368 murah wes

*(Handling objection)*

C: Larang itu. Ga wes. Makasih

**Appendix 7: Respondent 6 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

M: Mosok seh larang? Ga lah.

C: Ya larang lah. Ga mau aku.

M: Semuane ini buat kecantikan loh, mosok ya mahal? Takdiskon wes. Ok?

*(Lead)*

C: Ya wes lah.

## Appendix 8: Respondent 7 (Higher-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Sore, Bu Mona

C: Iya sore.

M: Apa kabar ini?

C: Baik. Kamu?

M: Baik juga. Eh, aku mau ngobrol, ada waktu?

C: Ngobrol apa?

M: Hahaha... Biasa... Nawari produk e KK. *(State your purpose in direct statement)*

C: Produk apa?

*(Presentation and Demonstration)* M: Krim untuk wajah. Apik loh ini. Kulit isa cerah, alus, trus ketok alami. Ga kayak nek ke dokter kulit itu lak kulit e isa ketok tipis trus merah-merah. Nek pake ini ga. Isa ketok nek asline kulitmu emang apik. *(Lead)*

*(Handling objection)* C: Oh iya ta? Tapi kulitku sensitive. Ga berani aku nyoba seng aneh-aneh.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Lah lapo. Ini loh alami. Ga pake bahan kimia-kimia. Biasane seng mbikin kulit jadi iritasi soale ga cocok ma bahan kimia ne itu. Nek alami lak ya ga papa. *(Assumption)*

*(Handling objection)*

C: Mosok seh? Aku ga wani. Dulu lak kamu tahu to aku sampe minum obat antibiotic gara-gara ga cocok ma obat e. Padahal obat dokter itu.

*(Presentation and Demonstration)*

M: Justru itu, obat dokter lak ya akeh bahan kimia ne. Itu keracunan kamu. Nah lek ini kan alami ga mungkin kamu sampe keracunan gitu. Aman lah pokoke.

C: Gitu ta? Tapi ga wes aku wes ga mau utik-utik kulitku lagi. Wes gini ae.

M: Lah iki onok meneh, ga gelem ayu, Mbak?

*(Challenge)*

C: Bukanne gitu. Tapi aku wes ga mau aneh-aneh lagi.

Appendix 7: Respondent 7 (Higher-ranked salespeople) (continue)

M: Mana ada orang pengen ayu kok dibilang aneh-aneh? Ya ga lah. Mau ayu to kamu?

*(Challenge)*

**Appendix 8: Respondent 6 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

*(Closing)* C: Jok gitu lah. Piro seh hargane?

M: 368 murah wes

*(Handling objection)*

C: Larang itu. Ga wes. Makasih

M: Mosok seh larang? Ga lah.

C: Ya larang lah. Ga mau aku.

M: Semuane ini buat kecantikan loh, mosok ya mahal? Takdiskon wes. Ok?

*(Lead)*

C: Ya wes lah.

## **Appendix 9: Respondent 8 (Higher-ranked salespeople)**

*(Approach)* M: Malam. Apa kabarnya Bu Mona?

C: Oh baik.

M: Saya nganggu ga ini Bu?

C: Ya ga juga seh. Tapi ada perlu apa ya?

M: Oh ga kok. Saya ada produk kesehatan ini, mungkin Bu Mona tertarik.

*(State your purpose in indirect statement)*

C: Produk kesehatan? Oh, makasih, saya lagi ga butuh sekarang.

*(Presentation and Demonstration)* M: Dilihat dulu aja produknya Bu. Ini yang saya lagi bawa ini Vitamin C Time Release namanya. Kebetulan saya make sendiri makanya saya bawain sekalian barangnya. Bagus ni Bu. Ya seperti vitamin C biasanya tapi ini ga buat lambung iritasi. Ibu Mona ada sakit lambung ga? *(Stimulator)*

C: Oh iya ada.

*(Presentation and Demonstration)* M: Kan kalau sakit lambung ga boleh sembarangan minum obat kan ya Bu? Lah kalo Time Release ini ga bahaya buat lambung. Mudah diserap lagi. Soalnya Bu, ada banyak vitamin C itu bikin lambung iritasi kan, trus biasanya ga gampang diserap ma lambung jadi malah bikin lambungnya lebih iritasi. Makanya bahaya. Makanya itu Bu, buat orang yang punya sakit maag kalau milih vitamin C harus bener-bener ati-ati. Lah, kalo Ibu pake Time Release ini saya jamin pasti aman buat lambungnya. *(Confirmation) (Challenge)*

C: Apa aja gunanya? Ada bedanya ma vitamin C lainnya ga?

M: Kalau Time Release ini ga Cuma vitamin C tapi ada vitamin B2 nya juga. B2 itu gunanya buat mempercepat regenerasi sel waktu lagi sakit. Jadi kalo Bu Mona ada luka atau sariawan cepet pulihnya. *(Challenge)*

C: Oh, vitamin B2 itu penting ya?

M: Oh iya. Kalau kekurangan vitamin B2 itu biasanya tandanya ada luka di sudut mulut gitu malah kadang bisa bikin jaringan parut. Perlu banget tu vitamin B2.

C: Oh, memang harganya berapa?

M: Ga mahal kok Bu. Harganya 398. Tapi kalau Ibu belinya 2 kotak sekaligus nanti saya kasih diskon.

*(Handling Objection)* C: Mahal ya.

M: Nggak kok Bu, nggak mahal. Satu botol ini bisa untuk satu bulan. Minumnya cukup 1 kali sehari setelah makan. Satu botol ini isinya 30 tablet. Gimana Bu? Tertarik? *(Swivel)*

*(Handling Objection)* C: Saya keberatan sama harganya. Mahal.

## **Appendix 9: Respondent 8 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

M: Nggak mahal kok Bu, kalau Ibu beli produk sejenis di merk MLM lain bisa lebih mahal sampai 50 ribuan loh. Kalau punya KK ini saya jamin relative lebih murah daripada MLM lain. Kualitasnya juga ga kalah. Saya jamin Ibu dapet barang kualitas terbaik, harga termurah. *(Lead)*

*(Closing)* C: Oh. Kalau gitu saya pikir-pikir dulu deh.

M: Wah, ngapain dipikir-pikir Bu? Ini barangnya saya jamin murah dan berkualitas. Kesehatan itu penting banget loh. Sudahlah, Ibu ga akan rugi keluarin uang untuk beli vitamin ini. *(Lead)*

C: Berapa tadi harganya?

M: 398 Bu.

C: Ya udahlah, oke, saya beli.

## Appendix 10: Respondent 9 (Higher-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Ya ini Nik, aku mau ngobrol sebentar isa?

C: Oh iya Ai, ada apa ya?

M: Ini aku ada produk kecantikan bagus dari KK, namanya Medigell. Ini bagus buat kulit wajah.

*(State your statement in indirect statement)*

C: Oh Medigell? Guna e apa ya?

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini kayak kamu kan jerawat to, itu nek dibiarno terus kan ga bagus, makane kamu kudu pake ini medigell. Bisa buat nglilangin jerawat, kulitnya jadi alus, lebih putih, pokoknya tambah cantik. *(Lead)*

*(Handling Objection)* C: Tapi aku lagi pake produk lain e Ai.

M: Produk apa?

C: Produk dari MLM gitu sih ya an.

M: Yaapa hasil e?

C: Sek belum tau Ai. Aku sek barusan nyoba soale. Temenku pake itu cocok.

M: Mahal to harga e? *(Assumption)*

C: Ya lumayan.

M: Medigell ini loh Cuma 90 ribu. Ai yakin punyamu itu harga e 100 lebih to. *(Assumption)*

C: Iya.

M: Lah biasane punya e MLM lain itu make e kudu terus-terusan. Nek kamu pake Medigell ini kamu sembuh jerawat e y awes ga usah pake lagi. Jadi ga ketergantungan. Apalagi hargane Cuma 90 ribu. Nek kamu beli 3 gratis 1. Jadi uang 270 ribu dapet 4. Isa mbok jual lagi ke temenmu, kamu nge cuan. *(Lead)*

C: Oh, tapi yaapa ya Ai, lah seng baru tak beli ini yaapa?

M: Ga usah dipake sek, kamu coba o Medigell ini sek. Ai jamin cocok. Nek sampe ga cocok ya kamu balik o pake seng dulu. Tapi wes lah percaya Ai, kamu pasti cocok. Wes akeh kok seng mbuktikno. Akeh seng cocok ini. Wes, takjamin mukamu isa alus, apik, ga jerawat, ga kluar lagi jerawat e. *(Lead) (Challenge)*

C: Nek ga cocok uang kembali Ai?

M: Loh ya bok gitu Nik. Wes lah ga ada ga cocok ga cocokan, pasti cocok Ai jamin.

*(Closing)* C: Berapa tadi?

M: 90 ribu, nek beli 3 gratis 1. Mau piro kamu? *(Swivel)*

**Appendix 10: Respondent 9 (Higher-ranked salespeople) (continued)**

C: 1 ae sek

M: Ga 3 sekalian? Lebih murah jatuhne?

*(Milestone question)*

C: Ga Ai, wong sek nyoba.

M: Ya wes.

## Appendix 11: Respondent 10 (Higher-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Halo Mona, apa kabarnya?

C: Oh, baik. Ada perlu apa ya?

M: Gini loh Mon, aku mau nawari kamu pembalut. Ini pembalut e bahan e dari kapas. Apik loh ini.  
*(State your purpose in direct statement)*

C: Loh emang e opoo kalo dari kapas?

*(Presentation and Demonstration)* M: Pertama daya serap e kan beda trus soale ini kapas asli to, jadi terjamin higienis. Kalo kamu ya pake pembalut biasa seng di luaran itu, biasane dari bahan daur ulang. Lah sekarang loh, kamu mana tahu itu bahan e bersih apa ga. Lek dipake e di tempat lain seh mungkin beda cerita ya, lah wong ini dipake e di daerah itu e, lak ya harus bersih to, ya ga?  
*(Confirmation)*

C: Iya seh. Tapi Cuma itu tok ta kelebihan e?

M: Loh sek lah belum mari ngomong e. Ini pembalut e ga Cuma pembalut biasa, ini isa nyembuhno penyakit-penyakit di daerah itu. Apa ya, bukan penyakit, tapi kayak keluhan gitu loh. Umpamane kamu lek mens kluar e uakeh, ato sakit lek pas mens, dilep en, ato mens e ga lancar, itu kan smua keluhan e cewek lek pas mens to? Lek kamu pake pembalut e KK ini, 90% kesaksian e orang-orang seng make ini, smua ne sembuh.  
*(Lead)*

C: Oh gitu. Ya ya...

M: Lah kamu biasa ne sering keputihan ga?  
*(Stimulator)*

C: Ga seh. Ya kadang-kadang tok.

M: Lah itu, kita kan ga tau to keputihan e itu keputihan normal apa ga. Lah kita kan bukan dokter to, mana tahu. Biasane orang seng kenek kanker serviks itu kan gejalane dari keputihan-keputihan gitu. Makane kudu ati-ati.

C: Emang nek pake pembalut e isa ga keputihan?

M: Gini loh, kadang itu keputihan itu isa gara-gara pembalut e seng ga bersih. Pembalut seng dijual di luaran itu ideal e tiap 2 jam kudu ganti. Soale apa? Soale ya itu bahan e ga sebagus lek dari kapas asli. Lek dari kapas asli kan otomatis daya serap e lebih bagus, apalagi kapas e seng terjamin kualitas e. Paling ga kebersihan e terjamin. Makane itu kemungkinan kenek kanker serviks e lebih kecil. Isa kanker itu lak soale ada bakteri ne to. Lah bahan e pembalut biasa itu isa jadi sarang e bakteri. Lak medeni to.

C: Oh. Emang harga ne berapa?

M: Ini sak pak hargane 85.

*(Handling Objection)*C: Mahal ya.

M: Ya iya emang mahal. Lah sekarang bahan daur ulang seng ga ngerti itu bersih apa ga ya jelas lebih mahal dari seng kapas asli to Non.  
*(Lead)*

## Appendix 11: Respondent 10 (Higher-ranked salespeople) (continued)

C: Itu harga normal ta? Ga isa dikasih harga distributor?

M: Loh itu harga distributor wes an. Aku lak jual e mesti harga distributor.

C: Mahal.

M: Wes lah wong ya mek sebulan sekali ae.

C: Iya memang sebulan sekali tapi kan seminggu terus-terusan make e.

M: Mosok kamu ga cukup sakbungkus? Soale kamu make e ga perlu sesering pembalut biasa. Kan ini daya serap e beda sama pembalut seng biasa itu. Lah wong dari kapas lak ya logika ne lebih isa nyerep.

*(Lead)*

*(Closing)* C: Iya ya

M: Wes yaapa? Beli?

*(Swivel)*

C: Yaapa ya? Y awes lah.

M: Ambil piro? Satu ae ta?

C: Iya

## Appendix 12: Respondent 1 (Lower-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Selamat siang, dengan Ibu Mona, benar?

C: Iya saya Mona.

M: Perkenalkan saya Devi, Bu.

C: Oh iya.

M: Wah, ini foto anaknya ya?

C: Oh bukan. Ini keponakan saya.

M: Ini anak dari kakaknya ta?

C: Iya, anak kakak saya.

M: Umur berapa?

C: 3 tahun

M: Ini loh Bu Mona, saya ada informasi penting. Ibu ada waktu?

*(State your statement in indirect statement)*

C: Oh ya boleh.

M: Ini saya ada produknya KK vitamin untuk anak. Mungkin Ibu mau beli untuk ponakannya.

*(State your statement in direct statement)*

C: Oh, produk apa ya?

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini vitamin namanya Smart Grow. Banyak manfaatnya Bu. Apalagi ini smuanya dari bahan alami jadi bagus untuk anak-anak.

C: Apa aja manfaatnya?

M: Banyak. Ini bagus memaksimalkan tumbuh kembang anak. Lalu anak-anak usia Balita kan masih dalam masa pertumbuhan jadi butuh banyak vitamin. Terutama untuk perkembangan otot sama energy. Jadi anak bisa kuat. Trus yang paling penting ini buat otaknya Bu. Ini vitamin bisa memaksimalkan sel otak jadi nanti daya ingat dan kecerdasannya bisa maksimal. Anaknya tambah pintar. Kan sekarang banyak tu kejadian anak cacat, ya dihindari sebisanya dengan ini lah.

*(Stimulator)*

Ponakannya bisa sehat, pintar, aktif.

*(Challenge)*

*(Handling Objection)* C: Bagus ga se? Saya ini takut kalau buat anak kecil. Apalagi cece saya bener-bener perhatian ma kesehatan anaknya. Saya ga berani kalau sembarangan.

M: Justru itu Bu. Saya berani nawarin Ibu ya karena barangnya bagus. Anak saya juga saya kasih minum ini kok.

## Appendix 12: Respondent 1 (Lower-ranked salespeople) (continued)

*(Handling Objection)* C: Tapi kalo ga salah Bryan sudah minum vitamin otak.

M: Oh buat otak ya? Kalau gitu ga papa deh Ibu coba yang ini. Soale ini juga ada buat pencernaan. Jadi usus e bisa bagus. Pencernaan e sehat. Kalau pencernaan bagus kan anaknya tambah sehat. Ini juga bagus untuk daya tahan tubuh loh. Apalagi yang tadi saya bilang ini juga bagus untuk ototnya. Banyak loh yang sudah pake\_ Masa Ibu ga pengen nyoba? Buat ponakannya Bu.

*(Challenge)*

C: Berapa seh harganya?

M: Kalau buat Ibu, saya kasih harga distributor deh. Ga mahal kok. Ini satu wadah isinya 60 kaplet. Cukup sehari sekali aja minumnya. Sungguhan ga mahal kok.

C: Loh saya sungguhan ini. Berapa harganya?

M: Ga nyampe 400 ribu kok. Tapi kan isinya 60 kaplet. Sehari Cuma sekali minumnya. Bisa buat 2 bulan. Ga mahal kok Bu.

*(Handling Objection)* C: Gitu ya. Saya tanyain cece saya dulu aja ya.

M: Loh diambil aja dulu ga papa. Nanti kalau ga cocok boleh dibalikin kok.

C: Ah nggak ah. Saya tanyain dulu aja ntar kalau cece saya mau saya hubungi lagi deh. *(Closing)*

M: Brarti ga jadi ni? Bagus loh ini Bu. Ga sayang?

*(Swivel)*

C: Nggak dulu.

M: Oke.

## Appendix 13: Respondent 2 (Lower-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Halo Bu, selamat siang.

C: Siang.

M: Mau ngajak ngobrol-ngobrol bentar bisa? *(State your statement in indirect statement)*

C: Oh iya.

M: Lagi makan siang ya ini?

C: Iya Pak.

M: Sering makan diluar to?

C: Iya.

M: Nah, gaya hidup e ga sehat ini. Tahu ga bahayanya makanan siap saji? *(Stimulator)*

C: Ya tahu Pak. Tapi mau gimana lagi, nggak bisa dihindari.

M: Ya memang, tidak bisa dipungkiri ya, susah menghindarinya.

C: Lah ya itu Pak. Hahahaha...

M: Kanker, tumor, itu bisa bersarang di tubuh kalau sering-sering makan yang nggak sehat. Ya memang, kalau mau menghindarinya 100% itu sulit, tapi kan bisa dikontrol to? Tapi ingat, ga cukup cuma dengan ngontrol makanan. Lingkungan sekarang ini sudah kotor, sama sekali ga sehat. Kita bernafas ini aja, kita hirup racun loh, percaya nggak? *(Stimulator)*

C: Iya, polusi gitu ya...

*(Presentation and Demonstration)* M: Makanya itu, tubuh kita ini butuh suplemen. Suplemen kesehatan. Kamu lihat saya ini, umur sudah segini, kolestrol, darah tinggi, kencing manis, jantung, ga ada semua. Sehat ini badan.

C: Oh ya?

M: Loh iya, kamu tahu umur saya sekarang berapa? Sekarang sudah 59 tahun. Tapi ga ada satu pun penyakit. Ayo kamu mau hes sama saya? Mau yang long jaraknya, boleh, ayo\_ Atau mau tanding kuat-kuatan treadmill, sepedaan? Ayo, ga takut saya. Masih kuat ini. Angkatan saya di fitness masih 100 kg an. Kamu pernah ketemu orang umur 60an bisa kayak saya? Jarang, walaupun ada jarang sekali. *(Challenge)*

C: Wah, sehat banget ya Pak

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini berkat konsumsi makanan kesehatan. Kalau ga ada suplemen e ya ga isa sesehat ini lah. Ini loh namane Super Green. Cobao. Badanmu pasti rasane enteng, nggak gampang sakit, nggak gampang pegel. Mantep wes. *(Challenge)*

*(Handling Objection)* C: Nggak usah Pak. Terima kasih.

M: Loh, nggak papa. Kamu ini, ini vitamin bukan racun. Hahahaha... Kamu percaya to mbek aku?

### Appendix 13: Respondent 2 (Lower-ranked salespeople) (continued)

*(Confirmation)*

*(Handling Objection)* C: Hahahaha... Ga wes Pak.

M: Loh, jok gitu cobaen sek, takjamin badanmu sehat. Sehari cukup 2 kali. Pagi abis sarapan, trus malem sebelum tidur. Wes lah

*(Closing)* C: Iya wes, takcobae. Berapa ini?

M: 280 kok mek an.

C: Mahal Pak.

M: Ga mahal. Buat kesehatan ga ada seng mahal.

*(Lead)*

Yaapa?

*(Swivel)*

C: Ga dulu wes Pak. Kapan-kapan ae.

M: Oh, ya wes. Ga papa.

## Appendix 14: Respondent 3 (Lower-ranked salespeople)

### *(Approach)*

M: Halo Bu, selamat siang.

C: Siang.

M: Mau ngajak ngobrol-ngobrol bentar bisa? *(State your statement in indirect statement)*

C: Oh iya.

M: Lagi makan siang ya ini?

C: Iya Pak.

M: Sering makan diluar to?

C: Iya.

M: Nah, gaya hidup e ga sehat ini. Tahu ga bahayanya makanan siap saji? *(Stimulator)*

C: Ya tahu Pak. Tapi mau gimana lagi, nggak bisa dihindari.

M: Ya memang, tidak bisa dipungkiri ya, susah menghindarinya.

C: Lah ya itu Pak. Hahahaha...

M: Kanker, tumor, itu bisa bersarang di tubuh kalau sering-sering makan yang nggak sehat. Ya memang, kalau mau menghindarinya 100% itu sulit, tapi kan bisa dikontrol to? Tapi ingat, ga cukup cuma dengan ngontrol makanan. Lingkungan sekarang ini sudah kotor, sama sekali ga sehat. Kita bernafas ini aja, kita hirup racun loh, percaya nggak? *(Stimulator)*

C: Iya, polusi gitu ya...

*(Presentation and Demonstration)* M: Makanya itu, tubuh kita ini butuh suplemen. Suplemen kesehatan. Kamu lihat saya ini, umur sudah segini, kolestrol, darah tinggi, kencing manis, jantung, ga ada semua. Sehat ini badan.

C: Oh ya?

M: Loh iya, kamu tahu umur saya sekarang berapa? Sekarang sudah 59 tahun. Tapi ga ada satu pun penyakit. Ayo kamu mau hes sama saya? Mau yang long jaraknya, boleh, ayo. Atau mau tanding kuat-kuatan treadmill, sepedaan? Ayo, ga takut saya. Masih kuat ini. Angkatan saya di fitness masih 100 kg an. Kamu pernah ketemu orang umur 60an bisa kayak saya? Jarang, walaupun ada jarang sekali. *(Challenge)*

C: Wah, sehat banget ya Pak

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini berkat konsumsi makanan kesehatan. Kalau ga ada suplemen e ya ga isa sesehat ini lah. Ini loh namane Super Green. Cobao. Badanmu pasti rasane enteng, nggak gampang sakit, nggak gampang pegel. Mantep wes. *(Challenge)*

### *(Handling Objection)*

### **Appendix 14: Respondent 3 (Lower-ranked salespeople)**

C: Nggak usah Pak. Terima kasih.

M: Loh, nggak papa. Kamu ini, ini vitamin bukan racun. Hahahaha... Kamu percaya to mbek aku?

*(Confirmation)*

*(Handling Objection)* C: Hahahaha... Ga wes Pak.

M: Loh, jok gitu cobaen sek, takjamin badanmu sehat. Sehari cukup 2 kali. Pagi abis sarapan, trus malem sebelum tidur. Wes lah

*(Closing)* C: Iya wes, takcobae. Berapa ini?

M: 280 kok mek an.

C: Mahal Pak.

M: Ga mahal. Buat kesehatan ga ada seng mahal.

*(Lead)*

Yaapa?

*(Swivel)*

C: Ga dulu wes Pak. Kapan-kapan ae.

M: Oh, ya wes. Ga papa.

## Appendix 15: Respondent 4 (Lower-ranked salespeople)

**(Approach)** M: Selamat siang, Bu Mona betul?

C: Iya benar.

M: Perkenalkan, saya Debora Bu.

C: Oh iya. Ada perlu apa ya Bu?

M: Oh ga Bu, mau ngobrol-ngobrol sebentar. *(State your purpose in indirect statement)*

C: Oh iya.

M: Ini Bu, saya mau nawari Ibu barang ni. *(State your purpose in direct statement)*

C: Kerjaan? Waduh ga deh Bu...

M: Loh ini bagus Bu... Sayang loh kalo ga diambil...

C: Ga Bu... Saya ga tertarik...

M: Kelihatannya Ibu sedang ga enak badan ya? *(Stimulator)*

C: Iya lagi sariawan.

**(Presentation and Demonstration)** M: Ini ada produk dari KK, Bu. Bagus produknya buat antibody.

**(Handling Objection)** C: Oh ga, terima kasih Bu. Tapi saya sudah pake produk lain.

M: Produk apa, Bu?

C: Obat dari Amerika.

M: Kalo dari Amerika pasti mahal. Ini produknya KK ga seberapa mahal, khasiatnya topcer.

*(Assumption)*

**(Handling Objection)** C: Ga, terima kasih Bu. Saya sudah cocok sama yang saya pake sekarang.

M: Ga papa, Bu dicoba dulu aja. Ini saya kasih harga distributor, saya antar langsung barangnya ke rumah Ibu, tinggal telpon saja. *(Lead)*

**(Handling Objection)** C: Ga Bu, saya mau pake yang saya pake sekarang aja. Ga mau coba-coba yang lain.

**(Closing)** M: Oh gitu? Sungguhan ga mau Bu? *(Swivel)*

C: Iya sungguhan. Makasih ya.

## Appendix 16: Respondent 5 (Lower-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Ya, Bu Mona. Ada waktu sebentar?

C: Oh iya, ada apa ya?

M: Ini loh ada barang bagus. Sapa tau Ibu Mona cocok. *(State your purpose in indirect statement)*

C: Barang apa ya?

*(Presentation and Demonstration)* M: Namanya CG Gold. Ini vitamin bagus. Buat tulang, ini ada glukosamin e. Pokoke wes terjamin kok.

*(Handling Objection)* C: Oh iya ta? Tapi aku ga ada keluhan apa-apa tentang tulang.

M: Loh ini kan vitamin bukan obat. Jadi ya ga perlu kalo ada keluhan sek. Kalo wes ada keluhan ya minum e obat.

C: Gitu ya... Tapi aku sek belum butuh e. Kayak e ga dulu lah.

*(Presentation and Demonstration)* M: Sek ini taktunjuki bukune. Lah ini loh CG Gold. Kegunaan e banyak. Buat tulang, jantung, tekanan darah, kolagen. Smuane penting ini. Apalagi kalo cewek itu kan lebih rawan masalah tulang. Cewek butuh kalsium lebih banyak dari cowok. *(Stimulator)*

C: Oh..... Iya saya tahu kalau itu. Tapi saya belum butuh untuk beli.

M: Kalau gitu dilihat lagi deh Bu catalog nya. Ini loh daftar kegunaannya banyak. Intinya CG Gold ini bagusnya di kalsium e. Kalau perempuan itu biasane kalah di kakie. Makane itu butuh kalsium sejak dini. Ya sejak seumurannya e Ibu gini wes kudu banter asupan kalsium e. *(Stimulator)*

C: Mahal ga?

M: Ga kok. Cuma 398.

C: Isine berapa satu kotak?

M: 60 biji.

*(Handling Objection)* C: Oh, ya mahal juga ya.

M: Nggak lah, nggak mahal kok. Ibu mau coba dulu ae ta? Satu kotak dulu ae.

C: Ah, nggak dulu wes kemahalen itu sakgitu.

*(Closing)* M: Nek gitu takkasih harga distributor ae ya.

*(Lead)*

368 ya?

*(Swivel)*

C: Ya wes lah.

## Appendix 17: Respondent 6 (Lower-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Selamat siang Mbak Mona. Ada waktu sebentar?

C: Oh iya siang. Ada apa ya?

M: Ini saya bawa barang bagus. Siapa tahu Mbak Mona cocok.

*(State your purpose in indirect statement)*

C: Oh tapi saya ada kerjaan sebentar.

M: Oh ga papa. Ga lama kok Mbak Mona. Diluangkan dulu ya waktunya bentar.

C: Oh, ya sudah.

*(Presentation and Demonstration)* M: Oke, makasih loh Mbak. Ga akan rugi kok kalo Mbak Mona ngluengin waktu sebentar. Ini saya bawa produk bagus loh Mbak. Kalungnya KK. Ini Cuma tinggal dipake aja.

C: Oh... khasiatnya?

*(Presentation and Demonstration)* M: Kalo khasiat banyak Mbak Mona. Badannya bisa lebih sehat kalo pake kalungnya tiap hari. Pokoknya jangan pernah dilepas kalungnya. Masi Mbak Mona mandi, tidur, ngapain ae, ga usah dilepas. Pake terus ae. Khasiate pasti kelihatan. Badan ga gampang capek, tekanan darah normal, toksin-toksin keluar semua. Terutama itu aliran darah e Mbak Mona. Kalau aliran darah lancar, semua organ e jadi normal.

C: Oh iya bagus ya. Tapi ini ga bakal karatan ato apa gitu?

*(Presentation and Demonstration)* M: Ya nggak Mbak. Ini walaupun jatuh, kegores, atau apa ga bakal rusak. Tapi beda lagi kalau emang sengaja dirusakloh ya. Pokoke ini ga dimasukno air cuka atau diputus paksa ya pasti awet. Isa sampe 30 tahun kok.

C: Mahal ta?

M: Ini hargane satu setengah jutaan. Ga mahal kok kan bisa dipake e sampe 30 tahun.

*(Handling Objection)* C: Tapi sek mahal buat aku. Satu setengah juta loh.

M: Lah, sekarang kalo Mbak Mona beli kalung mas putih kan ya masak boleh satu setengah juta. Padahal itu ga ada khasiat e. Cuma buat gaya-gaya an tok. Ini Cuma satu setengah isa buat kesehatan. Mbak Mona wes ga bakal ngrasa sakit-sakit, capek-capek. *(Lead)*

Lah Mbak Mona ada keluhan ya sehari-hari? *(Stimulator)*

C: Ga ada seng signifikan seh. Paling ya pegel-pegel biasa.

M: Nah itu Mbak Mona, kalau pake kalung ini ga bakal Mbak Mona pegel-pegel lagi gitu.

*(Challenge)*

C: Gitu ya.

## **Appendix 17: Respondent 6 (Lower-ranked salespeople) (continued)**

M: Iya, mangkane Mbak Mona coba dulu. Ga perlu buat Mbak Mona sendiri kalau Mbak Mona ga ngrasa terlalu butuh. Siapa tahu buat orang tuanya. Mama, Papa, atau Emak Engkong kan bagus kalau pake ini.

*(Handling Objection)* C: Ga boleh kurang ta?

M: Ga bisa Mbak. Ini tadi itu udah harga distributor. Saya nggak ambil untung sama skali loh ini.

C: Ya kalau gitu saya nanya mama saya dulu ya, siapa tau mama mau beli. Kalau saya kayaknya memang ga butuh.

*(Closing)* M: Oh gitu ya Mbak. Memang bagus kalau buat mamanya Mbak. Kan kalau udah tua lebih banyak keluhannya daripada yang masih muda. Kira-kira kapan ni Mbak Mona mau ngabari saya?

C: Kurang tahu ya, nanti Mbaknya ninggal kartu nama aja, nanti saya hubungi.

## Appendix 18: Respondent 7 (Lower-ranked salespeople)

*(Approach)* C: Oh ya selamat siang.

M: Siang. Ini Bu Mona ya?

C: Oh iya. Dengan siapa ya?

M: Saya Budi Bu Mona. Ibu lagi repot ini?

C: Ya lumayan sih. Ada apa ya emang?

M: Saya mau ngobrol tentang kesehatan Bu Mona. Kan sekarang lagi booming nih tentang produk-produk kesehatan. Makanya saya mau kasih sedikit presentasi tentang produk kesehatan. Siapa tahu produknya cocok sama Ibu. *(State your purpose in direct statement)*

C: Ooh, produk kesehatan. Produk apa ya?

*(Presentation and Demonstration)* M: Ini namanya Soya Bean with Apple. Ini produk best-seller. Manfaatnya banyak Bu, tapi yang utama ini bisa jadi antioksidan untuk memperlambat penuaan dan mencegah kanker, utamanya kanker payudara, kanker usus besar, kanker lambung, macam-macam Bu, soalnya ini bisa untuk nuruni kadar LDL sama kolestrol dalem darah. Trus, bisa buat nguatin tulang, cegah jantung, stroke, melancarkan pencernaan, macam-macam ini. Jadi produk e ini emang bener-bener bisa buat njaga kesehatan Bu, biar sehat terus. *(Lead)*

C: Oh. Banyak ya manfaat e. Ini best-seller ya?

*(Presentation and Demonstration)* M: Iya, ini biasane setiap minggu mesti ada seng pesen ke saya. Masio bukan orang seng anggota e KK sek tetep konsumsi soya bean. Soale ini kan minuman kesehatan to tapi rasane enak jadi ga kayak minum jamu ato obat. Apalagi ini kan bagus, kalo Ibu e pake, hasil e pasti topcer, badan e sehat selalu. *(Challenge)*

C: Cara pake e yaapa?

M: Cuma diminum biasa kok. Sehari cukup secukupnya diminum kayak minum kopi.

C: Oh, kayak kopi instan gitu ta?

M: Iya. Ini isinya 400 gram, kira-kira isa buat 25 gelas. Rasanya enak loh Bu.

C: Berapa harganya?

M: Ini harganya 125 ribu. Ga mahal kok Bu.

*(Handling Objection)* C: Oh, ya cukup mahal ya.

M: Masak mahal she Bu? Ibu kan sanggup beli e. Selama masih sanggup berarti ga mahal dong Bu.

C: Ya mahal. Ga dulu deh, saya ga ada uang segitu sekarang.

## **Appendix 18: Respondent 7 (Lower-ranked salespeople) (continued)**

M: Wah kan buat kesehatan Bu.

*(Lead)*

Kalo Ibu e pake ini kan bisa sehat terus.

*(Challenge)*

## Appendix 17: Respondent 7 (Lower-ranked salespeople) (continue)

C: Tapi sungguhan saya ga ada uang.

M: Masak seh Bu? Y awes Ibu e bawa dulu aja ga papa. Nanti kalau wes ada baru dibayar wes.

C: Loh ojok gitu.

M: Ga papa wes Bu.

*(Closing)* C: Yaapa ya?

M: Terserah Ibu, yaapa?

*(Swivel)*

C: G awes, sungkan aku.

M: Loh, ga papa Bu, jok sungkan.

C: Ga wes.

## Appendix 19: Respondent 8 (Lower-ranked salespeople)

### *(Approach)*

M: Pagi Mona. Saya mau nawarin barang ni, ada waktu? *(State your purpose in direct statement)*

C: Oh, ga deh kalau mau nawarin barang. Saya lagi ga tertarik buat beli barang.

M: Ini kan barang yang biasa ditawarkan sales-sales keliling. Ini produk kesehatan dari KK. Pernah denger tentang KK?

C: Oh, nggak pernah.

M: KK ini sejenis MLM, yang dijual produk-produk kesehatan yang berkualitas.

C: Oh, sejenis Amway, CNI gitu?

*(Presentation and Demonstration)* M: Iya, sejenis itu. Ini saya mau nawarin produknya. Denger-denger ada pake produk perawatan kulit ya? Kalau boleh tahu, produk apa ya yang dipake?

C: Oh iya, saya ada pake produk perawatan.

M: Keluhannya apa ya, kalo saya boleh tahu?

C: Ya saya lagi pake produk whitening. Pengen lebih putih aja.

M: Yaapa hasil e?

C: Ya lumayan lah, wes keliatan hasil e.

M: Berapa lama pake e?

C: Wes sekitar 1 mingguan.

M: Loh 1 minggu wes kelihatan bedane?

C: Iya

M: Wah ga baik loh itu. Berarti seng dipake itu bahan aktif e terlalu banyak. Biasane isa ketergantungan loh. *(Stimulator)*

C: Emang opoo kalo bahan aktif e banyak?

M: Ga bagus buat kulit. Ya sama ae kayak nek minum obat dosis e kakean gitu. Kan ga bagus to?

C: Oh. Memang e ada seng sampe ketergantungan ta?

M: Ya ada. Mangkane nyoba o pake KK ini, takjamin bagus kok. ga bakal ketergantungan. Kulit alus, putih, sehat. *(Lead)*

C: Berapa hargane?

M: 368

C: Mahal ya.

## **Appendix 19: Respondent 8 (Lower-ranked salespeople) (continued)**

M: Ga lah, sakgitu kok mahal. Kamu pake produk e MLM lain ya podo ae hargane. Lebih mahal malah kadang-kadang, iya to? *(Assumption)*

*(Handling Objection)* C: Iya seh. Tapi aku kan baru beli sg MLM lain itu.

M: Nek menurutku ya, seng lain itu ojok dipake sek. Kamu sekarang nyoba o seng ini sek.

C: Berapa tadi Ai?

*(Closing)* M: 368. Murah wes. Ambil 1 ya? *(Swivel)*

Ato ambil akeh pisan? Takdiskon ntar. *(Milestone question)*

C: 1 ae Ai.

## Appendix 20: Respondent 9 (Lower-ranked salespeople)

**(Approach)** M: Siang. Saya dari KK ini, bisa ganggu bentar?

C: Oh ya, ada apa ya?

M: Ga, ini saya mau nawarkan produk. **(State your purpose in direct statement)**

M: Kelihatannya Bu Mona perlu gemukin badan ni. **(Stimulator)**

C: Oh iya, memang lagi mau gemukin badan.

**(Presentation and Demonstration)** M: Ini loh saya ada produk bagus dari KK. Namanya Vitayoung Fat Metabolizer. Ini bagus buat gemukin badan. Bisa menjaga metabolisme tubuh. Tubuh jadi sehat, aliran darah lancar. Jadi nanti Bu Mona gemuknya sehat. Kan banyak tu orang kalo gemukin badan makannya yang berlemak, kolesterol tinggi, nanti bener gemuk tapi gemuknya ga sehat. **(Lead)**

Kalo Bu Mona pake Vitayoung ini, gemuknya yang bagus, sehat, ga berpenyakit. **(Challenge)**

**(Handling Objection)** C: Oh gitu ya. Beneran ta?

M: Iya pasti Bu, makanya Ibu coba dulu aja.

C: Kalo ga bisa gemuk gimana Mas?

M: Kalo penggunaannya sesuai aturan pasti gemuk Bu, ga mungkin ga.

C: Oh ya ta? Kalo ga gemuk uang kembali?

M: Loh ya jangan gitu Bu. Soalnya kita kan ga bisa ngontrol Ibu makenya gimana. Kalo Ibu yang ga sesuai aturan kan saya yang tekor. Mending Ibu coba satu dulu aja, Ibu coba sendiri. Ibu pasti ga kecewa deh. Coba aja dulu.

C: Ya coba si coba tapi harganya berapa? Mahal ya?

M: Ga lah kan khasiatnya ga Cuma gemukin badan Bu. Ini kan juga bagus untuk metabolisme tubuh, antibody juga. **(Lead)** Jadi Ibu bakalan jarang sakit, aku jamin. Kan lebih baik mencegah daripada mengobati. **(Challenge)**

C: Ah masak seh? Berapa to?

M: Cuma 398 kok.

**(Handling Objection)**C: Cuma? Mahal itu.

M: Ya nggak lah Bu, segitu kok mahal seh? Kan demi kesehatan. **(Lead)**

**(Closing)** C: Ndak boleh kurang ta?

M: Ndak boleh Bu, dari perusahaan udah segitu. Ga kesian ma saya? Ntar ga makan loh saya.

C: Ya wes lah takbeli satu.

## Appendix 21: Respondent 10 (Lower-ranked salespeople)

*(Approach)* M: Malam ni Mona. Ada waktu longgar ga ni? Bisa ni ngobrol-ngobrol bentar?

*(State your purpose in indirect statement)*

C: Oh iya bisa. Ada perlu apa ya?

M: Ini loh saya kan ngliat Mona ini terlalu kurus loh, ga bagus Bu. Gemukin dikit gitu. Sekarang beratnya berapa she? *(Stimulator)*

C: 40 kilo.

M: Lah mosok Cuma 40 kilo? Kurang itu. 5 kilo an lagi gitu loh.

C: Hehe... Ya memang pengennya naikin berat badan.

*(Presentation and Demonstration)* M: Seng banyak makannya Mona. Sama ini loh konsumsi o suplemen dari KK nama e Fat Metabolizer. Jadi ga cukup kalo kamu Cuma makan banyak tok. Sekarang kan jadi gemuk ya kudu sehat to. Mosok gemuk tok. Makane penggemukan itu ya tetep butuh obat pendamping. Kayak kamu lek ngurusno badan kan pake obat pendamping juga to? Lah ngurusno itu ya sama.

C: Manfaat e apa ae?

M: Ya nambahi vitaminmu itu cek gemuk e seger, bagus, kulit e apik, seng penting itu gemuk e sehat. *(Lead)*

C: Oh.

M: Kamu cobao minum ini sak kotak sek. Rasano lah bedane. Gemuk e lebih apik, padet, ga berlemak di bagian-bagian tertentu. *(Lead)*

*(Handling Objection)* C: Oh mosok she Ai? Pasti mahal ya?

M: Ga lah ga mahal kok. Ini Cuma 398 satu kotak. Isine 30 tablet. Jadi isa buat satu bulan. Sehari minum 1 abis makan.

C: Mahal Ai. Ga mampu Mona.

M: Walah jok bilang ga mampu. Wes lah cobaen 1 kotak dulu. Rasakno bedane.

C: Sungguhan ini Ai, Mona ga ada uang segitu. Kapan-kapan ae Ai.

M: Loh, sungguhan ta ga mau? Bagus loh ini barang e. Kesempatan buat jadi cantik sehat. *(Lead)*

Rugi nek kamu ga nyoba. Kan kamu lebih ayu nek badan e lebih berisi, sehat lagi. *(Challenge)*

C: Iya sungguhan Ai, Mona ga ada uang segitu.

*(Closing)* M: Gini ae piker-pikiran sek, besok Ai ada lewat sini lagi, ntar kabari Ai ya?

C: Oh, oke wes Ai, gitu ae. Makasih ya.