

PERSPEKTIF PELAKU UMKM DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS (STUDI KASUS USAHA TAHU BAPAK MATNURI)

Edy Santoso, Ema Nurzainul Hakimah, Sigit Ratnanto
Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
edysantoso15@gmail.com

Tanggal Masuk : Informasi artikel :
Tanggal Revisi : Tanggal diterima:

Abstract

This research focuses on the efforts made by Mr. Matnuri's tofu home industry in improving product quality so as to create customer satisfaction and loyalty. The aim of this research is to find out how to improve the quality of tofu products in achieving customer satisfaction. To find out whether the quality of the product can affect customer satisfaction. In this business, they always prioritize product quality. Currently, customers are increasingly selective and intelligent in making decisions because they are supported by product choices on the market. Business actors must find ways to retain their customers. Customer loyalty means a person's habit of buying products offered during the exclusive period and his loyalty following all the company's offers. To support the competitive strategy in terms of maintaining market share, decisions must be taken to increase product quality and customer satisfaction so as to attract customer loyalty in making purchasing decisions. The process of generating self-purchase satisfaction for everyone is essentially the same, however the selection-making procedure will be accompanied characteristics. In its development, every business actor will pay attention to the quality of the products being marketed. The research approach used in this study is a qualitative approach. The type of research used in this research is case study research. In depth, a case study is an example that is comprehensive, intense, clearer, in-depth and more focused as an effort to examine the latest problems or empirical. in qualitative research, researchers themselves or with the help of others are the main data collectors. in this case as stated by, the position of researchers in qualitative research. It is shown that the product was the same as the customer's expectations so that it can be said that the customer is satisfied. To maintain customer satisfaction, business is the primary benchmark, namely the quality of tofu according to their expectations and how many customers have bought tofu, conveying customers use affordable prices so that customers feel that product quality has a significant effect on increasing customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Satisfaction, Loyalty

Abstrak

Pada penelitian berfokus upaya yang dilakukan home industri tahu Bapak Matnuri dalam meningkatkan kualitas produk sehingga tercipta kepuasan serta loyalitas pelanggan. Tujuan di penelitian buat mengetahui dalam meningkatkan kualitas produk tahu dalam mencapai kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas pada produk bisa berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Dalam usaha ini, mereka selalu mengutamakan kualitas produk. saat ini, pelanggan semakin selektif dan cerdas pada mengambil keputusan sebab didukung oleh pilihan produk yang ada di pasar. Para pelaku usaha wajib mencari cara untuk mempertahankan pelanggannya. Loyalitas pelanggan berarti kebiasaan seseorang membeli produk yang ditawarkan selama periode eksklusif serta loyalitasnya mengikuti seluruh penawaran perusahaan. buat mendukung strategi persaingan dalam hal mempertahankan pangsa pasar, keputusan harus diambil untuk mempertinggi kualitas produk serta kepuasan pelanggan sehingga bisa menarik loyalitas pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian. Proses menghasilkan kepuasan pembelian diri bagi setiap orang intinya sama, tetapi proses pengambilan keputusan akan disertai menggunakan karakteristik. pada perkembangannya, setiap pelaku usaha akan memperhatikan kualitas

produk yang dipasarkan. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Secara mendalam, studi kasus merupakan contoh yang bersifat komprehensif, intens, lebih jelas, mendalam serta lebih terarah menjadi upaya menelaah permasalahan atau empiris terkini. pada penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan pengumpul data utama. dalam hal ini sebagaimana dikemukakan oleh, kedudukan peneliti pada penelitian kualitatif. Ditunjukkan bahwa produk tadi sama menggunakan harapan pelanggan sehingga bisa dikatakan pelanggan puas. Untuk menjaga kepuasan pelanggan maka usaha menjadi tolak ukur primer yaitu kualitas tahu sesuai dengan harapan mereka serta berapa banyak pelanggan yang telah membeli tahu, menyampaikan pelanggan menggunakan harga yang terjangkau sehingga pelanggan merasa bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan.

Keywords: Kualitas Produk, Kepuasan, Loyalitas

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang mempunyai banyak kekayaan alam dan huma pertanian yang ketika ini memiliki luas 70 juta hektar. lahan pertanian pada Indonesia cocok buat ditanami segala jenis tanaman, menjadikan Indonesia sebagai negara agraris. terdapat aneka macam jenis akibat pertanian kecil di Indonesia, galat satunya adalah olahan berasal kedelai.

UMKM pada Indonesia sudah sebagai bagian penting berasal sistem perekonomian Indonesia. Hal ini dikarenakan UMKM ialah unit perjuangan yg jumlahnya lebih poly dibandingkan perusahaan industri skala akbar dan memiliki keunggulan dalam menyerap tenaga kerja lebih poly serta mampu mempercepat proses pemerataan sebagai bagian berasal pembangunan. Melihat kenyataan tadi, UMKM seharusnya dilindungi sang peraturan perundang-undangan yang terkait dengan aktivitas operasional dan pengembangannya Usaha kecil menengah dan mikro Indonesia sudah sebagai bagian krusial dari sistem perekonomian Indonesia. Hal ini sebab usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan unit usaha yang lebih banyak dibandingkan dengan usaha industri akbar, memiliki keunggulan dalam menyerap tenaga kerja lebih banyak, dan bisa meningkatkan kecepatan proses kapitalisasi modal menjadi bagian dari pembangunan. Terdapat banyak usaha mikro, kecil serta menengah pada Kabupaten Nganjuk, dan industri makanan terus berkembang. Makanan khas daerah Kabupaten Nganjuk ini tetap bertahan dan berlanjut sampai saat ini. Industri tahu merupakan industri makanan yang akrab serta identik menggunakan masyarakat Nganjuk serta sekitarnya.

Industri pengolahan tahu adalah salah satu industri pengolahan yang memiliki prospek yang baik. Kedelai merupakan bahan baku standar pembuatan tahu dan memiliki nilai gizi yang tinggi. Produk olahan ditangani dengan baik di bawah kondisi teknis yang higienis dan tetap bersih sesuai dengan standar kualitas yang dipersyaratkan. Dahulu tahu jenis ini dianggap sebagai makanan masyarakat kelas bawah, namun kini tahu telah dianut oleh kalangan ekonomi menengah ke atas. Hal ini dikarenakan tahu merupakan bahan baku makanan yang enak dan murah. Tahu bisa digoreng dan dimakan, atau bisa dijadikan bahan masakan utama.

Beberapa permasalahan yang sering dihadapi oleh industri tahu rumahan adalah masalah lingkungan bisnis. Dalam proses pemasakan kacang kedelai digunakan tungku sederhana untuk memasak tanpa cerobong asap sehingga menimbulkan polusi udara. Dalam kasus seperti itu, warga sekitar sering diperingatkan karena asap yang dihasilkan menyebar ke daerah sekitarnya dan proses pembuatan tahu dilakukan pada pagi dan sore hari saat masyarakat masih aktif. Pengrajin tahu belum mengetahui cara membuang ampas tahu, seperti ampas tahu dan ampas cair. Adanya limbah cair pencemar udara yaitu menimbulkan bau yang tidak sedap, lingkungan terlihat tidak bersih. Masalah limbah adalah kotoran yang dihasilkan selama pengolahan limbah industri atau bahan kimia. Limbah memang memberikan dampak yang besar terhadap kebersihan lingkungan dan juga berdampak sangat negatif bagi kesehatan manusia, oleh karena itu perlu penanganan masalah limbah mengingat sifat limbah industri yang berbahaya. Umumnya air limbah industri diolah melalui saluran atau saluran air dan dibuang ke sungai.

Peluang usaha pembuatan tahu sangat menjanjikan untuk dijalankan. Proses pembuatan serta pemasaran tahu cukup simpel sebab tahu merupakan makanan favorit banyak orang. Menjalankan usaha tahu bisa meningkatkan perekonomian, menggunakan modal usaha yang tidak terlalu besar dan pengelolaan usaha yang sederhana. membuat usaha pengolahan tahu mampu menjadi salah satu pilihan. Selama Anda bekerja menggunakan giat, sabar dan disiplin, tentu usaha tersebut akan membuahkan hasil. Adanya penemuan produk

waktu ini berkaitan menggunakan kreativitas individu atau kelompok. Kreativitas bisa diartikan menjadi kemampuan untuk mengembangkan inovasi yang dimiliki, lalu menyampaikan apa yang ada dalam pikirannya, dan dapat dipandang dari peluang baru apa yang belum terdapat di produk tadi atau bisa dianggap inovasi baru. dalam mengembangkan seni manajemen UMKM perlu adanya inovasi produk, menggunakan dibuatnya tiga jenis mirip diatas diharapkan pelaku usaha semakin kreatif dalam menjalankan aktivitas usahanya. UMKM saat ini berkembang pesat di Indonesia, tidak hanya usaha kecil tetapi UMKM juga dilirik oleh para pengusaha besar.

Persaingan antara UMKM menggunakan pengusaha besar kini telah sebagai hal yang wajar karena UMKM telah menjadi prioritas di Indonesia, selain membantu perekonomian masyarakat kelas bawah, juga dapat mengurangi nomor pengangguran di Indonesia. saat ini banyak UMKM yang berminat serta juga persaingan yang semakin ketat diharapkan para pelaku perjuangan lebih kreatif menggunakan penemuan produk baru. tidak tertutup kemungkinan bagi pelaku usaha untuk mengikuti sosialisasi atau pameran mengenai UMKM, hal ini dapat menghasilkan pelaku usaha memikirkan inovasi apa yang ingin dirancang. Persaingan yang sangat ketat antara UMKM serta pengusaha besar menghasilkan para pelaku usaha disini harus kreatif dengan menciptakan inovasi-penemuan baru pada usahanya.

Desa Kaliyantar adalah sentra usaha industri kecil pembuatan tahu pada Kabupaten Nganjuk, Bapak Matnuri merupakan salah satu pemilik industri pembuatan tahu tepatnya di Desa Pulosari Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk. dalam proses pembuatan tahu dan penanganan bahan pada pabrik milik bapak Matnuri sebagian masih manual serta memakai mesin. Beberapa proses pembuatan tahu dilakukan oleh insan seperti membersihkan kedelai, mengungkep bubur kedelai, mencetak kedelai, memotong kedelai dilakukan secara manual, serta untuk penggilingan kedelai di usaha Pak Matnuri memakai energi mesin diesel dan membutuhkan energi mesin diesel. Lama bahkan pekerja didominasi oleh perilaku kerja. Berdiri pada hakekatnya setiap perjuangan berusaha untuk mencapai laba yang aporisma. Berhasil tidaknya usaha baru pada menjalankan usahanya tergantung dari bagaimana mereka memasarkan produk yang dijalkannya. pada memasarkan suatu produk, bagian terpenting yang harus diperhatikan adalah kualitas. Kualitas yang dimaksud artinya yang bisa merangsang konsumen atau pelanggan untuk melakukan keputusan pembelian. Kualitas merupakan suatu syarat untuk bergerak maju terkait menggunakan penggunaan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi asa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta forum pelayanan publik sebagai dasar upaya peningkatan kualitas produk tahu.

Dari sisi olahan kedelai akan berdampak pada harga jual, Jika produk olahan yang diharapkan banyak maka permintaan kedelai juga akan semakin tinggi. Hal ini sangat berpengaruh terhadap harga kedelai atau kesejahteraan petani kedelai. dari segi kesehatan, olahan kedelai lebih mudah dicerna serta mengandung lebih banyak nutrisi yang berpengaruh pada kesehatan tubuh. Kenaikan harga kedelai menjadi bahan standar primer menghasilkan manajemen produksi yang baik serta efektif diharapkan agar perjuangan permanen berjalan dan berkembang di waktu harga bahan standar tidak stabil. kendala harga jual yang lebih tinggi sehingga bisa menjadi bagian dari inovasi produk. Selain itu, olahan kedelai banyak disukai banyak orang. tahu terbuat berasal endapan biji kedelai yang dikoagulasi serta mengandung banyak nutrisi protein, buat selanjutnya nama "tahu" dari asal istilah serapan berasal bahasa Hokkien yang berarti "kedelai yang difermentasi". Selain itu, pada Indonesia tahu sudah sebagai salah satu bahan makanan tradisional Indonesia. Teksturnya yang lembut, pengolahannya yang mudah, serta dapat dikonsumsi sang segala usia membentuk tahu poly dijumpai di banyak sekali makanan Indonesia.

Tahu merupakan produk makanan yang telah usang terkenal di masyarakat Indonesia. warga Indonesia biasa mengkonsumsi tahu sebagai lauk pendamping nasi atau menjadi cemilan. Memahami artinya kuliner yang poly diminati oleh rakyat Indonesia karena cita rasanya yang enak dan harganya yang relatif murah. Tahu mengandung beberapa nilai gizi, mirip protein, lemak, karbohidrat, kalori, mineral, fosfor, dan vitamin B kompleks. memahami juga sering dijadikan sebagai sajian diet rendah kalori sebab kandungan karbohidratnya yang rendah. tahu juga merupakan produk olahan kedelai yang mempunyai segmen pasar cukup luas. Terbukti menggunakan adanya banyak sekali jenis memahami mirip yang banyak dijual pada pasaran yaitu. Proses pembuatan tahu cukup sederhana dan mudah sebagai akibatnya banyak dilakukan sang pelaku usaha industri rumahan.

Proses pembuatan tahu dalam skala tempat tinggal tangga umumnya masih dilakukan dengan cara tradisional atau manual dan poly memakai energi insan. tak terkecuali usaha tahu Pak Matnuri. Dalam bisnis ini, mereka selalu mengutamakan kualitas produk kedelai olahannya. Hal ini dilakukan sebab yang mereka hasilkan merupakan barang atau produk yang akan dikonsumsi sang warga sehari-hari, sehingga nantinya masyarakat tak

ragu lagi untuk menetapkan membeli tahu yang mereka jual. Pertumbuhan industri yang semakin pesat memicu persaingan yang semakin kompetitif serta pelaku perjuangan dituntut untuk meningkatkan kualitasnya. menggunakan tujuan memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas mengacu pada kesesuaian penggunaan produk perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pemahaman muncul dengan mengeksploitasi sifat protein yang diagregasi ketika bereaksi dengan asam. Protein dalam cuka menggumpal dengan cepat dan serentak di semua bagian susu kedelai cair, menjebak sebagian besar air yang awalnya tercampur dalam susu kedelai.

Saat ini, pelanggan semakin selektif serta cerdas dalam menentukan karena didukung menggunakan pilihan produk di pasar. Pelaku perjuangan wajib mencari cara untuk mempertahankan pelanggannya. salah satunya merupakan dengan mengembangkan dan berinovasi. dalam persaingan yang relatif ketat ini, pelaku usaha absolut memiliki keunggulan dibandingkan kompetitor, sang sebab itu diharapkan seni manajemen untuk menghadapi persaingan tersebut.

Loyalitas pelanggan berarti kebiasaan seorang dalam membeli suatu produk yang ditawarkan pada jangka saat eksklusif serta loyalitasnya mengikuti seluruh penawaran perusahaan. keliru satu usaha yang terdapat pada Indonesia adalah perjuangan yang memproduksi produk tahu. tahu didesain dengan bahan standar utama kedelai yang artinya asal primer protein botani.

Persaingan kualitas produk saat ini begitu ketat sehingga para penjual berlomba-lomba menawarkan produk yang dapat diterima dan diinginkan oleh masyarakat luas agar konsumen dapat mengambil keputusan pembelian dan berpotensi melakukan pembelian kembali di masa yang akan datang. [2] Menurut bisnis tahu akan memasarkan produk yang diciptakan buat bertahan dan bersaing dengan usaha lain yang mempunyai produk berkualitas. Untuk mendukung seni manajemen bersaing dalam hal mempertahankan pangsa pasar maka harus dilakukan pengambilan keputusan untuk mempertinggi kualitas produk dan kepuasan pelanggan sehingga bisa sebagai daya tarik loyalitas pelanggan pada melakukan keputusan pembelian. Proses menghasilkan kepuasan pembelian sendiri bagi setiap orang intinya sama, namun proses pengambilan keputusan akan disertai menggunakan karakteristik. pada perkembangannya, setiap pelaku perjuangan akan memperhatikan kualitas produk yang dipasarkan.

Dinamika usaha dalam gambaran pada atas, memotivasi pelaku usaha untuk Membentuk produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memberikan harga yang kompetitif melebihi harapan pelanggan. Apabila keinginan dan kebutuhan konsumen/pelanggan terpenuhi, maka rasa puas pasti timbul. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Kotler dan Armstrong (2012:129) bahwa kunci bagi perusahaan untuk bersaing dalam dunia bisnis adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas. dan harga yang kompetitif. Kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pelanggan puas jika kinerja yang diberikan melebihi harapan mereka. Pelanggan yang puas dengan barang atau jasa yang ditawarkan cenderung membeli lagi dari penyedia barang dan jasa tersebut.

Salah satu yang dipertimbangkan pelanggan dalam pembelian adalah kualitas produk. jika ingin menciptakan kepuasan, maka produk yang ditawarkan perusahaan wajib berkualitas dan bervariasi sinkron keinginan para konsumen. Kualitas produk ialah keseluruhan gabungan karakteristik produk serta jasa yang dihasilkan asal pemasaran, rekayasa produksi, serta pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tadi bisa digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Wijaya 2011:91). ada akibat penelitian yang membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Cahyani serta Sitohang 2016). Kualitas produk makanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik Jika bisa menaikkan serta mempertahankan kualitas produk makanan (Kotler dan Armstrong, 2012:112). Salah satu yang dipertimbangkan konsumen dalam pembelian adalah kualitas produk. jika ingin menciptakan kepuasan konsumen, maka produk yang ditawarkan perusahaan wajib berkualitas dan bervariasi sinkron keinginan para konsumen. Kualitas produk ialah keseluruhan gabungan karakteristik produk serta jasa yang dihasilkan asal pemasaran, rekayasa produksi, serta pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tadi bisa digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Wijaya 2011:91). ada akibat penelitian yang membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Cahyani serta Sitohang 2016). Kualitas produk makanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik Jika bisa menaikkan serta mempertahankan kualitas produk makanan (Kotler dan Armstrong, 2012:112).

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan. Demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang dipergunakan untuk meneliti syarat obyek yang alamiah dimana peneliti menjadi instrumen kuncinya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian studi kasus. Secara mendalam studi kasus adalah contoh yang bersifat komprehensif, intens, lebih jelasnya serta mendalam dan lebih terarah sebagai upaya menelaah masalah atau kenyataan yang bersifat kekinian. Dalam penelitian kualitatif, eksistensi peneliti berperan sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diharapkan, karena selain buat meneliti eksistensi peneliti pula menjadi pengumpul data. sebagai salah satu karakteristik penelitian kualitatif dalam pengumpulan data yang dilakukan sang peneliti. Sedangkan keberadaan peneliti pada penelitian ini adalah menjadi partisipan/participant observer, merupakan pada proses pengumpulan data peneliti melakukan observasi serta mendengarkan dengan akurat sampai detail sekecil mungkin.

Oleh sebab itu peneliti di lapangan absolut hadir atau terlibat langsung dalam melakukan penelitian. Sehubungan dengan itu, dalam mengumpulkan data peneliti berusaha menjalin korelasi yang baik dengan informan yang sebagai sumber data agar data yang diperoleh sah-benar valid.

Pada penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain adalah pengumpul data utama. pada hal ini sebagaimana dikemukakan oleh , posisi peneliti pada penelitian kualitatif relatif rumit. dia sekaligus sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelopor hasil penelitiannya. Pengertian instrument atau indera penelitian disini sempurna karena menjadi segala sesuatu dalam keseluruhan proses penelitian.

Sesuai pandangan di atas, intinya keberadaan peneliti selain menjadi instrumen juga merupakan faktor penting dalam holistik aktivitas penelitian ini. karena kedalaman serta ketajaman dalam menganalisis data tergantung pada peneliti. dalam melakukan penelitian ini peneliti akan hadir di lapangan sejak ijin melakukan penelitian yaitu menggunakan mendatangi lokasi penelitian sinkron dengan waktu yang sudah dijadwalkan.

Pemilihan lokasi harus memenuhi persyaratan. Sesuai menggunakan substansi penelitian, sebab lokasi mampu memberikan substansi persoalan penelitian yang diteliti. Mampu memberikan entry, lokasi penelitian dapat menyediakan data yang cukup mengenai permasalahan UKM usaha tahu bisa mendapatkan kehadiran peneliti dalam jangka saat yang usang. Lokasi penelitian ini merupakan UMKM usaha tahu yang berlokasi di Desa Kaliyantar Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk. Pendekatan serta teori yang sebagai akar penelitian kualitatif memiliki karakteristik yang berbeda Bila dibandingkan dengan pendekatan serta teori yang sebagai akar penelitian kualitatif. oleh sebab itu, prosedur serta tahapan yang harus dilalui buat melakukan penelitian kualitatif juga berbeda menggunakan mekanisme dan tahapan penelitian kuantitatif.

Prosedur dan tahapan yang harus dilalui saat melakukan penelitian studi perkara kualitatif menggunakan menentukan fokus penelitian mekanisme penelitian kualitatif berdasarkan pada logika berpikir induktif menjadi akibatnya perencanaan penelitian sangat fleksibel. Meskipun fleksibel, penelitian kualitatif wajib melalui tahapan dan mekanisme penelitian yang telah dipengaruhi. menentukan setting serta subjek penelitian sebagai metode penelitian keseluruhan, setting penelitian pada penelitian kualitatif sangat penting serta telah dipengaruhi pada waktu menentukan fokus penelitian. Setting serta subjek penelitian adalah satu kesatuan yang sudah dipengaruhi semenjak awal penelitian. Pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data.

Penelitian kualitatif ialah proses penelitian yang berkesinambungan menjadi akibatnya termin pengumpulan data, pada penelitian kualitatif pengolahan data bukan pengolahan data, serta analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian. pada penelitian kualitatif pengolahan data tak wajib dilakukan sesudah data terkumpul, atau analisis data tidak sempurna dilakukan selesainya pengolahan data selesai. Penyajian data Prinsip dasar penyajian data merupakan membuat pemahaman kita ihwal sesuatu menggunakan orang lain. sebab data yang diperoleh di penelitian kualitatif berupa kata-kata serta bukan berupa nomor , maka penyajiannya biasanya berupa uraian istilah-kata serta bukan berupa tabel dengan berukuran statistik. Pada penelitian ini, untuk melakukan tahapan sesuai tahapan analisis kualitatif studi masalah yang dijelaskan peneliti melakukan implementasi menentukan penekanan penelitian Hal-hal yang wajib diperhatikan sang peneliti dalam memilih fokus penelitian studi kasus kualitatif. galat satu hal yang wajib diperhatikan pada memilih penekanan penelitian studi kasus kualitatif adalah tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial di lapangan. Pembaruan

informasi ini biasanya berupa upaya untuk tahu situasi sosial secara lebih mendalam serta luas. Hasilnya merupakan hipotesis atau ilmu baru sesuai situasi sosial yang dipelajari. menentukan setting serta subjek penelitian. Setting penelitian ini menunjukkan orang-orang yang akan diteliti serta kondisi fisik serta sosialnya. dalam setting penelitian kualitatif, penelitian studi kasus akan menunjukkan lokasi penelitian yang pribadi menempel di penekanan penelitian yang sudah dipengaruhi semenjak awal. Latar penelitian ini membagikan tempat yang akan diteliti serta sekaligus kondisi fisik dan sosialnya.

Pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data. Sebelum mengumpulkan data, kita perlu mempertimbangkan tujuan penelitian, jenis data yang diharapkan dan dikumpulkan, metode serta prosedur yang akan digunakan dalam pengumpulan, penyimpanan serta pengolahan data. pada proses pengolahan data, terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan agar pengumpulan data lebih efektif serta sinkron menggunakan tujuan penelitian. Bila seseorang peneliti tidak memahami langkah-langkah yang harus dilakukan pada memasak data, maka proses penelitian mampu lebih usang sebab harus mengumpulkan data secara berulang-ulang. Penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan pada bentuk pelukisan deskriptif, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data dalam bentuk-bentuk tadi akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer serta data sekunder. Data primer yang diperoleh eksklusif asal informan juga merupakan data yang bekerjasama langsung dengan penelitian. dan data sekunder diperoleh dari pihak ketiga atau secara tak langsung, sebagai informasi tambahan mirip buku, jurnal, serta artikel. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini memakai teknik 5 R, sesuai Kamayanti (pada Ismayantika & Zulistiani, 2020) pada memilih informan terdapat beberapa kualifikasi yaitu: a) Relevansi, informan wajib memiliki korelasi langsung menggunakan subjek serta objek penelitian. b) Rekomendasi, peneliti mampu mencari atau meminta rekomendasi dari orang yg dianggap buat memilih informan. c) Rapport, adanya kedekatan antara peneliti dan informan buat menggali informasi lebih pada. d) Kesiapan, seseorang informan wajib siap buat diwawancarai tanpa paksaan. e) Reassurance, peneliti wajib bisa memastikan informan bisa menjawab pertanyaan tanpa rekayasa. Dimana informan sebagai sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang diteliti, memakai pertimbangan bahwa merekalah yg paling mengetahui info penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan cara menentukan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud artinya informan yg terjun eksklusif atau informan yang diklaim memiliki kemampuan dan memahami permasalahan terkait UMKM usaha tahu. Pemilihan informan dalam penelitian ini diperoleh menggunakan melakukan wawancara pada informan, antara lain adalah pemilik usaha UMKM tahu.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan di setting yang alamiah (natural condition), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih pada observasi serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi merupakan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti yang dilakukan secara sistematis menggunakan melihat serta mengamati diri sendiri, mencatat tingkah laku serta peristiwa sebagaimana terjadi dalam keadaan yang sebenarnya. Wawancara adalah dialog eksklusif antara peneliti menggunakan responden penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data berdasarkan obrolan pribadi dengan informan secara mendalam untuk mengetahui sesuatu yang berkaitan dengan persoalan yang diteliti. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan memakai catatan dan dokumen di lokasi penelitian serta asal-sumber yang relevan menggunakan objek penelitian. Studi pustaka yaitu mengumpulkan data atau berita menggunakan menggunakan buku-buku yang bekerjasama dengan penelitian serta bertujuan untuk menemukan teori, konsep, dan variabel lain yang mendukung penelitian, seperti jurnal serta artikel pada internet yang relevan dengan penelitian ini.

Analisis data merupakan proses mencari serta menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, serta menarik konklusi supaya praktis dipahami oleh diri sendiri serta orang lain. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu persoalan dengan menggunakan batasan yang kentara, mempunyai pengumpulan data yang mendalam, serta mencakup berbagai asal informasi. dan merinci segala sesuatu yang berkaitan dengan subjek penelitian.

Pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan supaya penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti. Perluas partisipasi memperluas partisipasi berarti peneliti dalam bidang penelitian sampai tercapai kejenuhan pengumpulan data. Partisipasi peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Memperluas partisipasi peneliti akan memungkinkan

peningkatan derajat kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan. Ketekunan Pengamatan pengamatan ketekunan bermaksud untuk menemukan karakteristik dan elemen dalam situasi yang sangat relevan dengan masalah atau konten yang dicari serta kemudian fokus pada hal-hal tadi secara rinci. kemudian beliau menelaahnya secara mendetail sampai titik eksklusif sebagai akibatnya di pemeriksaan termin awal terlihat bahwa keliru satu atau seluruh faktor yang dipelajari telah dipahami dengan cara biasa.

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan banyak sekali teknik pengumpulan data dan sumber data yang terdapat. Dalam penelitian ini peneliti memakai teknik triangulasi, adalah peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk menerima data berasal asal yang sama. seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Selain itu, peneliti pula memakai triangulasi sumber yang bermakna untuk memperoleh data dari asal yang berbeda menggunakan memakai teknik yang sama. dengan triangulasi ini peneliti bisa menarik kesimpulan yang bertenaga tidak hanya asal satu sudut pandang sebagai akibatnya kebenaran data dapat diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kesesuaian produk menggunakan standar yang dinyatakan oleh suatu produk. Ini semacam janji yang harus dipenuhi pada sebuah produk. Tidak terkecuali usaha tahu Pak Matnuri dalam bisnis ini, mereka selalu mengutamakan kualitas produk kedelai olahannya. Hal ini dilakukan sebab yang mereka hasilkan merupakan barang atau produk yang akan dikonsumsi oleh masyarakat sehari-hari, sehingga nantinya warga tak ragu lagi untuk menetapkan membeli tahu yang mereka jual. Pertumbuhan industri yang semakin pesat memicu persaingan yang semakin kompetitif dan pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan kualitasnya. menggunakan tujuan menyampaikan kepuasan pelanggan.

Tahu yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan sudah terdapat sesuai dengan harapan mereka. pada pemilihan bahan baku seperti kedelai, bahan utamanya memakai jenis kedelai yang baik, meskipun harga kedelai mengalami kenaikan, hal tadi tidak menjadi masalah pada proses pembuatan tahu supaya kualitas tahu tetap terjaga. dalam usaha tahu ini, inovasinya adalah terus menciptakan kualitas tahu memenuhi kebutuhan pelanggan serta ingin menghasilkan tahu kuning buat menambah pasar penjualan. pada usaha Pak Matnuri, dia memakai bahan baku yang sama tidak mengecewakan bagus jadi buat ketahanan bisa bertahan 4 hari. Menggunakan penyimpanan dengan baik. Untuk kualitas serta bentuk usaha tahu Pak Matnuri memenuhi keinginan konsumen/pelanggan mulai dari bentuk, warna serta berukuran tahu.

Dalam usaha tahu Pak Matnuri, beliau menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjaga kualitas produk tahu. beliau menerima saran atau kritik dari pelanggan serta memberikan pelayanan yang terbaik. untuk menjaga kepuasan pelanggan maka usaha tahu menjadi tolak ukur utama yaitu menjaga kualitas tahu sesuai harapan serta menyampaikan harga yang terjangkau kepada pelanggan supaya pelanggan merasa puas serta tidak kecewa. Dalam usaha tahu, Pak Matnuri sudah membangun kepuasan tersendiri pelanggan menggunakan menjaga kualitas produk tahu mendapatkan saran atau kritik dari pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik. untuk menjaga kepuasan pelanggan, usaha tahu ini menjadi tolak ukurnya yang utama merupakan tetap berpegang pada kualitas tahu sesuai menggunakan harapan mereka serta berapa banyak pelanggan yang telah membeli tahu serta memberikan harga yang terjangkau pada pelanggan supaya pelanggan merasa puas serta tidak kecewa. Bisa disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan suka yang ada pada diri seseorang sebab kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi. Kepuasan yang diperoleh pelanggan merupakan yang akan terjadi penilaian atau evaluasi terhadap fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam memenuhi kebutuhannya, dimana kinerjanya memenuhi atau bahkan melebihi asa.

Untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap perjuangan tahunya, Pak Matnuri terus berinovasi pada menjual tahunya dan menerima kritik dan saran terkait tahu yang ditawarkan kepada pelanggan. Dalam usaha tahu ini yang terpenting merupakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan bagian terpenting menggunakan menawarkan atau menjual produk yang berkualitas baik, tentunya pelanggan akan tetap setia terhadap produk yang ditawarkan bahkan direkomendasikan pada orang lain. buat menjaga loyalitas pelanggan terhadap usaha tahu Pak Matnuri terus berinovasi dalam menjual tahu serta mendapatkan kritik serta saran terkait tahu yang ditawarkan kepada pelanggan. pada bisnis memahami ini yang terpenting adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah bagian terpenting menggunakan menawarkan atau menjual produk yang berkualitas baik, tentunya pelanggan akan tetap setia terhadap produk yang ditawarkan bahkan direkomendasikan pada orang

lain. Bisa disimpulkan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan yang dipegang teguh untuk berlangganan kembali atau membeli produk atau jasa terpilih secara konsisten pada masa mendatang. Pelanggan yang loyal tidak diukur berasal seberapa banyak beliau membeli, tetapi seberapa sering beliau melakukan pembelian ulang serta merekomendasikannya kepada orang lain untuk dibeli.

KESIMPULAN

Kualitas Produk kesesuaian kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan pada usaha tahu Pak Matnuri. Bahwa produk tahu Pak Matnuri mempunyai kualitas yang relatif baik berasal segi bentuk, warna, ukuran serta tekstur produk yang tidak mudah hancur. Bahan baku yang dipergunakan adalah kacang kedelai menggunakan kualitas yang baik, lalu pemilik usaha selalu mengikuti perkembangan harga tahu di pasaran serta menyesuaikan dengan kualitas bahan baku produk tahu Pak Matnuri yang memiliki ketahanan relatif baik yaitu 4 hari.

Kepuasan bahwa pelanggan merasa puas dengan produk tahu Pak Matnuri. Ditunjukkan bahwa produk tadi sesuai dengan harapan pelanggan sehingga dapat dikatakan pelanggan puas. Dalam usaha tahu, Pak Matnuri sudah membentuk kepuasan pelanggan dengan menjaga kualitas produk tahu serta menerima saran atau kritik dari pelanggan mengenai produk yang dijual atau ditawarkan. Buat menjaga kepuasan pelanggan maka usaha memahami sebagai tolak ukur primer yaitu kualitas memahami sinkron dengan harapan mereka serta telah berapa pelanggan yang membeli tahu, menyampaikan harga yang terjangkau kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak kecewa.

Loyalitas karena kualitas produk berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan, apalagi Bila nantinya Produsen tahu mampu menciptakan produk dengan kualitas yang baik namun memakai harga yang dievaluasi lebih murah, maka tentunya loyalitas pelanggan akan semakin baik sebagai akibatnya kualitas produk yang didapat lebih baik. dipertahankan serta Bila perlu ditingkatkan melalui teknologi pengolahan dan higienitas alat-alat yang digunakan. untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap usaha tahunya, Pak Matnuri terus berinovasi dalam menjual tahunya. pada usaha tahu ini yang terpenting merupakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan bagian terpenting menggunakan menawarkan atau menjual produk yang berkualitas baik, tentunya pelanggan akan tetap setia terhadap produk yang ditawarkan bahkan direkomendasikan kepada orang lain.

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan diperoleh melalui wawancara mendalam. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias maka dilakukan proses triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara cross check data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari hasil penelitian lainnya. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu metode wawancara mendalam dan observasi. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, terdapat kelemahan, kekurangan dan keterbatasan. Peneliti merasa hal itu memang pantas terjadi sebagai pembelajaran peneliti dan penelitian yang selanjutnya. Dalam hal ini peneliti memaparkan kekurangan, kelemahan dan keterbatasan yang terjadi. Pertama adalah kurangnya eksplorasi teori yang dapat memperkaya penelitian dan hasil dari penelitian itu sendiri. Peneliti sadar akan hal ini karena keterbatasan waktu dan juga kesibukan lain yang menyita waktu dan pikiran. Menurut peneliti, eksplorasi teori penting untuk menambah khasanah ilmu komunikasi di Indonesia, khususnya dalam mempelajari media. Kedua adalah kendala teknis di lapangan yang secara tidak langsung membuat peneliti merasa penelitian ini kurang maksimal. Ketika memutuskan untuk memakai metode penelitian kualitatif, peneliti sadar akan banyaknya interaksi yang harus dibangun dengan subyek dan obyek penelitian. Maka banyak waktu yang terbuang untuk menjalin interaksi ini sehingga waktu yang semakin 125 mendekati deadline tersebut dirasa kurang untuk membuat penelitian ini lebih baik. Ketiga adalah kurangnya fokus dalam mengerjakan penelitian ini, karena peneliti masih aktif di beberapa bidang organisasi. Hal ini secara tidak langsung membuat peneliti sadar akan totalitas dalam melakukan penelitian dan juga hal lain yang penting dalam hidup.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] L. Hanim, *UMKM (Usaha Mikro, Kecil, & Menengah) & Bentuk-Bentuk Usaha*. 2018.
- [2] rony kurniawan Khasanah Atina, Ema Nurzainul Hakimah, "Analisis kualitas produk, harga, dan brand ambassador terhadap keputusan pembelian skincare ms glow," ... *Dan Bisnis (Simanis ...)*, pp. 543–551, 2022, [Online]. Available: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/1853%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/download/1853/1427>
- [3] R. Idayu, M. Husni, and S. Suhandi, "Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Desa di Desa Nembol Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang Banten," *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 7, no. 1, p. 73, 2021, doi: 10.35906/jm001.v7i1.729.
- [4] N. A. Aziziyah and E. N. Hakimah, "Dampak Harga, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada E-commerce Shopee," *Semin. Nas. Manajemen, Ekon. dan Akuntansi*, pp. 645–649, 2021.
- [5] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2013.
- [6] I. Dekrijanti and M. A. Lutfi, "Financial Reporting: Study Pada Umkm Di Kabupaten Nganjuk," *Semin. Nas. Manaj. ...*, no. 20, pp. 1154–1161, 2022, [Online]. Available: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/2644>
- [7] Istiqomah Dwi Pilianti and Nurul Fitri Ismayanti, "Analisis Manajemen Produksi Tahu dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Pabrik Tahu Pak Maksum di Kabupaten Blitar," *JlIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 7, pp. 2163–2171, 2022, doi: 10.54371/jiip.v5i7.692.
- [8] A. S. Fuadi and M. Muchson, "Restrukturisasi Ekonomi dan Bisnis di Era Covid 19," *Semin. Nas. Manajemen, Ekon. dan Akunt. Fak. Ekon. dan Bisnis UNP Kediri*, p. 102, 2020.
- [9] E. Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. 2020. [Online]. Available: http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- [10] K. N. Sriyani, "Peran UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat," *Equilib. J. Ilm. Ekon. dan Pembelajarannya*, vol. 8, no. 2, p. 191, 2020, doi: 10.25273/equilibrium.v8i2.7118.
- [11] Y. R. Widjaja, D. P. Alamsyah, H. Rohaeni, and B. Sukajie, "Peranan Kompetensi SDM UMKM Dalam Meningkatkan Kinerja UMKM Desa Cilayung Kecamatan Jatinangor, Sumedang," *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 3, pp. 465–476, 2018.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Kedua. Bandung: Alfabeta, 2020.
- [13] Y. Y. Tampi, S. L. H. . J. Lopian, and J. J. RotinSulu, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PABRIK TAHU DI JL. BATUKOTA BAWAH KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY AT THE TOFU FACTORY ON JL. BATUKOTA," *Emba*, vol. 10, no. 1, pp. 59–67, 2022.
- [14] P. Harga *et al.*, "Webinar Nasional HUMANIS 2022," vol. 2, no. 2, pp. 371–379, 2022.
- [15] A. S. E. Lava and J. Hendra, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Berlian Probolinggo The Effect Of Product Quality And Service Quality On Purchase Decisions At Ud . Tahu Tiga Berlian

-
- Probolinggo Pendahuluan Pada Dasarnya Setiap Perusahaan Berupaya Untuk Meraih Keuntungan,” *J. Penelit.*, vol. 5, pp. 238–248, 2021.
- [16] M. Fakultas, U. Mataram, M. Ilhamudin, and S. Nururly, “UNGGULAN SEKTOR MAKANAN KOTA MATARAM (STUDI PADA PRODUK TAHU ABIAN TUBUH) Jurnal Magister Manajemen Unram,” vol. 9, no. 2, pp. 134–148, 2020.
- [17] H. Purwanto and P. Ekonomi, “ANALISIS KUALITAS TAHU HOME INDUSTRY DI DALAM PROSES PRODUKSI UNTUK MENJAGA KUALITAS GUNA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN (STUDI KASUS PADA DESA REMEN KEC . JENU KAB . TUBAN JAWA TIMUR),” vol. 02, no. 02, pp. 53–58, 2021.