

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

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen ( S.M )  
Program studi Manajemen



**Oleh :**

**Edy Santoso**

**NPM : 19.1.02.02.0121**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**TAHUN 2023**

Skripsi oleh :

**EDY SANTOSO**  
NPM : 19.1.02.02.0121

Judul :

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

Telah disetujui untuk diajukan kepada  
Panitia Ujian / Sidang Skripsi Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing I



**Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M**  
**NIDN. 0727127801**

Pembimbing II



**Sigit Ratnanto, M.M**  
**NIDN. 0706067004**

Skripsi oleh :

**EDY SANTOSO**  
NPM 19.1.02.02.0121

Judul :

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

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri  
Pada Tanggal :

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M
2. Penguji I : Edy Djoko S., M.M
3. Penguji II : Sigit Ratnanto, M.M



Mengetahui, 10 Juli 2023  
Dekan FEB

**Dr. Subagyo, M.M**  
NIDN. 0717066601

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Edy Santoso  
Jenis kelamin : Laki - laki  
Tempat tanggal lahir : Nganjuk, 10 Juni 2000  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserajaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 10 Juli 2023

Yang Menyatakan



**EDY SANTOSO**

NPM 19.1.02.02.0121

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

"Carilah keberkahan di dunia dengan menghormati dan menyayangi ayah Anda dan carilah keberkahan di dunia dan di akhirat dengan berbakti sepenuhnya kepada ibu."

"Target utama orang-orang sukses adalah membahagiakan orang tua mereka di masa depan."

### **PERSEMBAHAN**

Untuk kedua orang tua terima kasih telah berkorban untuk anak – anak mu. Semoga Allah memberikan umur panjang dan selalu dalam lindungannya.

## ABSTRAK

**Edy Santoso** : Perspektif Pelaku UMKM Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Usaha Tahu Bapak Matnuri Desa Kalianyar Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk ).  
Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan, Loyalitas.

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 relatif rumit. beliau juga seseorang perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, serta di akhirnya menjadi pelopor hasil penelitiannya. Arti instrumen atau arti penelitian disini adalah tepat sebab sebagai segala sesuatu pada holistik proses penelitian. 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.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin, segala Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Tuhan yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Perspektif Pelaku UMKM Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Usaha Tahu Bapak Matnuri Desa Kalianyar Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk )” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus – tulusnya kepada :

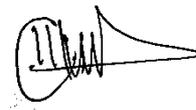
1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat Islam, Iman, dan Ikhsan, kesehatan dan limpahan rahmat dan kasih sayang yang tak terhingga.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan nadrah dan syafaat hingga detik ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga besarku, Bapak Sarmidi dan Ibu Patemi. Serta kakak saya mas Samuri yang telah berkorban moril dan materil, memberikan dukungan, semangat dan motivasi, serta mendoakan untuk menjadi orang yang berguna dimasa sekarang sampai masa yang akan datang yang tidak pernah putus setiap harinya.
4. Dr. Zaenal Affandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Restin Meilina, S.E, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
7. Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M dan Sigit Ratnanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah rela meluangkan waktu dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
8. Teman seperjuangan Manajemen 2019 yang telah menjadi partner diskusi dan segala dukungan moril, tenaga dan kesetiiaannya terimakasih.
9. Teman – teman seperjuangan, tetap semangat dan terus menebar manfaat kepada semuanya. Because I can do, you can do it. Seluruh Dosen dan Karyawan Prodi Manajemen.
10. Almamaterku Universitas Nusantara PGRI Kediri.

11. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan masukan, kritik dan saran – saran dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 10 Juli 2023



**Edy Santoso**

NPM. 19.1.02.02.0121

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Kajian Teori .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Kualitas Produk .....</b>	<b>10</b>
<b>a. Pengertian Kualitas .....</b>	<b>10</b>
<b>b. Pengertian Kualitas Produk.....</b>	<b>12</b>
<b>c. Dimensi Kualitas Produk.....</b>	<b>16</b>
<b>2. Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>16</b>
<b>a. Pengertian Kepuasan.....</b>	<b>16</b>
<b>b. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>18</b>
<b>c. Indikator kepuasan .....</b>	<b>20</b>
<b>3. Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>21</b>
<b>a. Pengertian Loyalitas .....</b>	<b>21</b>
<b>b. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>21</b>

B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berpikir.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
B. Kehadiran Peneliti.....	32
C. Situs Penelitian.....	33
D. Tahapan Penelitian .....	34
E. Sumber Data dan Teknik Pemilihan Informan .....	36
F. Prosedur Pengumpulan Data .....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Uji Keabsahan Temuan .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Informan dan Diskripsi Situs Penelitian.....	41
a. Sejarah Desa Kalianyar .....	41
b. Keadaan Ekonomi.....	41
c. Gambaran Informan .....	42
B. Diskripsi Data Hasil Penelitian.....	43
a. Kualitas Produk .....	43
b. Kepuasan .....	47
c. Loyalitas.....	49
C. Interpretasi dan Pembahasan.....	51
a. Interpretasi.....	51
b. Pembahasan .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Implikasi .....	57
C. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
4.1 Hasil Wawancara.....	44
4.2 Hasil Wawancara.....,,,	45
4.3 Hasil Wawancara.....	46
4.4 Hasil Wawancara.....	46
4.5 Hasil Wawancara.....	48
4.6 Hasil Wawancara.....	49
4.7 Hasil Wawancara.....	50
4.8 Hasil Wawancara.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian.....	64
Lampiran 2 Pengajuan judul skripsi.....	65
Lampiran 3 kertas berita acara bimbingan.....	66
Lampiran 4 Surat ketereangan dari desa.....	68
Lampiran 5 Dokumentasi.....	69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara yang memiliki banyak kekayaan alam serta lahan pertanian saat ini yang memiliki luas 70 juta Ha. Lahan pertanian di Indonesia cocok ditanami segala jenis tanaman sehingga menjadikan Indonesia sebagai negara agraris. Terdapat berbagai jenis produk kecil pertanian di Indonesia salah satunya adalah olahan dari kedelai.

UMKM di Indonesia telah menjadi bagian penting dari system perekonomian Indonesia. Hal ini dikarenakan UMKM merupakan unit-unit usaha yang lebih banyak jumlahnya dibandingkan perjuangan industry berskala besar dan mempunyai keunggulan dalam menyerap energi kerja lebih banyak serta jua bisa mempercepat proses pemerataan menjadi bagian berasal pembangunan. Sesuai fenomena ini sudah selayaknya UMKM dilindungi dengan UU serta peraturan yangg terkait pada aktivitas oprasional serta pengembanganya

Adanya pertumbuhan perusahaan kecil dan menengah (UMKM) juga memiliki pengaruh terhadap munculnya dampak negatif terhadap lingkungan sekitar. Meskipun dampak negatif yang timbul dari sebuah UMKM tidak sebesar perusahaan besar, namun sebaiknya UMKM juga turut menjaga keseimbangan lingkungan sekitar. Banyaknya jumlah UMKM di Kabupaten Nganjuk, industri makanan terus mengalami perkembangan. Kabupaten Nganjuk dengan makanan ciri khas daerah yang telah ada dan bertahan sampai sekarang. Industri tahu merupakan salah satu industri makanan yang sudah tidak asing dan identik dengan masyarakat Nganjuk dan sekitarnya. Sampai saat ini, banyak pelaku UMKM industri tahu yang menjual tahu dan olahan tahu di Kabupaten Nganjuk.

Disisi lain, perkembangan UMKM yang terus bermunculan juga memicu dampak negatif dari adanya kegiatan operasi UMKM. Meskipun dampak yang dihasilkan sebuah UMKM tidak terlalu besar, akan tetapi jika dibiarkan terus menerus maka masyarakat sekitar usaha akan ikut merasakan dampak negatifnya. Namun, pada akhirnya terdapat masyarakat yang terkena dampak dengan mengeluhkan bahwa air sungai yang sering digunakan telah tercemar dari aktivitas pembuatan tahu.

UMKM dapat menggunakan tanggung jawab sosial sebagai strategi dalam mempertahankan kelangsungan usahanya. Karena UMKM tidak hanya berfokus untuk mencari keuntungan yang tinggi, melainkan lebih berfokus pada kegiatan usaha yang tetap berlanjut dalam jangka panjang, sehingga pelaku usaha perlu menjaga hubungan yang baik pada aspek lingkungan, masyarakat, dan karyawan.

Keberadaan UMKM tidak dapat dihapuskan ataupun dihindarkan dari masyarakat bangsa saat ini. Karena keberadaannya sangat bermanfaat dalam hal pendistribusian pendapatan masyarakat. Selain itu juga mampu menciptakan kreatifitas yang sejalan dengan usaha untuk mempertahankan dan mengembangkan unsur-unsur tradisi dan kebudayaan masyarakat setempat. Pada sisi lain, UMKM mampu menyerap tenaga kerja dalam skala yang besar mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar sehingga hal ini dapat mengurangi tingkat pengangguran. Dari sinilah terlihat bahwa keberadaan UMKM yang bersifat padat karya, menggunakan teknologi yang sederhana dan mudah dipahami mampu menjadi sebuah wadah bagi masyarakat untuk bekerja.

Usaha pembuatan tahu merupakan salah satu industri pengolahan yang mempunyai prospek yang bagus. Kedelai yang dijadikan sebagai bahan baku dalam pembuatan tahu adalah kedelai yang berkualitas yang memiliki nilai gizi yang

tinggi. Produk yang diolah dilakukan dengan penanganan yang baik disertai dengan syarat-syarat teknis sanitasi dan higienis sesuai dengan standar mutu yang diinginkan. Dulunya tahu ini dianggap sebagai makanan masyarakat golongan bawah, namun saat ini tahu telah diterima oleh masyarakat golongan ekonomi menengah ke atas. Hal ini dikarenakan tahu merupakan bahan makanan yang memiliki rasa yang enak dengan harga yang murah. Tahu dapat dikonsumsi dengan cara digoreng atau digunakan sebagai bahan utama masakan (Aulia, 2012 : 36-37).

Beberapa permasalahan umum yang dihadapi pada home industri usaha tahu yaitu masalah lingkungan usaha. Pada proses perebusan kedelai yang dilakukan dengan menggunakan tungku sederhana tanpa dilengkapi dengan cerobong asap menimbulkan polusi udara. Kondisi seperti ini, menyebabkan sering mendapat teguran dari warga sekitar karena asap yang dihasilkan tersebar sampai daerah sekitar, apalagi proses pembuatan tahu dilakukan pada saat masyarakat masih beraktifitas di pagi dan siang hari. Para perajin tahu belum punya pengetahuan tentang cara-cara penanganan limbah tahu seperti limbah ampas tahu dan limbah cair. Adanya limbah cair pencemaran udara yaitu bau yang tidak enak dan lingkungan menjadi tampak kurang bersih. Masalah limbah merupakan kotoran yang dihasilkan dari pembuangan sampah atau zat kimia dari Industry – industry . limbah sangat memberi pengaruh besar terhadap kebersihan lingkungan dan sangat berdampak negatif terhadap kesehatan manusia, karena mengingat akan berbahayanya limbah industry sangat diperlukan penanganan terhadap masalah limbah. Pada umumnya air limbah industry dibuang melalui saluran atau got yang dibuang menuju sungai. Pada umumnya limbah tahu terdiri dari dua jenis yaitu limbah cair dan limbah padat.

Peluang usaha pembuatan tahu sangat menjajikan untuk dijalankan. Proses pembuatan dan pemasaran tahu relatif mudah sebab tahu adalah makanan favorit banyak kalangan. Menjalankan bisnis tahu dapat membuat ekonomi semakin meningkat, dengan modal usaha tidak terlalu besar dan manajemen usaha yang sederhana. Membuat usaha pengolahan tahu bisa dijadikan pilihan. Asalkan bekerja dengan ulet, sabar dan disiplin tentu usaha akan membuahkan hasil.

Keberadaan inovasi produk saat ini berkaitan dengan kreativitas perorangan atau kelompok. Kreativitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengembangkan inovasi-inovasi yang dimiliki oleh tersebut, kemudian disampaikan apa yang ada dalam pemikirannya, dan bisa dilihat dari peluang yang baru apa yang belum ada di produk tersebut atau bisa disebut sebagai penemuan baru. Terdapat tiga tipe dalam kreativitas yaitu : 1) Membuat atau menciptakan produk baru, 2) Mengkombinasikan antara penemuan lama dengan penemuan baru, 3) Memodifikasi sesuatu yang sudah ada (Rusdiana, 2014)

Dalam pengembangan strategi UMKM perlu adanya inovasi produk, dengan membuat tiga tipe seperti diatas, diharapkan pelaku usaha menjadi lebih kreativitas untuk menjalankan kegiatan usahanya. UMKM saat ini sangat berkembang pesat di Indonesia, bukan hanya usaha kecil tetapi UMKM juga dilirik oleh pengusaha besar. Persaingan antara UMKM dan pengusaha besar sekarang sudah menjadi hal yang wajar dikarenakan UMKM sudah menjadi prioritas di wilayah Indonesia, dan juga membantu perekonomian masyarakat kelas bawah, bisa juga mengurangi angka pengangguran di Indonesia. UMKM saat ini banyak yang minat dan juga persaingan yang semakin ketat diharapkan untuk para pelaku usaha agar lebih kreativitas dengan adanya inovasi produk yang baru. Bisa juga untuk para pelaku usaha mengikuti sosialisasi atau pameran mengenai UMKM, dengan adanya hal

tersebut bisa membuat pelaku usaha memikirkan inovasi apa yang ingin mereka buat. Persaingan yang sangat ketat antara UMKM dan pengusaha besar membuat pelaku usaha disini harus bisa menjadi kreatif dengan menciptakan inovasi baru dalam usahanya.

Desa Kalianyar merupakan sentra usaha industri kecil pembuatan tahu pada Kabupaten Nganjuk, Bapak Matnuri merupakan salah satu pemilik usaha industri pembuatan tahu tepatnya di Desa Pulosari Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk. Dalam proses pembuatan tahu dan penanganan material dipabrik milik Bapak Matnuri tersebut masih sebagian manual dan menggunakan mesin. Proses pembuatan tahu tersebut ada yang dikerjakan oleh manusia seperti pembersihan kedelai, perebusan bubur kedelai, pencetakan kedelai sampai pemotongan kedelai dilakukan secara manual dan untuk penggilingan kedelai pada usaha bapak matnuri dengan menggunakan tenaga mesin diesel serta membutuhkan waktu yang lama, bahkan pekerja didominasi oleh perilaku kerja beridiri.

Intinya setiap usaha berupaya untuk meraih laba semaksimal mungkin. Berhasil tidaknya usaha baru pada menjalankan usahanya tergantung berasal cara mereka dalam memasarkan produk yang dijalankan. dalam memasarkan produk, bagian terpenting yang harus diperhatikan ialah kualitas. Kualitas yang dimaksud merupakan yang mampu merangsang para konsumen atau pelanggan untuk mengambil keputusan pembelian. Kualitas merupakan suatu syarat bergerak maju yang berhubungan menggunakan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pada produk tahu.

Dilihat dari segi kedelai yang sudah diolah akan mempunyai dampak terhadap harga jualnya, apabila hasil olahannya banyak dibutuhkan maka permintaan akan kedelai pun akan meningkat. Hal ini sangat berpengaruh terhadap harga kedelai ataupun kesejahteraan petani kedelai. Dari segi kesehatan, hasil olahan kedelai lebih mudah untuk dicerna dan mengandung lebih banyak gizi yang berpengaruh pada kesehatan tubuh. Adanya kenaikan harga kedelai sebagai bahan baku utama membuat manajemen produksi yang baik dan efektif dibutuhkan untuk mempertahankan usaha tetap berjalan dan berkembang saat harga bahan baku tidak stabil. Hambatan nilai jual yang semakin tinggi sehingga dapat menjadi bagian dari inovasi produk. Selain itu olahan kedelai banyak disukai oleh banyak orang.

Tahu dibuat dari endapan perasan biji kedelai yang mengalami koagulasi dan mengandung banyak gizi protein, selanjutnya pemberian nama "Tahu" berasal dari kata serapan bahasa Hokkian yang memiliki arti "kedelai terfermentasi". Selain itu, di Indonesia tahu telah menjadi salah satu bahan kuliner tradisional Indonesia. Tekstur yang lembut, pengolahan yang mudah, dan dapat dikonsumsi oleh semua usia membuat tahu sering ditemui pada berbagai kuliner masyarakat Indonesia.

Tahu merupakan salah satu produk makanan yang sudah populer di masyarakat Indonesia sejak dulu, masyarakat Indonesia terbiasa mengonsumsi tahu menjadi lauk pauk pendamping nasi atau sebagai makanan ringan. tahu sebagai makanan yang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia karena cita rasanya lezat dan harganya pula relatif murah. tahu mengandung beberapa nilai gizi, seperti protein, lemak, karbohidrat, kalori, mineral, fosfor, dan vitamin B-kompleks. tahu juga kerap dijadikan salah satu menu diet rendah kalori sebab kandungan hidrat arangnya yang rendah. Tahu juga merupakan produk olahan kedelai yang memiliki segmen pasar yang cukup luas. Terbukti dengan adanya berbagai macam jenis tahu

seperti jual dipasaran yaitu. Proses pembuatan tahu tergolong sederhana dan mudah sehingga banyak dilakukan oleh usaha industri rumah tangga. Proses pembuatan tahu skala rumah tangga biasanya masih dilakukan dengan cara tradisional atau manual serta banyak menggunakan pekerja manusia.

Dalam hal ini tidak terkecuali usaha tahu Bapak Matnuri. Pada usaha ini selalu mengutamakan kualitas dari produk olahan kedelai mereka. Hal tersebut dilakukan karena yang mereka produksi merupakan barang atau produk yang akan dikonsumsi masyarakat sehari-hari, sehingga nantinya masyarakat pun tidak ragu lagi untuk memutuskan membeli tahu yang mereka jual pertumbuhan industri yang semakin pesat memicu persaingan yang lebih kompetitif dan pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan kualitasnya demi tujuan memberikan kepuasan pelanggan. kualitas adalah kecocokan penggunaan suatu produk dari perusahaan yang tentunya dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Tahu diproduksi dengan memanfaatkan sifat protein, yaitu akan menggumpal bila bereaksi dengan asam. Penggumpalan protein oleh asam cuka akan berlangsung secara cepat dan serentak diseluruh bagian cairan sari kedelai, sehingga sebagian besar air yang semula tercampur dalam sari kedelai akan terperangkap didalamnya. Pada saat ini, pelanggan semakin selektif dan semakin pintar dalam memilih karena didukung dengan pilihan produk yang tersaji dipasaran. Pelaku usaha seharusnya menemukan cara untuk mempertahankan pelanggannya. Salah satunya adalah dengan berkembang dan berinovatif. Dalam persaingan yang cukup ketat ini pelaku usaha harus memiliki kelebihan dibanding kompetitor, oleh sebab itu perlu adanya strategi dalam menghadapi persaingan tersebut.

Loyalitas pelanggan memiliki arti kebiasaan seseorang membeli suatu produk yang ditawarkan pada periode tertentu dan kesetiaannya mengikuti semua

penawaran perusahaan. Salah satu usaha yang ada di Indonesia adalah usaha yang menghasilkan produk tahu. Tahu dibuat dengan bahan baku utama kedelai yang menjadi sumber utama protein nabati

Pada usaha tahu akan memasarkan produk yang diciptakan untuk tetap bisa bertahan dan bersaing dengan usaha lain yang memiliki kualitas produk. Guna menunjang strategi untuk bersaing dalam hal mempertahankan pangsa pasar, wajib mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas produk serta kepuasan pelanggan supaya bisa sebagai daya tarik bagi Loyalitas para pelanggan pada melakukan keputusan pembelian. Proses pengambilan kepuasan pembelian sendiri pada setiap orang intinya sama, tetapi proses pengambilan keputusan tersebut akan diiringi dengan karakteristik. Dalam perkembangannya setiap pelaku usaha akan memperhatikan kualitas produk yang dipasarkan.

Berdasarkan pertimbangan dari latar belakang masalah penulis mengkaji kualitas produk pada tahu kepuasan pelanggan di Desa Kelurahan Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk. Oleh karena itu, penulis tertarik mengambil judul seminar **“Perspektif Pelaku UMKM Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Usaha Tahu Bapak Matnuri Desa Kalianyar Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk )”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka fokus penelitian ini adalah upaya yang dilakukan home industri tahu Bapak Matnuri dalam meningkatkan kualitas produk sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang akan dibahas, yaitu :

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas produk ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan ?

### **D. Identifikasi Masalah**

1. Diperlukan pemahaman tentang kualitas produk tahu dan menciptakan inovasi dalam persaingan.
2. Kepuasan pelanggan sangat penting dilihat dari segi penurunan pelanggan dan komplain pelanggan dalam menjaga kualitas produk tahu.

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dalam meningkatkan kualitas produk tahu dalam mencapai kepuasan pelanggan.
2. Membuat strategi bersaing pada usaha tahu.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pada produk bisa berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*.
- Akbar, A. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Pembelian Buku di Sentral Buku Kampung Ilmu Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2), 3.  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/8148%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/download/8148/8352>
- Aldina, F., Setiawati, L., & Kania, R. (2021). Loyalitas Konsumen Produk Usaha Sosial: Sebuah Strategi Untuk Membangun Loyalitas Konsumen. *Prosiding Industrial Research ...*, 4–5. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/2881/2232>
- Aziziyah, N. A., & Hakimah, E. N. (2021). Dampak Harga, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada E-commerce Shopee. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 645–649.
- Dekrijanti, I., & Lutfi, M. A. (2022). Financial Reporting: Study Pada Umkm Di Kabupaten Nganjuk. *Seminar Nasional Manajemen ...*, 20, 1154–1161.  
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/2644>
- Erdil, E., & Haryanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Di Pt Karawang Foods Lestari. *Ikraith-Ekonomika*, 6(1), 199–206. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v6i1.2482>
- Fakultas, M., Mataram, U., Ilhamudin, M., & Nururly, S. (2020). *UNGGULAN SEKTOR MAKANAN KOTA MATARAM ( STUDI PADA PRODUK TAHU ABIAN TUBUH )* *Jurnal Magister Manajemen Unram*. 9(2), 134–148.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hanim, L. (2018). UMKM (Usaha Mikro, Kecil, & Menengah) & Bentuk-Bentuk Usaha. In *Hak cipta dilindungi Undang-undang All Rights Reserved*.
- Harga, P., Dan, P., Produk, K., Keputusan, T., Tahu, P., Konsumen, P., Soleha, P. T., & Sindur, G. (2022). *Webinar Nasional HUMANIS 2022*. 2(2), 371–379.
- Harsasi, M. (2012). Inovasi dan Strategi Produk. *Inovasi Dan Strategi Produk*, 1–38.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi Dan Aplikasi*, Desember, 14.

eprints.polsri.ac.id

- Idayu, R., Husni, M., & Suhandi, S. (2021). Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Desa di Desa Nembol Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang Banten. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(1), 73. <https://doi.org/10.35906/jm001.v7i1.729>
- Istiqomah Dwi Pilianti, & Nurul Fitri Ismayanti. (2022). Analisis Manajemen Produksi Tahu dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Pabrik Tahu Pak Maksum di Kabupaten Blitar. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(7), 2163–2171. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i7.692>
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>
- Khasanah Atina, Ema Nurzainul Hakimah, rony kurniawan. (2022). Analisis kualitas produk, harga, dan brand ambassador terhadap keputusan pembelian skincare ms glow. ... *Dan Bisnis (Simanis ...)*, 543–551. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/1853%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/download/1853/1427>
- Lava, A. S. E., & Hendra, J. (2021). 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. *Jurnal Penelitian*, 5, 238–248.
- Marcella, I., Haris, P. A., Fawzia, P. Z., & ... (2022). Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran). ... *Pendidikan Dan Ilmu ...*, 3(1), 286–300. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/874>
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*. [http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITAIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx)
- Purwanto, H., & Ekonomi, P. (2021). *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 )*. 02(02), 53–58.

- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sarwono, H. A. (2015). Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkm). *Bank Indonesia Dan LPPI*, 1–135.
- Setyawan, M. A. (2022). Jurnal Ekonomika dan Bisnis. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 8(2), 27–41.
- Srijani, K. N. (2020). Peran UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 8(2), 191. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v8i2.7118>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr.Ir Sutopo. S.Pd (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Tampi, Y. Y., Lopian, S. L. H. . J., & RotinSulu, J. J. (2022). 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*, 10(1), 59–67.
- Tasik, A., Fallo, Y. M., & Joka, U. (2020). Analisis Kelayakan Finansial Industri Rumahtangga Pangan (Studi Kasus Usaha Tahu Alfaria , Kota Kefamenanu). *Jurnal Penelitian Pertanian Terapan*, 20(3), 218–229. <http://www.jurnal.polinela.ac.id/JPPT>
- Widjaja, Y. R., Alamsyah, D. P., Rohaeni, H., & Sukajie, B. (2018). Peranan Kompetensi SDM UMKM Dalam Meningkatkan Kinerja UMKM Desa Cilayung Kecamatan Jatinangor, Sumedang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 465–476.
- Wulandari, W. R. (2021). Gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor kecamatan Tanjunganom kabupaten Nganjuk. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi ...*, 1576–1582.  
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/678%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/download/678/938>