

## 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  
[sedy2325@gmail.com](mailto:sedy2325@gmail.com)

### **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 by 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. An in-depth, 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 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 merupakan sebuah negara yang kaya akan sumber daya alam serta mempunyai luas lahan pertanian sekitar 70 juta hektar. lahan pertanian di Indonesia sangat cocok untuk ditanami berbagai jenis tanaman, menjadikan negara ini sebagai pusat pertanian. banyak sekali jenis produk pertanian kecil bisa ditemukan di Indonesia, salah satunya merupakan hasil olahan kedelai.

Usaha Mikro, kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam ekonomi Indonesia. Hal ini disebabkan oleh jumlah UMKM yang lebih banyak dibandingkan perusahaan besar pada industri, serta kemampuannya pada menyerap tenaga kerja menggunakan lebih banyak. UMKM juga mempunyai potensi untuk meningkatkan kecepatan proses pemerataan pembangunan. oleh karena itu, penting bagi UMKM buat menerima perlindungan melalui regulasi yg mengatur aktivitas operasional serta perkembangannya.

Usaha Mikro kecil, serta Menengah (UMKM) memegang peranan penting pada perekonomian Indonesia. Ini ditimbulkan oleh jumlah usaha mikro, kecil, serta menengah yang lebih banyak dibandingkan menggunakan usaha besar dalam industri, serta mempunyai keunggulan dalam menyerap tenaga kerja menggunakan jumlah yang lebih besar. usaha-usaha ini juga mempunyai potensi untuk mempercepat proses pertumbuhan modal serta sebagai bagian penting dari pembangunan ekonomi. 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. [1]

Industri pengolahan tahu merupakan sektor manufaktur yang menjanjikan. Kedelai berperan sebagai komponen pokok dalam produksi tahu dan memiliki kandungan gizi yang tinggi. Produk hasil proses pengolahan dikelola secara cermat dalam lingkungan yang steril oleh tenaga ahli dengan standar kebersihan yang sesuai dengan norma kualitas yang diharuskan. Pada masa lampau, tahu jenis ini dianggap sebagai makanan bagi lapisan masyarakat kurang mampu, namun saat ini, tahu telah menjadi favorit di kalangan ekonomi menengah hingga atas. Transisi ini disebabkan oleh karakter tahu yang menjadi bahan makanan lezat dan terjangkau. Tahu bisa diolah dengan cara digoreng dan dinikmati, atau dijadikan bahan utama dalam berbagai hidangan masakan.

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. [2]

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. ketika ini, ditemukannya produk baru berkaitan dengan pemanfaatan kreativitas individu atau kelompok. Kreativitas diartikan sebagai kemampuan untuk mengembangkan pandangan baru inovatif, mengungkapkan pemikiran, dan mengidentifikasi peluang baru pada produk yang belum dijelajahi atau dianggap menjadi penemuan. pada berbagai manajemen seni

UMKM, inovasi produk sebagai penting, dan menggunakan menerapkan 3 pendekatan pada atas, diharapkan para pelaku usaha dapat meningkatkan kreativitas dalam menjalankan usaha mereka. pada Indonesia, sektor UMKM tengah berkembang pesat, dan hal ini menarik perhatian tidak hanya berasal usaha besar tetapi juga pengusaha besar.

Persaingan antara UMKM dan usaha akbar saat ini adalah kenyataan yang lumrah, mengingat UMKM telah sebagai fokus utama di Indonesia. Selain berkontribusi pada ekonomi golongan ekonomi bawah, UMKM juga memiliki potensi untuk mengurangi angka pengangguran. dalam situasi ini, banyak pelaku usaha UMKM tertarik buat bersaing, serta persaingan yang semakin ketat mendorong mereka untuk menjadi lebih kreatif pada menghasilkan produk baru. tidak jarang pelaku usaha UMKM mengambil bagian dalam sosialisasi atau pameran yang berkaitan menggunakan UMKM untuk merangsang inspirasi inovatif. Ketatnya persaingan antara UMKM serta usaha akbar mengharuskan para pelaku perjuangan sebagai kreatif dengan menciptakan penemuan serta inovasi baru pada usaha mereka.

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 produksi tahu dan pengelolaan bahan di pabrik yang dimiliki oleh Bapak Matnuri, sebagian dilakukan secara manual sambil juga memanfaatkan peralatan 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. [5]

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. [6] 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.

Dalam konteks yang diilustrasikan di atas, dinamika bisnis mendorong para pelaku usaha untuk menghasilkan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan menawarkan harga yang bersaing, bahkan melampaui harapan pelanggan. Jika kebutuhan dan harapan konsumen terpenuhi, kepuasan pasti akan muncul. Ini sesuai dengan pandangan dari Kotler dan Armstrong (2012:129), mereka berpendapat bahwa elemen utama untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam industri usaha adalah menggunakan menyampaikan nilai serta kepuasan kepada pelanggan melalui penyediaan produk dan layanan yang berkualitas tinggi, serta harga yang bersaing. Kepuasan pelanggan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Pelanggan merasa puas jika performa yang diberikan melebihi harapan yang mereka miliki. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan kemungkinan besar akan menjadi pelanggan berulang dari penyedia tersebut.

Salah satu aspek yang dipertimbangkan oleh konsumen ketika berbelanja merupakan mutu barang. untuk membangun rasa puas, menjadi sangat penting bagi perusahaan untuk menyajikan berbagai produk berkualitas unggul yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Mutu barang meliputi segala atribut produk serta layanan yang dihasilkan melalui tahap-tahap pemasaran, produksi, dan penjualan, sehingga produk dan layanan tadi bisa memenuhi harapan pelanggan (Wijaya 2011:91). Penelitian juga telah menggambarkan bahwa mutu barang memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Cahyani dan Sitohang 2016). Khususnya dalam situasi yang berkaitan dengan makanan, mutu produk memegang peranan yang krusial pada membangun kepuasan konsumen. oleh karena itu, upaya berkelanjutan pada meningkatkan dan mempertahankan standar mutu produk makanan sangatlah penting guna menaikkan tingkat kepuasan pelanggan (Kotler serta Armstrong, 2012:112).

Pada pandangan yang telah dijelaskan, dinamika usaha mendorong pengusaha untuk menghasilkan produk sesuai permintaan konsumen dan menetapkan harga yang bersaing, bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. ketika keinginan dan kebutuhan konsumen terpenuhi, kepuasan secara otomatis tercipta. Pendekatan ini sejalan menggunakan pernyataan Kotler serta Armstrong (2012:129), yang menyatakan bahwa kunci kesuksesan perusahaan dalam persaingan bisnis adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk serta layanan berkualitas, serta harga yang bersaing. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi kinerja produk dan harapan yang terbentuk. ketika produk melebihi harapan, kepuasan pelanggan

tercapai. Konsumen yang merasa puas menggunakan produk atau layanan cenderung sebagai pelanggan setia, terus memilih untuk bertransaksi dengan penyedia yang sama. [7]

## 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. Metode penelitian yang diterapkan dalam kajian ini adalah pendekatan studi kasus. pada pendekatan ini, analisis dilakukan secara mendalam serta komprehensif, menggambarkan menggunakan lebih rinci, serta terfokus pada pemahaman yang lebih mendalam terhadap situasi atau fenomena yang sedang diteliti, menggunakan tujuan untuk menganalisis masalah atau realitas yang aktual.. 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.

Pada metode penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau menggunakan kerja sama orang lain berperan sebagai pihak utama yang mengumpulkan data. seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli, peran peneliti dalam penelitian kualitatif memiliki kompleksitas yang cukup tinggi. Peneliti berperan ganda sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analis, penafsir data, serta pada akhirnya menjadi perintis hasil penelitiannya. Konsep alat atau indera penelitian pada sini menjadi sangat signifikan sebab melibatkan seluruh aspek pada proses penelitian secara menyeluruh.

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 merupakan satu kesatuan yang telah ditentukan semenjak awal penelitian. Pengumpulan data, pengolahan data, dan 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 Melekat pada fokus penelitian yang telah terpengaruh sejak permulaan. Konteks 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. Informasi dapat dijelaskan melalui gambaran deskriptif, grafik, korelasi antar kelompok, diagram alir, dan bentuk lainnya. Cara penyajian data dalam format-format tersebut akan membantu peneliti dalam memahami situasi yang terjadi dan merencanakan langkah-langkah penelitian berikutnya.

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 fokus Penelitian: Ini adalah bidang atau hal yang menjadi subjek dari penelitian. b) Saran, Peneliti memiliki kemampuan untuk mencari pandangan atau meminta nasihat dari individu yang dianggap memiliki wawasan untuk memilih peserta penelitian. c) Hubungan Akrab, Terdapat kedekatan antara peneliti dan peserta penelitian yang memungkinkan eksplorasi informasi lebih mendalam. d) Kesiapan Responden, Individu yang menjadi subjek penelitian harus bersedia untuk diwawancarai tanpa adanya tekanan. e) Jaminan, Peneliti harus dapat memastikan bahwa peserta penelitian mampu menjawab pertanyaan tanpa adanya manipulasi. 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

**Tabel 1. Rangkuman Hasil Penelitian**

Variabel	Ketepatan	Hasil Analisis
Kualitas Produk	1. Kualitas produk yang ditawarkan? ( dalam pemilihan bahan baku )	Sesuai
	2. Berinovasi dalam menjaga kualitas produk	Sesuai
	3. Kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan	Sesuai
	4. Kualitas produk bisa bertahan dalam jangka waktu yang lama	Sesuai
	5. Kualitas dan bentuk produk sesuai dengan keinginan pelanggan	Sesuai
Kepuasan	1. Upaya dalam menciptakan kepuasan pada pelanggan	Sesuai
	2. Menjaga kualitas demi kepuasan pelanggan	Sesuai
Loyalitas	1. Upaya dalam menjaga loyalitas pelanggan	Sesuai
	2. Tetap menjaga loyalitas pelanggan	Sesuai

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa produk Tahu yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan itu sudah sesuai dengan harapan mereka. Dalam pemilihan bahan baku seperti kedelai bahan utama menggunakan jenis kedelai yang bagus walaupun harga kedelai mengalami kenaikan itu bukan masalah dalam proses pembuatan tahu demi menjaga kualitas tahu. Pada usaha tahu ini inovasinya yaitu tetap menciptakan kualitas pada tahu memenuhi kebutuhan pelanggan dan ingin memproduksi tahu kuning agar menambah pasar pada penjualan. Untuk kualitas dan bentuk pada usaha tahu bapak Matnuri sudah memenuhi keinginan konsumen / pelanggan mulai dari bentuk, warna dan ukuran tahu. Pada usaha tahu bapak matnuri sudah menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjaga kualitas produk tahu menerima saran atau kritik dari pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik. Untuk menjaga kepuasan pelanggan usaha tahu ini tolak ukur yang bagian utama yaitu tetep pada kualitas tahu sudah sesuai dengan harapan mereka dan berapa pelanggan banyak sudah membeli tahu memberikan harga yang terjangkau terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas dan tidak kecewa. Untuk menjaga loyalitas pelanggan pada usaha tahu bapak Matnuri terus berinovasi dalam penjualan tahunya dan menerima kritik dan saran mengenai tahu yang ditawarkan kepada pelanggan. Pada usaha tahu ini yang paling utama yaitu loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan bagian yang terpenting dengan menawarkan atau menjual produk yang kualitas baik pasti pelanggan tetap loyal kepada produk yang ditawarkan bahkan direkomendasikan kepada lainnya.

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. Para peneliti menyadari bahwa studi ini masih belum sempurna, mengandung kelemahan, kekurangan, dan batasan tertentu. Mereka menganggap bahwa situasi ini wajar sebagai bagian dari proses pembelajaran bagi peneliti dan untuk penelitian yang akan datang. Dalam konteks ini, para peneliti mengidentifikasi beberapa kekurangan, kelemahan, dan batasan yang terdapat dalam studi ini. Pertama-tama, terdapat keterbatasan dalam eksplorasi teori yang dapat berkontribusi pada pengayaan studi ini serta hasil yang dihasilkan darinya. Peneliti mengakui bahwa keterbatasan waktu serta keterlibatan dalam aktivitas lain menjadi faktor yang mempengaruhi hal ini. Menurut pandangan para peneliti, eksplorasi teori memiliki peran penting dalam memperluas cakupan ilmu komunikasi di Indonesia, terutama dalam konteks kajian media. Kedua, tantangan teknis di lapangan secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan peneliti terhadap kesempurnaan studi ini. Pemilihan metode penelitian kualitatif membawa konsekuensi berupa waktu dan interaksi yang harus diinvestasikan dalam berinteraksi dengan subjek dan objek penelitian. Akibatnya, waktu yang tersedia menjelang batas waktu penelitian dirasa kurang untuk mencapai tingkat optimalitas. Ketiga, kekurangan fokus dalam penelitian ini diakibatkan oleh keterlibatan aktif peneliti dalam berbagai aspek organisasi. Faktor ini secara tidak langsung menghadirkan kesadaran akan pentingnya totalitas dalam menjalankan penelitian serta menjalani aspek-aspek penting lainnya dalam kehidupan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] 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>
- [2] 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.
- [3] L. Hanim, *UMKM (Usaha Mikro, Kecil, & Menengah) & Bentuk-Bentuk Usaha*. 2018.
- [4] K. N. Srijani, "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.
- [5] 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/jljp.v5i7.692.
- [6] 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>
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.