

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Berdirinya Meubel Jati Jaya di Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan.

Meubel dalam Bahasa Inggris diterjemahkan menjadi *furniture*. Istilah meubel digunakan karena sifat Bergeraknya atau mobilitasnya sebagai barang lepas di dalam interior arsitektural. Pengertian meubel secara umum adalah benda pakai yang dapat dipindahkan, berguna bagi kegiatan atau aktivitas manusia, mulai dari duduk, tidur, bekerja, makan, memasak, bermain dan sebagainya, yang memberi kenyamanan dan keindahan bagi pemakainya.

Meubel juga merupakan salah satu produk olahan yang pertumbuhannya amat pesat dalam beberapa decade terakhir ini adalah produk meubel. Berawal dari pekerjaan rumah tangga, produk meubel kini telah menjadi industry yang cukup besar dengan tingkat penyerapan tenaga kerja terdidik yang tidak sedikit.¹

Jati Jaya yang berada di Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan, merupakan usaha perseorangan yang bergerak dibidang meubel yang mengelola bahan kayu menjadi alat-alat perabotan rumah, kantor dan lain-lain. Usaha meubel Jati Jaya didirikan oleh bapak Siri bersama istrinya. Usaha meubel ini merupakan usaha yang dijalankan sendiri oleh bapak Siri. Ketika pertama kali didirikan, Jati Jaya ini ditangani sendiri oleh pemiliknya. Serta dibantu oleh

¹ Cyntia Candra dkk, "Perancangan Mebel Multifungsi untuk *Daily Treats Surabaya*", *Jurnal Intra*, Vol 5, No 2, (2017), hlm. 323-324.

beberapa orang anggota keluarga sendiri. Berdasarkan perkembangannya dan akibat adanya peranan perabotan yang cukup banyak sehingga tidak dapat dikerjakan sendiri. Maka ditambahkan anggota pekerja secara bertahap yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Adapun dari pendiri jati Jaya ini diantaranya, Untuk memperoleh keuntungan bagi pemilik, dan dari perolehan keuntungan tersebut maka dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan Untuk memberikan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar perusahaan yang mempunyai minat dan prestasi baik, yang sesuai dengan keinginan perusahaan.

Visi dan Misi Meubel Jati Jaya

1) Visi

Yaitu menjadikan Meubel Jati Jaya sebagai Patner strategis yang professional dan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan dan menghasilkan produk mebel yang berkualitas baik.

2) Misi

- a) Menghasilkan produk mebel yang berkualitas
- b) Memperhatikan standar keamanan karyawan
- c) Menggunakan bahan baku yang berkualitas tinggi
- d) Menyelesaikan sesuai permintaan konsumen dengan menyelesaikan tepat waktu

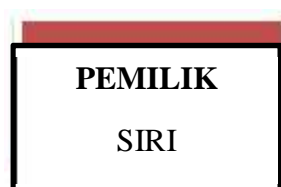
b. Stuktur Meubel Jati Jaya

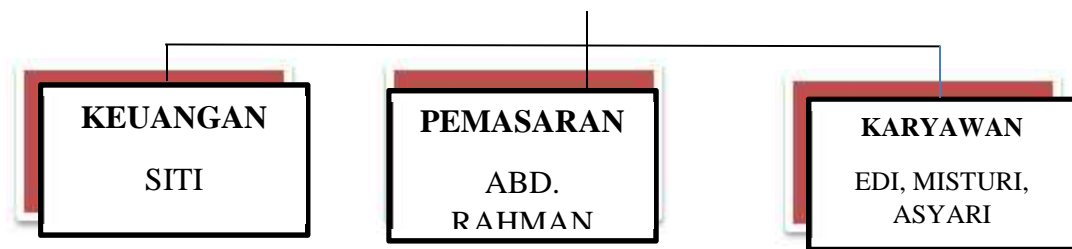
Telah diketahui bersama bahwa struktur organisasi suatu perusahaan, baik bentuknya maupun ragamnya erat sekali hubungannya dengan kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dalam mengorganisir suatu badan organisasi. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh seorang pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan agar dapat tercapai apa yang menjadi tujuan perusahaan secara keseluruhan. Dalam pekerjaan hendaknya dapat ditempatkan orang yang tepat pada bidangnya yang sesuai dengan keahliannya. Untuk lebih jelasnya baiklah kita tinjau secara singkat mengenai pengertian dan bentuk organisasi yang ada dalam suatu perusahaan.

Organisasi adalah wadah serta proses kerjasama manusia yang terikat dalam hubungan formal dan dalam rangkaian hirarki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil di lapangan Meubel Jati Jaya ini belum mempunyai struktur organisasi secara tertulis, namun secara umum gambaran mengenai struktur organisasi telah dijelaskan ketika wawancara berlangsung. Adapun struktur Meubel Jati Jaya sebagai berikut:

Tabel 1.1
Struktur Meubel Jati Jaya





Sumber: wawancara 2020

B. Paparan Data

1. Analisis Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Meubel Jati Jaya Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan.

Meubel merupakan salah satu mata pencaharian masyarakat di Desa Pamaroh khususnya di daerah dusun Pancoran di Desa Pamaroh. Salah satu informasi mengatakan bahwa Bapak Siri merupakan pemilik usaha Meubel Jati Jaya dan cukup lama dan telah mengalami berbagai peningkatan dari segi kualitas dan desain produknya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Siri.

Berikut petikan wawancaranya:

“Bagaimana awal mula bapak memulai usaha ini?”

“Awal mulanya saya mendirikan Meubel Jati Jaya, ada beberapa alasan, yaitu kemampuan saya membuat *furniture* mebel dan saya berinisiatif untuk mengembangkannya. Di situ saya mendirikan mebel Jati Jaya ini pada tahun 2010, dan puji syukur usaha mebel ini semakin berkembang dan maju.”²

Hal yang sama disampaikan oleh ibu Siti selaku istri dari bapak Siri.

Berikut petikan wawancaranya:

“Bagaimana awal mula ibu mendirikan usaha meubel jati jaya ini?”

² Siri, *Pemilik Meubel Jati Jaya*, Wawancara Langsung (15 Oktober 2020).

“Meubel Jati Jaya merupakan mebel yang berdiri pada 10 tahun yang lalu dengan Ketika pertama kali didirikan, Meubel Jati Jaya ini ditangani sendiri olehsuami dan saya sendiri. Serta dibantu oleh beberapa orang anggota keluarga sendiri. Dan akhirnya Meubel Jati Jaya terus berkembang hingga saat ini”

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa Meubel Jati Jaya Meubel Jati Jaya didirikan dengan latar belakang kemampuan pemilik membuat *furniture* mebel dan pemilik berinisiatif untuk mengembangkannya. Meubel Jati Jaya ini ditangani sendiri pemiliknya sendiri. Serta dibantu oleh beberapa orang anggota keluarga sendiri, serta Meubel Jati Jaya merupakan mebel yang berdiri 10 tahun lalu yang memiliki beragam desain yang beragam dan kualitas yang tinggi karena menggunakan bahan yang terbaik yaitu kayu jati pilihan, dan Meubel Jati Jaya mengedepankan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan.

Meubel Jati Jaya dan cukup lama dan telah mengalami berbagai peningkatan dari segi kualitas dan desain produknya. Hal ini adalah sesuatu yang dilakukan oleh pemilik untuk dapat menarik minat konsumen dan tetap loyal untuk bertransaksi.

Hal sesuai dengan apa yang disampaikan bapak Siri. Berikut petikan wawancaranya:

“Hal apa saja yang bapak perhatikan dalam produk yang anda tawarkan kepada pelanggan? Dan apakah pelanggan tersebut berminat untuk menggunakan produk anda lagi?”

“Hal pertama yang sangat saya perhatikan adalah tentang kualitas bahan baku pembuatan meubel. Saya menggunakan kayu jati pilihan yang sudah disortir sebelumnya. Selain dari kualitas, desain yang saya gunakan selalu *up to date* yaitu mengikuti permintaan pasar dan keinginan masing-masing konsumen. Cukup banyak konsumen yang membeli kembali produk yang kami karena mereka merasa puas dengan produk kami dengan melihat kualitas desain yang kami berikan ”

“Bagaimana cara membuat desain yang menarik untuk pelanggan?”

“kami mengupdate desain yang kami buat, diantaranya adalah mencari ide desain dari internet, melihat desain yang lagi trend, yang menjadi referensi bagi kami sehingga para pelanggan tertarik membeli produk meubel jati jaya.”

“Apa yang harus anda lakukan biar kualitas produk tetap terjaga?”

“Dalam sebuah produksi kualitas paling utama jadi saya itu tidak sembarangan memakai bahan kayu, karena ketika kayu itu tidak kering kualitas kurang bagus.”

Hal tersebut didukung dengan apa yang disampaikan oleh ibu Siti.

Berikut petikan wawancaranya:

“Hal apa saja yang bapak perhatikan dalam produk yang anda tawarkan kepada pelanggan? Dan apakah pelanggan tersebut berminat untuk menggunakan produk anda lagi?”

“Meubel Jati Jaya merupakan mebel yang berdiri 10 tahun lalu yang dari awal berdiri memiliki beragam desain yang beragam dan kualitas yang tinggi karena menggunakan bahan yang terbaik yaitu kayu jati pilihan, dan Meubel Jati Jaya mengedepankan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan. jadi tidak salah cukup banyak yang mempercayakan kebutuhan akan produk meubel terhadap kami karena kami hanya menggunakan kualitas produk yang baik dan desain yang mengikuti keinginan konsumen.”³

Bagaimana dengan bapak Edi selaku karyawan:

“Hambatan apa yang sering terjadi ketika memproduksi?”

“Yang sering terjadi disaat produksi itu mesin yang digunakan mati atau rusak, dan kadang listrik mati, karena ketika itu terjadi bisa menghambat selesainya produksi yang tidak tepat waktu.”

“Apa yang membuat produksi itu tidak maksimal?”

“Ketika produksi tidak maksimal kurangnya pengeringan, karena ketika tidak ada matahari pengeringannya itu jadi kurang maksimal.”

Salah satu informasi mengatakan bahwa Bapak Sutaji merupakan salah satu pelanggan usaha meubel ini dan cukup lama menggunakan produk meubel Jati

³ Siti, *Pemilik Meubel Jati Jaya*, Wawancara Langsung (15 Oktober 2020).

Jaya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Sujati. Berikut petikan wawancaranya:

“Dari mana anda mengetahui bahwa produk di meubel jati jaya itu mempunyai kualitas dan desain yang baik?”

“Saya mengetahui informasi itu dari kerabat saya bahwasanya di meubel jati jaya itu menyediakan beranika ragam desain, ada yang klasik dan ada juga yang modern, jadi saya itu tertarik untuk membeli di meubel jati jaya.”

“Apa alasan anda sehingga tertarik untuk membeli produk di meubel jati jaya?”

”Kualitas yang cukup baik, jadi saya ketika membeli disana selalu terpuaskan dari segi kualitas dan desainnya”

Hal yang sama disampaikan oleh Faisol. Berikut petikan wawancaranya:

“Kenapa anda membeli di meubel jati jaya?”

“Karena semenjak awal saya beli produk meja, kursi, saya sangat puas dengan bahannya dan kualitas desain nya, jadi saya itu sudah mempercayai meubel jati jaya untuk mengisi perabotan rumah salah satunya produk meubel.”

“ketika anda membutuhkan produk meubel lain, apakah anda membeli di meubel jati jaya? Mengapa?”

“Iya, karena saya melihat produk-produk di meubel jati jaya berbeda dengan produk meubel lainnya, disana hanya menggunakan bahan baku yang terbaik yaitu kayu jati pilihan.”

Hal yang sama disampaikan oleh Imron . Berikut petikan wawancaranya:

“Apakah anda melakukan pembelian kembali setelah pernah membeli produk meubel jati jaya sebelumnya?”

“Iya, saya pernah membeli kembali produk meubel setelah sebelumnya menggunakan produk meubel jati jaya, awalnya saya hanya membeli Mija Rias dan kemudian hari saya membeli Lemari.”

atau
Jati “Apakah anda merekomendasikan produk meubel Jati Jaya kepada kerabat atau orang terdekat,dan mengapa anda bisa merekomendasikan produk meubel Jati Jaya kepada orang terdekat atau kerabat?”

“Iya, karena semenjak saya membeli di meubel Jati Jaya tidak pernah melenceng dari apa yang saya inginkan, jadi saya yakin ketika seseorang

yang di rekomendasikan terhadap meubel Jati Jaya itu tidak akan kecewa karena meubel Jati Jaya itu memperhatikan produknya dengan baik.”

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Abu. Berikut petikan wawancaranya:

“Apakah anda pernah merekomendasikan produk meubel jati jaya terhadap orang lain atau kerabat terdekat?”

“Iya, karena dari awal saya membeli produk di meubel jati jaya sangat tidak mengecewakan dengan apa yang saya dapatkan, maka dari itu saya menunjukkan produk meubel jati jaya kepada kerabat saya untuk membeli disana.”

“Apakah anda akan tertarik jika terdapat penawaran produk meubel lain, selain produk meubel jati jaya?”

“Tidak, saya tidak tertarik karena saya sudah mempercayakan penuh semua kebutuhan produk meubel kepada meubel jati jaya, meskipun ada produk lainnya yang sejenis karena disana itu sudah terjamin akan kualitas dan desain nya.”

Hal yang sama disampaikan oleh Habibi. Berikut petikan wawancaranya:

“Apakah anda sering melakukan pembelian produk di meubel jati jaya?”

“Iya, awalnya itu saya di ajak kerabat saya untuk membeli di meubel jati jaya dan waktu itu dan waktu itu saya membeli Pintu, lama kelamaan saya membeli lagi untuk perlengkapan rumah saya seperti Mija, Lemari, dan kursi.”

“Apa alasan anda hingga tertarik untuk membeli produk meubel jati jaya?”

“Pertama saya membeli di meubel jati jaya itu saya langsung merasa puas, karena disana dari segi desain yang modern dan banyak sekali pilihan desainnya.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa Meubel Jati Jaya merupakan Meubel yang memiliki kualitas yang tinggi, terbukti dari bahan yang digunakan yaitu menggunakan bahan baku kayu jati yang baik. Tak hanya memiliki kualitas

yang baik Meubel Jati Jaya juga memperhatikan desain yang mereka buat. Desain yang mereka buat selalu *up to date* dari gaya klasik maupun modern. Tak hanya itu desain di Meubel Jati Jaya bisa dipesan atau *direquest* sesuai dengan keinginan konsumen, dari hal tersebut cukup banyak orang yang menggunakan produk Meubel Jati Jaya dan terus berkelanjutan atau loyal terhadap Meubel Jati Jaya.

2. Hambatan dalam Menarik Pelanggan Baru dan Untuk Strategi Mengembalikan Pelanggan Lama Pada Meubel Jati Jaya di Desa Pamaroh kecamatan Kadur kabupaten Pamekasan

Setiap usaha yang dijalankan pasti terdapat beberapa hambatan, apalagi untuk memperkenalkan produk baru, tidak terkecuali usaha meubel Jati Jaya terbatasnya bahan baku, karena meubel Jati Jaya hanya menggunakan bahan baku berkualitas. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Siri. Berikut petikan wawancaranya:

“Hambatan dalam menarik pelanggan baru dalam usaha yang saya jalankan salah satunya adalah terbatasnya bahan baku, yaitu kayu jati yang kondisinya baik. Karena kami hanya menggunakan bahan baku dengan kualitas yang baik.”⁴

Hal itu juga didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh Siti. Berikut petikan wawancaranya:

“Proses pengeringan yang memakan waktu yang lama, dan kadang cuaca setiap harinya berubah-ubah karena disini pengeringannya menggunakan matahari.”⁵

Disini juga disampaikan oleh misturi selaku karyawan meubel jati jaya

“Hambatan apa yang sering terjadi ketika produksi?”

“semenjak saya menjadi karyawan meubel jati jaya disini , terkendala karena faktor cuaca dan sering mati listrik atau listrik mati.”

⁴ Siri, *Pemilik Meubel Jati Jaya*, Wawancara Langsung (15 Oktober 2020)

⁵ Siti *Pemilik Meubel Jati Jaya*, Wawancara Langsung (15 Oktober 2020)

“Hal apa saja yang menghambat pembelian kayu jati?”

“Minimnya bahan baku disekitar lokasi meubel jati jaya, dan kualitas kayu jati yang tidak memenuhi standart produksi”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam menarik pelanggan baru adalah bahan baku yang terbatas, karena meubel Jati Jaya hanya menggunakan bahan baku berkualitas tinggi dan untuk mendapatkan bahan baku yang diinginkan tidak jarang pemilik mencari sampai keluar kota. selain itu proses pengeringan produk meubel memakan waktu yang sangat lama, kadang cuaca setiap harinya berbeda sedangkan Meubel Jati Jaya membutuhkan panas yang stabil.

C. Temuan Penelitian

1. Analisis Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Meubel Jati Jaya Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan dari data yang diperoleh dari lapangan, peneliti dapat menemukan beberapa temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian pertama, yaitu:

- a. Meubel Jati Jaya didirikan dengan latar belakang kemampuan pemilik membuat *furniture* mebel dan saya berinisiatif untuk mengembangkannya.
- b. Meubel Jati Jaya merupakan mebel yang berdiri 10 tahun lalu yang memiliki beragam desain yang beragam dan kualitas yang tinggi karena menggunakan bahan yang terbaik yaitu kayu jati pilihan, dan Meubel Jati Jaya mengedepankan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan.
- c. Meubel Jati Jaya merupakan Meubel yang bisa memesan model-model sesuai dengan desain yang diinginkan oleh konsumen. Di samping itu mebel Jati Jaya merupakan tempat penjualan mebel menawarkan motif serta desain mebel yang beragam.
- d. Meubel Jati Jaya merupakan Meubel yang memiliki desain yang beragam, desain yang dihasilkanpun mengikuti tren pasar dan selalu *update*. Disamping itu bahan baku yang digunakan adalah bahan baku yang baik dan berkualitas tinggi.
- e. Meubel Jati Jaya merupakan Meubel yang memiliki kualitas yang tinggi, terbukti dari bahan yang digunakan yaitu menggunakan bahan baku kayu jati yang baik
- f. Meubel Jati Jaya sangat memperhatikan kualitas dan desain produk yang dihasilkannya. Hal tersebut merupakan modal untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk Meubel Jati Jaya. Dengan membeli produk Meubel Jati Jaya konsumen banyak yang sudah percaya dan

menjadikan Meubel Jati Jaya sebagai tempat untuk memenuhi semua kebutuhan akan meubeler.

2. Hambatan dalam Menarik Pelanggan Baru dan Untuk Mengembalikan Pelanggan Lama Pada Meubel Jati Jaya di Desa Pamaroh kecamatan Kadur kabupaten Pamekasan

Berdasarkan dari data yang diperoleh dari lapangan, peneliti dapat menemukan beberapa temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian kedua, yaitu:

- a. Meubel Jati Jaya mengalami hambatan ketika mesin yang di gunakan disaat memproduksi mati ataupun rusak, jadi ketika itu akan mengalami keterlabatan saat memproduksi dan akan menghambat kepada yang lain.
- b. Meubel Jati Jaya juga mengalami hambatan ketika menggunakan mesin yang memerlukan tenaga listrik, namun jika ada gangguan arus listrik maka kegiatan produksi juga akan tertanggu.
- c. Meubel Jati Jaya ketika melakukan proses pengeringan produk meubel memakan waktu yang sangat lama, kadang cuaca setiap harinya berbeda sedangkan membutuhkan panas yang stabil, dan apabila itu terjadi maka pengeringannya kurang maksimal.
- d. Meubel Jati Jaya menggunakan bahan yang kualitasnya tinggi, seperti kayu jati akan tetapi bahannya tersebut lama untuk didapatkan ketika dalam waktu terdekat, jadi hambatannya itu minimnya bahan jati ketika memerlukan bahan yang cepat.

D. Pembahasan

Setelah ditemukan beberapa data yang diinginkan, baik hasil dari penelitian observasi, wawancara maupun dokumentasi, maka peneliti akan menganalisa temuan yang ada dari hasil penelitian. Adapun data yang akan dipaparkan dan analisis oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian dalam skripsi ini.

1. Analisis Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Meubel Jati Jaya Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan.

Kualitas produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan yang pertama dan kualitas produk ini adalah dimensi yang global.⁶

Kualitas produk merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan pemilihan suatu produk oleh konsumen. Produk yang ditawarkan haruslah suatu produk yang benar-benar teruji dengan baik mengenai kualitasnya. Karena bagi konsumen yang diutamakan adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen akan lebih menyukai dan memilih produk yang mempunyai kualitas lebih baik bila dibandingkan dengan produk lain sejenis yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang memenuhi kebutuhan, menurut Kotler dan Armstrong kualitas produk adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, tetapi disamping itu harus ada ukuran yang

⁶ Darmadi Duriyanto, *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*, (Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 38.

bersifat kualitatif. Menurut Kotler dan Amstrong di kutip Yunita Sawitri dkk, kualitas produk terdiri dari:⁷

a. *Performance.*

Performance yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti dan dapat didefinisikan sebagai tampilan dari sebuah produk sesungguhnya, sebuah produk dikatakan memiliki *performance* yang baik bilamana dapat memenuhi harapan.

Meubel Jati Jaya mengedepankan kualitas disetiap produk yang dihasilkan. Karena setiap produk yang dihasilkan sesuai dengan karakteristik operasi pokok atau tampilan yang berkualitas. Jika produk yang dihasilkan berkualitas maka dapat dikatakan memenuhi *performance* yang baik.

b. *Features*

Aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangan (item-item ekstra yang ditambahkan pada fitur dasar). Keistimewaan tambahan yaitu, karakteristik sekunder atau pelengkap dan dapat didefinisikan sebagai tingkat kelengkapan atribut-atribut yang ada pada produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas dan begitupun sebaliknya. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut.⁸

Desain-desain yang dihasilkan oleh Meubel Jati Jaya memiliki desain yang *up to date* dan mengikuti tren pasar dan juga Meubel Jati Jaya memiliki kelebihan

⁷ Yunita Sawitri, Wahyu Hidayat & Sendhang Nurseto, Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Faktor Sosial, dan Faktor Psikologi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Matic Yamaha Mio di Yamaha Agung Motor Semarang, Diponegoro Journal of Social And Politic, 2013, hlm. 3.

⁸ Deni Irawan dan Edwin Japarianto, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1, No 2, (2013), hlm. 2-3.

dengan mengikuti desain yang sesuai dengan keinginan konsumen. Jadi semua harapan atau keinginan yang diinginkan oleh konsumen bisa dipenuhi oleh Meubel Jati Jaya.

c. Reliability

Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya oleh (*dependably*), terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu (*ontime*) tanpa melakukan kesalahan sedikitpun.⁹

Meubel Jati Jaya sangat mengedepankan kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan keinginan konsumen mengenai waktu penyelesaian produk yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Meubel Jati Jaya tepat waktu dalam menyelesaikan produk sesuai dengan pesanan konsumen, hal ini merupakan sisi tanggung jawab Meubel Jati Jaya kepada konsumen. Dari ini dapat membuat konsumen puas dan loyal terhadap Meubel Jati Jaya.

d. Conformance to specifications (kesesuaian dengan spesifikasi)

Berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap aspek yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan (kesesuaian kinerja dan mutu produk dengan standar). Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

⁹ Achamd Safrizal Yafie, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 35, No 2, (Juni, 2016), hlm. 14

Produk Meubel Jati Jaya menggunakan Jati yang berkualitas tinggi. Hanya bahan baku yang berkualitas yang digunakan. Jika terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar produksi maka, tidak masuk dalam bahan baku produksi Meubel Jati Jaya sangat berhat-hati dalam memilih bahan baku karena berpengaruh terhadap kualitas produk. Jika produk sudah sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan maka akan menjadikan konsumen akan percaya terhadap Meubel Jati Jaya hal membuat konsumen percaya dan menjadikan produk yang dihasilkan Meubel Jati Jaya menjadi pilihan utama konsumen setiap membutuhkan produk meubel.

e. *Durability*

Suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan pada suatu masa pakai barang (jangka waktu hidup sebelum masanya diganti). *Durability* yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.

Dengan menggunakan Jati yang berkualitas yaitu kayu jati yang memang bagus yaitu kayu jati yang berusia tua, karena kayu jati dengan usia tersebut memiliki kualitas yang sangat baik dan memiliki refleksi umur ekonomis berupa memiliki daya tahan jangka panjang.

f. *Perceived Quality*

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk. Namun, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung (mutu atau kualitas yang dirasa konsumen). *Perceived Quality* (kesan kualitas), sering dibilang merupakan hasil dari penggunaan

pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan.¹⁰

Banyaknya konsumen yang menggunakan produk Meubel Jati Jaya membuat produk Meubel Jati Jaya cukup dikenal di lingkungan masyarakat. Jadi tak jarang banyak konsumen baru mencari informasi terkait spesifikasi produk Meubel Jati Jaya kepada konsumen lain yang pernah membeli produk Meubel Jati Jaya. Tetapi tak hanya itu konsumen yang mempunyai kepuasan dari produk yang pernah membeli di Meubel Jati Jaya juga cukup banyak yang merekomendasikan produk terhadap orang terdekat karena konsumen tersebut merasakan produk-produk yang dihasilkan oleh Meubel Jati Jaya berkualitas dan memiliki desain yang baik.

g. *Service Ability*

Karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan organisasi (kemudahan *service* atau perbaikan ketika dibutuhkan).

Dalam memenuhi kepuasan konsumen Meubel Jati Jaya juga memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap produk yang memiliki kerusakan. Meubel Jati Jaya juga bertanggung jawab terhadap produk yang dihasilkan sehingga konsumen merasa diperhatikan mengenai produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Meubel Jati Jaya akan mengganti ataupun memperbaiki sesuai dengan standar yang ditetapkan.

h. *Asthetics*

¹⁰ Widiyanto, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Apollo 1 Aluminium dan Kaca Klaten", (Tesis, Universitas Sebelas Maret, 2010), hlm. 17-18.

Karakteristik yang bersifat subjektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari referensi individual. Aestetik merupakan karakteristik mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan penilaian pribadi dan preferensi dari setiap individu atau konsumen. Dapat berupa penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk produk, atau daya tarik produk terhadap panca indera.¹¹

Salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh Meubel Jati Jaya adalah kualitas dan desainnya. Kualitas yang diberikan oleh Meubel Jati Jaya memang bisa dilihat dari bahan baku yang digunakan yaitu kayu jati pilihan dengan kayu yang sudah berumur, karena kayu jati yang memiliki umur yang sudah tua memiliki kualitas yang sangat baik dan juga memiliki ketahanan yang berjangka panjang. Selain kualitas desain juga sangat diperhatikan oleh Meubel Jati Jaya yaitu desain yang digunakan adalah desain yang mengikuti tren pasar dan mengikuti desain yang diinginkan oleh konsumen. Dari hal itu tidak salah kalau Meubel Jati Jaya mempunyai banyak pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi karena telah percaya dengan semua produk yang dihasilkan oleh Meubel Jati Jaya.

Meubel Jati Jaya didirikan dengan kemampuan pemilik membuat furniture dan awal mula pemilik menguasai furniture itu ketika sudah mengalami menjadi karyawan, sehingga pemilik mempunyai inisiatif mendirikan usaha meubel tersebut. Meubel jati jaya ini didirikan 10 tahun lalu yang memiliki beragam desain dan kualitas yang tinggi, karena disini menggunakan kualitas yang tinggi seperti kayu jati pilihan.

¹¹ Mohammad Rizan,dkk, “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Terhadap Pengguna Laptop Merek Toshiba dan Pengguna Laptop Merek Acer”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol 5, No 1, (2014), hlm. 5.

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang memenuhi kebutuhan, menurut Kotler dan Armstrong kualitas produk adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang untuk memuaskan konsumen, atas suatu produk yang dihasilkan, kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena selera konsumen pada suatu produk selalu berubah.

Kualitas produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan di meubel jati jaya, kualitas merupakan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, banyak yang harus dilalui ketika memproduksi untuk mencapai sebuah kepuasan pelanggan seperti pembelian kayu jati yang harus kering terlebih dahulu sebelum diproduksi, namun dalam memproduksi yang dikatakan berkualitas tinggi jika sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, sangat penting mempertahankan kualitas, agar para konsumen tertarik kembali. karena kualitas yang baik merupakan salah satu bentuk untuk menjadikan konsumen loyal,

Desain produk merupakan proses desain yang dikembangkan menjadi desain produk yang menarik agar konsumentertarik dan kemudian membelinya. Desain yang baik akan menghasilkan gaya (*style*) yang menarik, desain sebagai hubungan antara benda (barang) dengan suatu keadaan atau kondisi tertentu. Dengan tujuan memberikan suatu kepuasan bagi pengguna barang, berarti bahwa jika desain produk telah baik dimata konsumen maka akan memberikan dampak yang positif pada kepuasan konsumen.

Meubel jati jaya merupakan meubel yang memiliki beragam desain yang dihasilkan mengikuti tren pasar. Disisi lain bahan yang digunakan adalah bahan yang berkualitas, kualitas meubel jati jaya terus ditingkatkan karena sebuah produk yang dikatakan memiliki *performance* yang baik bila mana memenuhi harapan para konsumen, dan memberikan pelayanan secara tepat waktu (*ontime*). Kualitas produk merupakan hal paling utama yang harus di jaga, karena sebuah produk yang maksimal itu ketika bahan olahan mentahnya tidak cacat atau pengeringannya maksimal, namun tidak hanya kualitas yang harus di kedepankan untuk menjadikan konsumen puas terhadap pembelian di meubel jati jaya.

Desain harus sangat di perhatikan untuk memenuhi keinginan pelanggan, sehingga dari hal tersebut bisa membuat para pelanggan menjadi puas dengan apa yang di dapatkan dan akan menjadikan loyal terhadap meubel jati jaya dan akan mempercayakan kebutuhan akan produk meubel kepada meubel jati jaya. Namun desain ini harus terus ter *update* dan mengikuti tren atau permintaan konsumen.

Desain di Meubel Jati Jaya merupakan suatu produk yang membedakan desain produk nya dengan perusahaan lain, barang atau produk harus didesain menarik dan sesuai dengan keinginan konsumen agar para konsumen tertarik untuk membeli, melain tujuan tersebut untuk tidak menyamakan desainnya dengan perusahaan pesaing sekitarnya.

Loyalitas produk merupakan hal yang menjadi tujuan akhir yang ingin dicapai oleh Meubel Jati Jaya. Untuk mencapai tujuan itu Meubel Jati Jaya memperhatikan kualitas dan desain produk yang dihasilkan. Disisi kualitas Meubel Jati Jaya menggunakan bahan baku yang berkualitas dengan menggunakan kayu jati pilihan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Di sisi desain, desain yang digunakan mengikuti tren pasar yang telah *terupdate* dan menggunakan desain sesuai dengan keinginan konsumen. Dari hal itu produk yang dihasilkan Meubel Jati Jaya menjadikan konsumen percaya dan merasa puas. Setelah merasa puas cukup banyak konsumen melakukan pembelian ulang terhadap produk Meubel Jati Jaya.

2. Hambatan dalam Menarik Pelanggan Baru dan Untuk Mengembalikan Pelanggan Lama Pada Meubel Jati Jaya di Desa Pamaroh kecamatan Kadur kabupaten Pamekasan

Di zaman modern ini, hampir semua pekerjaan manusia telah di bantu oleh alat-alat yang dapat memudahkan pekerjaan manusia, contohnya mesin. Mesin adalah gabungan/susunan dari berbagai bagian-bagian mesin/elemen- elemen mesin yang masing-masing mempunyai peranan tertentu, yang kemudian secara bersama-sama bertugas menghasilkan fungsi suatu alat atau mesin. Produktivitas akan semakin meningkat, disamping kualitas yang semakin baik dan standar. Mesin dapat membuat keuntungan yang cukup besar bagi penggunanya, namun dapat juga membuat kerugian karena mesin itu sewaktu-waktu dapat rusak. Rusaknya mesin disebut dengan hambatan kerja. Akibat dari hambatan tersebut pihak perusahaan akan mengalami kerugian yang besar. Terjadinya hambatan kerja tentu saja menjadikan masalah yang besar bagi perusahaan. Kerugian yang diderita berupa kerugian materi yang cukup besar.

Selain itu hambatan yang disebabkan oleh mesin terjadi karena arus listrik. Banyak dari alat atau mesin pendukung pembuatan meubel saat ini sudah semakin canggih dan penggunaannya memerlukan bantuan tenaga listrik. Penggunaan produk meubel menggunakan mesin dengan bantuan tenaga listrik memang

mempunyai banyak kelebihan. Walaupun demikian tidak dipungkiri penggunaan mesin dengan bantuan tenaga listrik juga mempunyai hambatan atau kekurangan diantaranya ketika sedang memproduksi produk meubel, mesinya tiba-tiba mati dikarenakan oleh arus listrik yang sedang padam atau mati listrik.

Hambatan lain yang dihadapi oleh pemilik usaha meubel adalah terbatasnya bahan baku. Secara umum bahan baku merupakan bahan mentah yang menjadikan dasar pembuatan suatu produk meubel yang melalui proses tertentu, agar memiliki nilai tambah yang lebih tinggi, bahan baku merupakan faktor utama terhadap kelancaran proses produksi. Kelancaran proses produksi dengan dukungan persediaan bahan baku yang memadai akan menghasilkan barang yang siap diolah pada waktu yang sesuai dengan rencana produksi.

Meubel Jati Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri pengolahan meubel kayu terutama kayu jati. Meubel Jati Jaya merupakan industri mebel dimana mengolah mebel yang masih kasar menjadi mebel yang siap pakai atau sudah menjadi *furniture*. Selama ini salah satu hambatan di Meubel Jati Jaya adalah terjadi kecelakaan di bagian mesin diantaranya adalah kerusakan mesin ketika sedang memproduksi produk meubel dan terganggunya arus listrik pada mesin produksi. Tak hanya itu bahan baku yang digunakan menggunakan bahan baku yang berkualitas yaitu kayu jati pilihan. Untuk mendapatkan bahan baku tersebut sangatlah sulit karena kayu jati sangat terbatas. Dan tidak jarang Meubel Jati Jaya juga mencari sampai keluar kota sehingga menambah modal lagi dan keuntungannya semakin menyusut dan bahan baku yang tidak sesuai dengan standar produksi. Hal ini dapat menghambat produksi yang berakibat dengan tidak tepatnya waktu penyelesaian produk.