MANAJEMEN MUTU AIR MINERAL DALAM KEMASAN (AMDK) ALBAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DI DESA LANGKAP KECAMATAN BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM: 083134135

Dosen Pembimbing:

Nurul Setianingrum, SE, MM.
NIP. 19690523 199803 2 001

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET , 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MANAJEMEN MUTU AIR MINERAL DALAM KEMASAN (AMDK) ALBAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DI DESA LANGKAP KECAMATAN BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi(S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM: 083 134 135

Disetujui Pembimbing :

Nurul Setianingrum, SE, MM.
NIP. 19690523 199803 2 001

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MANAJEMEN MUTU AIR MINERAL DALAM KEMASAN (AMDK) ALBAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DI DESA LANGKAP KECAMATAN BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Maret 2018

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I	**Siti Masrohatin, S.E, M.M**
NIP: 19760812 200801 1 015	NIP: 19780612 200912 2 001

Anggota :

1. Nurul Setianingrum, SE, MM. ( )
2. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag.,MM
NIP. 19710727 200212 1 003

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

Surat Al Baqarah :

لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا ٱكْتَسَبَتْ ﴿٢٨٦﴾

Artinya : " Ia mendapatkan pahala (dari kebaikan) yang di usahakannya dan ia mendapat(siksa dari kejahatan) yang dikerjakannya". (QS. Al Baqarah : 286)[1]

Surat Ar-Ra'd :

إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴿١١﴾

Artinya : " sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan (nasib) sesuatu kaum kecuali setelah mereka itu sendiri (mauberusaha) merubah apa yang ada pada diri mereka sendiri". (QS.Ar-Ra'd:11)[2]

[1] DEPAG RI, *Al-Qur'an* dan terjemahannya,(Bandung : GemaRisalah,1986), 26
[2] DEPAG RI, *Al-Qur'an* dan terjemahannya ,(Bandung : GemaRisalah,1986), 126

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

بسم الله الر حمن الر حيم

Alhamdulillahirobbil'alamin...

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi penyayang dan bagi Rasul Nabi Besar Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat Ridho di sisinya, dan sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Ibu Khoridatul Bhahiyyah, Bapak Syamrotul Fikri dan Adik Muhammad Hamdan Wafa tersayang yang tidak henti-hentinya mendoakan saya, serta seluruh keluargaku yang selalu memberikan semangat dan memotivasi saya ketika saya mulai putus asa, dan selalu mendukung saya dari awal kuliah hingga saat ini
2. Kepada seluruh teman seperjuangan keluarga besar Kelas K3 ES yang selama perkuliahan dari awal sampai akhir selalu menemani dalam duka maupun suka, semoga persahabatan kita tetap terjalin.
3. Kepada sahabat tercinta Basecamp K3 yaitu Shodikin , Jumali, Nanang, Hasan, Herul, Hafidz, Habib, Hakim, Irham, Irfan, Jeffry, Ilyas, Didin, Nasrul K1 dan lain-lain. yang selalu menemani kemanapun kita bersama, dan yang membuat ketawa disaat kejenuhan perkuliahan melanda dan selalu mewarnai hari-hari dengan penuh senyum, tangis, canda dan tawa selama mengerjakan skripsi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Almamater tercinta IAIN Jember, terima kasih karena telah memberikan saya kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بسم الله الر حمن الر حيم

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji bagi Allah karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penelitian, penyusunan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaiakan studi Ekonomi Syariah IAIN Jember serta syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Dalam proses penyusunan, pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini, penulis juga mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I, selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah dan sekaligus sebagai dosen wali.
5. Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM. selaku dosen pembimbing saya yang tak henti-hentinya memberikan saran dan kritikan dalam proses pembuatan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada RKh.Syamsul Arifin Sa'id selaku pemilik perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Segenap dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah berkenan memberikan ilmu dan pengalaman. Sehingga penulis bisa mengetahui ilmu-ilmu baru yang sangat bermanfaat bagi kehidupan nantinya.

Akhirnya, mudah-mudahan segala amal baik yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT, dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait serta dengan harapan dapat disempurnakan oleh peneliti-peneliti yang lainnya.

Jember, 12 Januari 2018

Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM . 083134135

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRACT

Muhammad Kholidi Muhtarom , Nurul Setianingrum , 2018. *Quality Management Strategy Mineral Water Packaging (Amdk) AlbabIn Increasing Consumer Confidence In Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Jember District.*

Water is one of the necessities of human life which is very important because for healthy people need clean water. One of the ways to overcome the acquisition of clean, safe and healthy water, especially in large cities is through the production of Bottled Drinking Water (AMDK), in addition to health purposes, for some people in big cities this mineral water drink is considered very beneficial because in addition to the affordable price, people also feel the practicality in consuming it. One of the reasons a product is accepted in the market because the quality of the product in accordance with the wishes of consumers. While satisfaction consumer illustrates How Quality product the could be accepted and give benefits to consumer and the main target of the economy at the moment is the quality of the product.

Focus The problems studied in this thesis are: (1) How is the of Quality Management of Packaged Mineral Water (AMDK) of ALBAB in Lebak village of Jember regency (2) How is the consumer trust in (AMDK) ALBAB Jember.

Research this aims : (1) For knowing How Quality of In Mineral Water Packaging (AMDK) ALBAB is on Desa Langkap Jember district. (2) For find out the level trust consumer in Mineral Water In Packaging (AMDK) ALBAB Jember.

Method The research is approach qualitative . Determination use data sources technique *purposive sampling*, while method Observation data collection **,** Interview **,** Documentation **.**method data analysis using reduction , and verification of data. Method the validity of the data using triangulation data :

Results research namely : (1) AMDK Company The ALBAB Brand in Quality Management uses and maintains demineral for water quality they produce and they are marketed to consumers. (2) AMDK Company Brand ALBAB in increasing consumer confidence can be seen in terms of sales where more demand than the production / *stock of* goods, where conditions this shows that the level of consumer confidence is very high against AMDK ALBAB.

Keywords : Quality Management, Demineralized Water, Consumer Trust.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Muhammad Kholidi Muhtarom,Nurul Setianingrum, 2018. *Manajemen Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (Amdk) Albab Dalam Meningkatkan Kepercayaan KonsumenDi Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember*.

Air merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia yang sangat penting karena untuk sehat manusia membutuhkan air bersih. Salah satu cara untuk mengatasi perolehan air bersih, aman dan sehat, terutama di kota-kotabesar adalah melalui produksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), selain untuk tujuan kesehatan, bagi sebagian masyarakat di kota-kota besar minuman air mineral ini dirasa sangat menguntungkan karena disamping harganya yang terjangkau, masyarakat juga merasakan kepraktisan dalam mengkonsumsinya. Salah satu sebab suatu produk diterima di pasaran karena Mutu produk tersebut sesuai dengan keinginan Konsumen. Sedangkan kepuasan konsumen menggambarkan bagaimana Mutu produk tersebut dapat diterima dan memberikan manfaat kepada konsumen dan sasaran utama ekonomi pada saat ini adalah kualitas dari produk tersebut.

Fokus Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : (1) Bagaimana Manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan(AMDK)ALBAB yang ada didesa Langkap kabupaten Jember (2) Bagaimana tingkaat kepercayaan konsumen di (AMDK) ALBAB Jember.

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui bagaimana Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK)ALBAB yang ada di Desa Langkap Kabupaten Jember. (2) Untuk mengetahui tingkat kepercayaan konsumen di Air Mineral Dalam Kemasan(AMDK)ALBAB Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penentuan sumber data menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan metode pengumpulan data Observasi**,** Wawancara**,** Dokumentasi **.** metode analisis data menggunakan reduksi, dan verifikasi data. Metode keabsahan data menggunakan triagulasi data:

Hasil penelitian yaitu : (1) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam Manajeman mutunya menggunakan dan mempertahankan demineral untuk kualitas air yang mereka produksi dan mereka pasarkan kepada konsumen. (2) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam meningkatkan kepercayaan konsumennya dapat dilihat dalam segi penjualannya yang dimana lebih banyak permintaan dari pada produksi/*stock* barang, dimana kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen sangatlah tinggi terhadap AMDK ALBAB

Kata Kunci : Manajemen Mutu, Air Demineral, Kepercayaan Konsumen.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MANAJEMEN MUTU AIR MINERAL DALAM KEMASAN (AMDK) ALBAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DI DESA LANGKAP KECAMATAN BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi(S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM: 083 134 135

Disetujui Pembimbing :

Nurul Setianingrum, SE, MM.
NIP. 19690523 199803 2 001

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MANAJEMEN MUTU AIR MINERAL DALAM KEMASAN (AMDK) ALBAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DI DESA LANGKAP KECAMATAN BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Maret 2018

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I	**Siti Masrohatin, S.E, M.M**
NIP: 19760812 200801 1 015	NIP: 19780612 200912 2 001

Anggota :

1. Nurul Setianingrum, SE, MM. (24/3 18)
2. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

Surat Al Baqarah :

لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا ٱكْتَسَبَتْ ﴿٢٨٦﴾

Artinya : " Ia mendapatkan pahala (dari kebaikan) yang di usahakannya dan ia mendapat(siksa dari kejahatan) yang dikerjakannya". (QS. Al Baqarah : 286)[1]

Surat Ar-Ra'd :

إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴿١١﴾

Artinya : " sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan (nasib) sesuatu kaum kecuali setelah mereka itu sendiri (mauberusaha) merubah apa yang ada pada diri mereka sendiri". (QS.Ar-Ra'd:11)[2]

[1] DEPAG RI, *Al-Qur'an* dan terjemahannya,(Bandung : GemaRisalah,1986), 26
[2] DEPAG RI, *Al-Qur'an* dan terjemahannya ,(Bandung : GemaRisalah,1986), 126

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

بسم الله الر حمن الر حيم

Alhamdulillahirobbil'alamin...

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi penyayang dan bagi Rasul Nabi Besar Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat Ridho di sisinya, dan sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Ibu Khoridatul Bhahiyyah, Bapak Syamrotul Fikri dan Adik Muhammad Hamdan Wafa tersayang yang tidak henti-hentinya mendoakan saya, serta seluruh keluargaku yang selalu memberikan semangat dan memotivasi saya ketika saya mulai putus asa, dan selalu mendukung saya dari awal kuliah hingga saat ini
2. Kepada seluruh teman seperjuangan keluarga besar Kelas K3 ES yang selama perkuliahan dari awal sampai akhir selalu menemani dalam duka maupun suka, semoga persahabatan kita tetap terjalin.
3. Kepada sahabat tercinta Basecamp K3 yaitu Shodikin , Jumali, Nanang, Hasan, Herul, Hafidz, Habib, Hakim, Irham, Irfan, Jeffry, Ilyas, Didin, Nasrul K1 dan lain-lain. yang selalu menemani kemanapun kita bersama, dan yang membuat ketawa disaat kejenuhan perkuliahan melanda dan selalu mewarnai hari-hari dengan penuh senyum, tangis, canda dan tawa selama mengerjakan skripsi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Almamater tercinta IAIN Jember, terima kasih karena telah memberikan saya kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بسم الله الر حمن الر حيم

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji bagi Allah karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penelitian, penyusunan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaiakan studi Ekonomi Syariah IAIN Jember serta syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Dalam proses penyusunan, pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini, penulis juga mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I, selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah dan sekaligus sebagai dosen wali.
5. Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM. selaku dosen pembimbing saya yang tak henti-hentinya memberikan saran dan kritikan dalam proses pembuatan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada RKh.Syamsul Arifin Sa'id selaku pemilik perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Segenap dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah berkenan memberikan ilmu dan pengalaman. Sehingga penulis bisa mengetahui ilmu-ilmu baru yang sangat bermanfaat bagi kehidupan nantinya.

Akhirnya, mudah-mudahan segala amal baik yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT, dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait serta dengan harapan dapat disempurnakan oleh peneliti-peneliti yang lainnya.

Jember, 12 Januari 2018

Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM . 083134135

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRACT

Muhammad Kholidi Muhtarom , Nurul Setianingrum , 2018. *Quality Management Strategy Mineral Water Packaging (Amdk) AlbabIn Increasing Consumer Confidence In Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Jember District.*

Water is one of the necessities of human life which is very important because for healthy people need clean water. One of the ways to overcome the acquisition of clean, safe and healthy water, especially in large cities is through the production of Bottled Drinking Water (AMDK), in addition to health purposes, for some people in big cities this mineral water drink is considered very beneficial because in addition to the affordable price, people also feel the practicality in consuming it. One of the reasons a product is accepted in the market because the quality of the product in accordance with the wishes of consumers. While satisfaction consumer illustrates How Quality product the could be accepted and give benefits to consumer and the main target of the economy at the moment is the quality of the product.

Focus The problems studied in this thesis are: (1) How is the of Quality Management of Packaged Mineral Water (AMDK) of ALBAB in Lebak village of Jember regency (2) How is the consumer trust in (AMDK) ALBAB Jember.

Research this aims : (1) For knowing How Quality of In Mineral Water Packaging (AMDK) ALBAB is on Desa Langkap Jember district. (2) For find out the level trust consumer in Mineral Water In Packaging (AMDK) ALBAB Jember.

Method The research is approach qualitative . Determination use data sources technique *purposive sampling*, while method Observation data collection **,** Interview **,** Documentation **.**method data analysis using reduction , and verification of data. Method the validity of the data using triangulation data :

Results research namely : (1) AMDK Company The ALBAB Brand in Quality Management uses and maintains demineral for water quality they produce and they are marketed to consumers. (2) AMDK Company Brand ALBAB in increasing consumer confidence can be seen in terms of sales where more demand than the production / *stock of* goods, where conditions this shows that the level of consumer confidence is very high against AMDK ALBAB.

Keywords : Quality Management, Demineralized Water, Consumer Trust.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Muhammad Kholidi Muhtarom,Nurul Setianingrum, 2018. *Manajemen Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (Amdk) Albab Dalam Meningkatkan Kepercayaan KonsumenDi Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember*.

Air merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia yang sangat penting karena untuk sehat manusia membutuhkan air bersih. Salah satu cara untuk mengatasi perolehan air bersih, aman dan sehat, terutama di kota-kotabesar adalah melalui produksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), selain untuk tujuan kesehatan, bagi sebagian masyarakat di kota-kota besar minuman air mineral ini dirasa sangat menguntungkan karena disamping harganya yang terjangkau, masyarakat juga merasakan kepraktisan dalam mengkonsumsinya. Salah satu sebab suatu produk diterima di pasaran karena Mutu produk tersebut sesuai dengan keinginan Konsumen. Sedangkan kepuasan konsumen menggambarkan bagaimana Mutu produk tersebut dapat diterima dan memberikan manfaat kepada konsumen dan sasaran utama ekonomi pada saat ini adalah kualitas dari produk tersebut.

Fokus Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : (1) Bagaimana Manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan(AMDK)ALBAB yang ada didesa Langkap kabupaten Jember (2) Bagaimana tingkaat kepercayaan konsumen di (AMDK) ALBAB Jember.

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui bagaimana Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK)ALBAB yang ada di Desa Langkap Kabupaten Jember. (2) Untuk mengetahui tingkat kepercayaan konsumen di Air Mineral Dalam Kemasan(AMDK)ALBAB Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penentuan sumber data menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan metode pengumpulan data Observasi**,** Wawancara**,** Dokumentasi **.** metode analisis data menggunakan reduksi, dan verifikasi data. Metode keabsahan data menggunakan triagulasi data:

Hasil penelitian yaitu : (1) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam Manajeman mutunya menggunakan dan mempertahankan demineral untuk kualitas air yang mereka produksi dan mereka pasarkan kepada konsumen. (2) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam meningkatkan kepercayaan konsumennya dapat dilihat dalam segi penjualannya yang dimana lebih banyak permintaan dari pada produksi/*stock* barang, dimana kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen sangatlah tinggi terhadap AMDK ALBAB

Kata Kunci : Manajemen Mutu, Air Demineral, Kepercayaan Konsumen.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iii

MOTTO iv

PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK ix

DAFTAR ISI xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 8

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 9

E. Definisi Istilah 11

F. Sistematika Pembahasan 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu 14

B. Kajian Teori 24

1. Manajeman Mutu 24

a. ISO (*Internasional Standar Organisasi*) 25

b. Mutu dan Konsep SNI 28

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. *Balanced Scorecard dan Mutu* 30

2. Kepercayaan Konsumen..... 31

a. Melakukan Pembelian Ulang 34

b. Pembelian Antar Lini 38

c. Mereferensikan Kepada Orang Lain 38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 41

B. Lokasi Penelitian 41

C. Subyek penelitian 42

D. Tekhnik Pengumpulan Data 43

E. Keabsahan Data 45

F. Tahap-Tahap Penelitian 46

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian 48

1. Sejarah Singkat 48

2. Peta perusahaan ALBAB 52

3. Letak Geografis..... 53

4. Batas-Batas Perusahaan AlBAB 53

5. Visi dan Misi..... 53

6. Tenaga kerja..... 54

7. Hari kerja 54

8. Struktur 56

B. Penyajian Data Dan Analisis 59

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Pembahasan Temuan 74

1. Manajemen Mutu AMDK ALBAB 74

2. Tingkat Kepercayaan Konsumen AMDK ALBAB 77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 81

B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 84

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Matriks

Foto-foto Dokumentasi

Surat Izin Penelitian

Surat Keterangan Selesai Penelitian

Pernyataan Keaslian Tulisan

Jurnal Penelitian

Riwayat Hidup

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia yang sangat penting karena untuk sehat manusia membutuhkan air bersih. Salah satu cara untuk mengatasi perolehan air bersih, aman dan sehat, terutama di kota-kota besar adalah melalui produksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), selain untuk tujuan kesehatan, bagi sebagian masyarakat di kota-kota besar minuman air mineral ini dirasa sangat menguntungkan karena disamping harganya yang terjangkau, masyarakat juga merasakan kepraktisan dalam mengkonsumsinya. Berbagai macam ukuran kemasan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan dalam mendapatkannya menjadi keunggulan tersendiri. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk, kebutuhan air minum yang sehat semakin meningkat. Sehingga perlu adanya pertambahan produksi AMDK itu sendiri.

Kebutuhan masyarakat akan air minum terus meningkat seiring dengan adanya pertumbuhan jumlah penduduk. Total konsumsi air minum penduduk indonesia pada tahun 2008 mencapai 26 milyar liter pertahun , namun sumber- sumber air yang ada tidak dapat memenuhi seluruh kebutuhan akan air minum dengan layak konsumsi karena cukup banyak sumber air yang sudah tercemar bah atau bahan – bahan lain sehingga tidak layak untuk dikonsumsi. Minimnya ketersediaan air bersih yang layak

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dikonsumsi menjadikan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) menjadi salah satu alternatif yang dipilih masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Selain untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih yang layak dikonsumsi, kesadaran masyarakat akan tuntutan hidup sehat serta kepraktisan penggunaannya menjadi salah satu pendorong meningkatnya pertumbuhan konsumsi AMDK di indonesia. Dengan begitu Perusahaan yang bergerak dalam bisnis Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) semakin bertambah dan memperluas jaringannya, sehingga tingkat persaingannya semakin ketat. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk berusaha keras dalam berinovasi, kreatif menciptakan dan mengembangkan produk, ukuran dan kemasan yang berbeda sesuai kebutuhan konsumen. Terlebih membuat para konsumen menyukainya.

Namun Biasanya banyak orang menganggap bahwa air minum sama dengan air mineral. Padahal air minum juga ada yang demineral artinya mineral-mineral yang terkandung dalam air itu telah didistilasi sehingga mineral yang terkandung didalamnya hilang. Air ini juga sering disebut sebagai air murni [1]. Seperti halnya diperusahaan AMDK ALBAB dalam manajeman mutunya, perusahaan AMDK ALBAB mempertahankan Demineral untuk menjaga manajeman mutu kepada konsumen, karena kebanyakan perushaan AMDK lainnya memproduksi AMDK Mineral untuk manajeman mutunya. AMDK ALBAB memanglah membuat yang beda

[1] https://www.kompasiana.com/dewiery/air diakses pada 08/01/2018; 20:30

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dipasaran AMDK, karena dengan keunikan tersebut maka AMDK mempercayai bahkan akan menjadi daya tarik sendiri bagi konsumen.

Dan salah satu sebab suatu produk diterima di pasaran karena Mutu produk tersebut sesuai dengan keinginan Konsumen. Dan salah satu alasan mengapa produk Indonesia sulit menembus pasar Internasional tidak lain karena Mutu produk Indonesia belum sesuai dengan standar internasional. Kasus ini sangat sering terjadi pada produk makanan dan minuman(*food and beverage*) yang tidak diterima dalam pasaran Internasional karena Mutu produk kita tidak mengacu pada standart internasional. Padahal pangsa pasar internasional sangat menggiurkan, terutama profit yang akan diterima nantinya.

Dalam aktivitas bisnis yang semakin kompleks perusahaan saat ini di tuntut untuk harus memiliki sertifikasi yang sesuai dengan yang diinginkan, seperti memiliki standar ISO dan sejenisnya. Seperti kepemilikan sertifikasi ISO 9001 untuk sistem manajeman berkualitas(*Quality manajement Sistem*) dan ISO 14001 untuk sistem manajeman lingkungan (*Environment Manajement Sistem*).[2] Standar ISO-9000 adalah standar sistem Mutu yang terdiri dari lima seri yang diakui secara internasional, yaitu ISO-9000, ISO-9001, ISO-9002, ISO-9003 dan ISO-9004, adalah standart manajemen Mutu dan jaminan Mutu- Bagian 1:yang berisikan panduan untuk pemilihan dan pemakaian. ISO-9002 1993, adalah standart manajemen Mutu dan jaminan Mutu- Bagian 2: yang berisikan panduan umum untuk penetapan ISO-901,

[2]Irham Fahmi, *Manajemen Produksi Dan Operasi* (Bandung; ALFABETA, 2014), 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ISO-9002, dan ISO-9003. ISO-9003; 1991, adalah standart manajemen Mutu dan jaminan Mutu – Bagian 3: yang berisikan panduan bagi penerapan ISO-9001 pengembangan dan pemeliharaan perangkat lunak.[3]

Oleh karena itu solusi yang harus dilakukan oleh para manajer perusaahaan khususnya bagian produksi adalah menyiapkan diri memiliki ISO sesuai yang dibutuhkan, dengan tujuan agar pada saat menciptakan produk atau pada kegiatan yang menyangkut dengan tender proyek dilakukan syarat-syarat tersebut telah dipenuhi. ISO dalam konteks ini dianggap memiliki pengaruh pada upaya memberikan ukuran pada pembentukan kinerja yang akan dihasilkan.[4]

Mengenai arti Mutu ini dapat berbeda-beda tergantung dari rangkaian perkataan atau kalimat dimana istilah Mutu ini di pakai, dan orang yang mempergunakannya. Dalam perusahaan pabrik, istilah Mutu diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat disuatu barang yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang itu dibutuhkan. Seperti kita ketahui bahwa barang-barang harus dapat memenuhi beberapa tujuan, supaya barang-barang tersebut dapat dipergunakan.[5]

Dalam sejarahnya Mutu telah diterapkan serta diperkenalkan kepada public. Pada awalnya, kendali Mutu dilakukan dengan cara "*Inspeksi*" pada produk yang telah jadi untuk menghindari adanya produk yang cacat pada waktu yang akan dikirim atau diserahkan. Konsumen selalu inginkan

---

[3] Zulian Yamit, *Manajemen Produksi Dan Operasi*(Yogyakarta ; EKONESIA, 2003), 372.
[4] Fahmi, *manajeman produksi dan operasi*, 47
[5]Sofyan Assauri, *Manajemen Produksi Dan Operasi, (*Jakarta ; Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia,1999), 205.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kepuasan dan produsen menginginkan konsumen kembali untuk membeli produk yang dibuatnya. Dengan begitu keuntungan bisa diraih.[6]

Dalam sebuah perusaahaan faktor-faktor yang mempengaruhi berkembangnya perusahaan selain Mutu ialah strategi. Strategi untuk perusahaan ialah suatu rencana jangka panjang yang didasarkan pada analisis dan diagnosis lingkungan internal dan eksternal yang selanjutnya memformulasikan hasil analisis tersebut menjadi sebuah keputusan strategi yang merupakan sarana untuk mencapai tujuan akhir. Keputusan ini mencakup ruang lingkup bisnis, produk dan pasar yang harus dilayani, fungsi yang dilaksanakan, dan kebijakan utama yang diperlukan untuk mengatur pelaksanaan keputusan untuk mencapai sasaran. Kebijaksanaan (*Policy*) merupakan pedoman untuk bertindak. Kebijakan menunjukan bagaimana sumber harus dialokasikan dan bagaimana tugas yang diberikan dalam organisasi harus dilaksanakan sehingga manajer tingkat fungsional dapat melaksanakan strategi itu dengan sebaik-baiknya.[7]

Manajeman strategi bertujuan untuk menciptakan langkah-langkah efektif dan efesien dalam mencapai tujuan. Harta karun yang paling berharga di era globalisasi ini adalah: faktor produksi, informasi, ilmu pengetahuan, skil atau kemampuan kerja, modal dan jaringan , serta tempat dan waktu(*Up Date*) dan loyalitas, dimana semua itu dibangun dengan daya analisis yang tinggi, kerja keras, hubungan baik, kepercayaan, ketelitian, detail dan lain-lain. Harta karun tersebut adalah modal yang akan digunakan dalam

[6] Fahmi .*manajeman produksi dan operasi*, 46.
[7] Iwan Purwato, *Manajemen Strategi: Pedoman Jitu dan Efektif Membidik Sasaran perusahaan Melalui Analisis Aspek Internal &Ekternal* (Bandung: Yrama Widya, 2006), 79.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

manajeman strategis, dimana tujuan manajeman strategi adalah memenangkan sebuah kompetesi, dengan menciptakan efesiensi dan efektivitas dengan harta karun tersebut serta menambah nilai dengan berbagai macam inovasi.[8]

Lalu, bagaimana Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB dalam mempertahankan kepercayaannya konsumen. Apakah bersifat suatu yang baik atau buruk, wajar atau tidak wajar, atau diperbolehkan tidaknya Perilaku manusia tersebut dalam rangka mempertahankan kepercayaan konsumen. Mengingat Mutu adalah ujung tombak kesuksesan usaha dan mempertahankan konsumen. Maka dari itu, peneliti ini berusaha untuk meneliti secara komprehensif koperasi pesantren (Koppontren) Al-I'anah di Pondok Pesantren Bulugading Bangsalsari dalam proses Mutu produk air minum "ALBAB". Pemilihan objek ini dikarenakan lembaga koperasi yang berada di pondok tersebut sebelumnya tidak ada yang pernah meneliti. Koppontren Al-I'anah adalah lembaga usaha bisnis pesantren yang bergerak bidang usaha bisnis air minum. Koppontren ini dibentuk dan dibiayai oleh Ikatan Alumni Pesantren Yaitu Ikatan Santri Alumni Bayuayar Bata-Bata (ISABAB). Hal inilah yang memikat penulis untuk berusaha meneliti mutu dalam kepercayaan konsumen yang diproduksi AMDK ALBAB.

Menurut penulis, menjadi hal yang menarik, ikatan alumni dan santri sebuah pesantren mampu mengembangkan bisnis masyarakat. Selain itu,

[8] Etika Sabariah: *Manajeman Strategi* (Yogjakarta : pustaka pelajar, 2016),. 18.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bisnis yang sebagian besar para pelakunya adalah santri atau lulusan pesantren, dimungkinkan lebih sangat mengerti hukum Islam, termasuk didalam ekonomi syari'ah. Selain itu, tingkat mutu air minum ALBAB yang fantasi juga menjadi sebab ketertarikan penulis meneliti produk AMDK ALBAB ini.

Sedangkan kepuasan konsumen menggambarkan bagaimana Mutu produk tersebut dapat diterima dan memberikan manfaat kepada konsumen.[9] Perusahaan AMDK ALBAB menekankan pada mutu kualitas dari produk yang berkualitas agar bisa di terima oleh masyarakat dengan baik dan juga ada *feedback* pada perusahaan yang positif. Dan tidak menghadalkan strategi pamasaran manun juga kualitas dari produknya bisa di percara oleh masyarakatnya. Sasaran utama ekonomi pada saat ini adalah kualitas dari produk tersebut. Karena konsumen memilih suatu produk karena kualitas barang, meskipun sebagian orang memilih dari harga yang murah, Tetapi kualitas produksi juga dapat berdampak pada pemasaran produk.

Jika konsumen merespon tidak baik pada produk kita, maka otomatis produk tidak laku di pasar. Begitu sebaliknya jika konsumen suka, maka dengan secara otomatis produk yang di produksi oleh perushaan akan berjalan dengan mudah dan lancar. Karena setiap perusahaan pasti menginginkan barang produksi laku di pasar, dan tidak hanya bisa laku saja namun juga jadi pertimbangan besar pada perusahaan adalah respon positif dari masyarakat untuk bisa memasarkan produk tersebut. Namun tidak hanya itu saja

[9] Titik wijaya, *Marketing plan dalam bisnis* (Jakarta : Kompas Granmedia,2014), 176.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perusahaan harus melihat kualitas pada produknya sehingga sesuai dengan keadaan masyarakat.

Jika konsumen sudah puas pada suatu produk perusahaan maka dengan tidak sengaja konsumen akan mengkonsumsi secara bersekala. Pemasaran yang dilakukan dibagian produksi ALBAB masih kalah saing dengan perusahaan AMDK lainya. Karena masih sebagian alumni dan para murid saja yang mengkonsumsinya. Akan tetapi dengan keoptimisan para karyawan dengan adanya manajeman Mutu pabrik. Maka perusahaan Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB berharap dapat bersaing dalam pemasarannya.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian Latar belakang permasalahan tersebut maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB yang ada di Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember?
2. Bagaimana tingkat kepercayaan konsumen di Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB yang ada di Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.[10]

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Manajemen Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB yang ada di Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan konsumen Air Mineral Dalam Kemasan(AMDK) ALBAB yang ada di Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian diharapkan akan menghasilkan manfaat yang dapat di rasakan baik oleh penulis maupun orang lain. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu literatur sebagai bahan dan acuan, khususnya dalam penerapan mutu di Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB yang berada di desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember.

[10] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah,* (Jember : IAIN Jember Press, 2015), 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

1) Menambah khazanah keilmuan dan pengalaman karya tulis ilmiah sebagai bekal melakukan penelitian selanjutnya dimasa mendatang.

2) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi ajang bagi peneliti untuk mempraktikkan teori dan menerapkan pemgetahuan yang diterima selama perkuliahan dan mempertajam nalar.

b. Bagi Institusi

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi Jurusan Ekonomi Islam maupun IAIN Jember dan segenap aktivis akademika dalam mengembangkan perekonomian Islam.

2) Penelitian ini berguna sebagai literatur atau untuk sumber tambahan dalam memperoleh informasi bagi calon peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian pada kajian yang sama.tentunya yang membahas tentang mutu dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

c. Bagi Lembaga yang diteliti

1) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Jember dalam menentukan Mutu untuk meningkatkan daya tarik konsumen.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan terutama tentang masalah yang berkaitan dengan Mutu.

3) Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan bahan wacana untuk melakukan penelitian selanjutnya Sebagai bahan evaluasi bagi lembaga sehingga dapat memberikan praktek nyata dan cara mengatasinya mahasiswa dalam dunia penelitian atau praktek.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terdapat makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti:

1. Manajemen Mutu

Mutu adalah merupakan suatu usaha yang dilakukan secara serius dengan tujuan agar tercapainya suatu nilai mampu memberikan kepuasan secara maksimal kepada pemakainya.[11] Sedangkan menurut peneliti bahwasanya yang dimaksud dengan Mutu adalah strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memuaskan keinginan konsumen.

2. Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan Konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen

[11] Fahmi , *majamen produksi dan operasi*, 46.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat.[12] Maksud dari objek disini adalah berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Sedangkan menurut peneliti kepercayaan konsumen adalah pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen mengenai kepercayaan manfaat objek yakni merupakan persepsi konsumen tentang seberapa jauh produk, orang atau jasa tertentu yang akan memberikan manfaat tertentu.

3. Air mineral

Air mineral adalah air yang mengandung mineral atau bahan-bahan larut lain yang mengubah rasa atau memberikan nilai-nilai terapi. Banyak kandungan garam, sulfur, dan gas-gas yang larut di dalam air ini.[13]

4. Air Demineral(air murni)

Air demineral (air murni) atau juga non mineral adalah air minum dalam kemasan yang diperoleh melalui proses pemurniaan seperti : *destilasi, deionisasi, reverse osmosis* dan proses setara. [14]

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskripstif naratif, bukan seperti daftar isi.[15]

---

[12] Etta Mamang Sangadji dkk, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta ; C.V ANDI OFFSET, 2013), 202.
[13] http://id.m.wikipedia.org/wiki/air_mineral diakses pada 20-3- 2018 : 07:55.
[14] www.masihsaja.com/pengertian-definisi-air-mineral-air. diakses pada 20-03-2018:08:04
[15] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bab satu, berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penelitian.

Bab dua, berisi tentang kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu yang berisi tentang kajian-kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan juga kajian teori yang digunakan sebagai acuan oleh peneliti.

Bab tiga, menjelaskan tentang penyajian metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian yang digunakan oleh peneliti.

Bab empat, menjelaskan tentang penyajian data dan analisis data yang ditemukan oleh peneliti pada penelitiannya yang terdiri dari gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data, serta diakhiri dengan pembahasan temuan dari penelitiannya.

Bab lima, menjelaskan tentang kesimpulan dan saran. Kemudian dilanjutkan dengan daftar pustaka dan juga lampiran-lampiran yang digunakan sebagai pendukung kelengkapan data penelitian.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk dicantumkan dalam sebuah penelitian, karena untuk menguji sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, perlu seharusnya mencantumkan penelitian terdahulu yang terdapat sedikit korelasi dengan penelitian sekarang agar terjadi perbedaan antara masing-masing penelitian ketika sudah menyampaikan fokus penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat peneliti temukan:

1. Freshty Yulia Arhatian, tahun 2008, Skripsi Institut pertanian bogor dengan judul skripsi "Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada PT. Maya Food Industri Di Kota Pekalongan diajukan kepada Institut Pertanian Bogor". Persamaan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif, dan sama mengkaji tentang manajeman Mutu.

   Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu membahas tentang Penerapan Manajemen Mutu tetapi peneliti mengambil permasalahan disisi lain yaitu tentang Manajemen Mutu ini belum ada yang mengangkat maka dari itu peneliti tertarik. Karena bagaimana juga dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki sistem Mutu yang menjadi tolak ukur berhasilnya perusahaan dalam segi kecocokan atau kepuasan konsumen

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Sutriani, tahun 2016, Skripsi IAIN Jember, dengan judul "Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) AMPO Di Jember Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Persepektif Ekonomi Islam diajukan kepada IAIN Jember". Persamaan penelitian ini sama sama menggunkan metode penelitian kualitatif dan peneliti ini dengan peneliti sebelumnya adalah sama-sama mengkaji tentang Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) dan kepercayaan konsumen.

   Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada penelitian terdahulu membahas tentang Pendistribusian tapi peneliti mengambil permasalahan disisi lain yaitu tentang Mutu ini belum ada yang mengangkat maka dari itu peneliti tertarik. Karena bagaimana juga dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki sistem Mutu yang menjadi tolak ukur berhasilnya perusahaan dalam segi kecocokan atau kepuasan konsumen.

3. Muhammad Fajrih, tahun 2011, Skripsi IAIN Jember dengan judul skripsi "Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Barokah Pasar Tanjung Jember" ditulis oleh diajukan kepada IAIN Jember tahun" persamaan sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama mengkaji tentang meningkatkan loyalitas.

   Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu membahas tentang faktor-faktor loyalitas tapi peneliti mengambil permasalahan disisi lain yaitu tentang menumbuhkan kepercayaan konsumen, masalah ini belum ada yang mengangkat maka dari itu peneliti tertarik. Karena bagaimana

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

juga dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki pelanggan yang setia (loyalitas) dimana pelanggan yang setia(loyalitas) akan membantu pertumbuhan perusahaan kedepan.

4. Siti Masruroh, tahun 2017, Skripsi IAIN Jember dengan judul "Manajemen Mutu Produksi Pada Usaha Kecil Menengah Batik Tulis Prabulinggah Desa Bulujaran Lor Kecamatan Tegalsiwalan Probolinggo" persamaan sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama – sama Mengkaji Mutu.

   Perbedaan penelitian terdahulu Membahas Manajeman Mutu Produksi yang Fokus terhadap UKM batik tulis.

5. Ida Nurlaeli, tahun 2016, Skripsi IAIN Jember dengan judul "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Penyusunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi". Persamaan sama – sama Mengkaji Mutu dan membehas Kepuasan nasabah/konsumen.

   Perbedaan metode penelitian yang digunakan peneliti dahulu Kuantitatif dan Membahas pengaruh mutu terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti membahas manajeman mutu.

6. Tin Trisnawaty, Tahun 2012, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogjakarta, dengan judul Skripsi "Pengaruh Sistem Manajeman Mutu (SMM) ISO 9001;2000 terhadap peningkatan mutu pendidikan di smk 1 kalasan". Persamaan sama-sama mengkaji mutu. Perbedaan metode penelitian yng digunakan peneliti dahulu menggunakan kuantitatif dan Terletak pada

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

objek yang diteliti, dimana mutu dijudul ini ,mengarah pada mutu pendidikan dan yang peniliti teliti adalah mutu mengenai mutu produk.

7. Farida Naili, tahun 2013, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogjakarta, denan judul "Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan konsumen pelanggan pad pelanggan bus efisien(studi Po Efisiensi jurusan Yogjakarta-Cilacap). Persamaan sama-sama mengkaji kualitas dan kepercayaan konsumen. Perbedaan metode penelitan yang digunakan adalah kuantitatif dan kepuasan yang dimaksud peneliti terdahulu mengarah kepada kepuasan penumpang bus efisien.
8. Dwi Indriyani, tahun 2016, Skripsi UIN Sunan Kalijaga dengan judul skripsi "Pengaruh kinerja layanan kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa rental mobil millennium di kota tenggarong. Persamaan sama – sama mengkaji tentang Loyalitas . perbedaan metode yang digunakan peneliti dahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan perbedaan selanjutnya terletak pada objek yang di teliti, dimana skripsi ini meneliti kinerja layanan konsumen dan kepuasan konsumen yang akan berdampak dengan loyalitas konsumen, sedangkan di skripsi peneliti mencari tahu bagaimana meningkatkan kepercayaan konsumen dengan manajeman mutu AMDK ALBAB .
9. Yustinus yudistira, tahun 2010. Skripsi Universitas Tanjungpura, dengan judul " Analisis pengaruh kinerja layanan nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel, simpati di kota Pontianak".

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Persamaan sama-sama mengkaji Loyalitas. Perbedaan metode yang digunakan peneliti dahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan objek yang diteliti, dimana loyalitas yang diteliti peneliti dalam segi meningkatkan kepercayaan konsumen, dan di skripsi ini enunjukan bahwa pengaruh kinerja layanan nilai pelanggan dan kepercayaan konsumen.

10. Hermika , tahun 2016, Skripsi UIN Raden Fatah dengan judul "Analisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada warung steak dan shake cabang jalan angakatan 66 Palembang". Persamaan Mengkaji tentang kualitas produk. Perbedaan metode penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian Kuantitatif dan fokus yang diteliti, mesk sama-sama mengkaji tentang kualitas produk, akan tetapi skripsi ini menimbang dengan pengaruh harga dan keputusan pembelian, dengan demikian perbedaannya.

Tabel 2.1

Tabel Persamaan Dan Perbedaan

Penelitian Terdahuluan				
No	**Penulis**	**Judul Skripsi**	**Persamaan**	**Perbedaan**
1	Freshty Yulia Arhatian 2008	Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada PT. Maya Food Industri Di Kota Pekalongan diajukan kepada Institut Pertanian Bogor.[16]	1. Kualitatif 2. Mengkaji tentang Mutu	1.terletak pada penelitian terdahulu membahas tentang Penerapan Manajemen Mutu tetapi peneliti mengambil permasalahan disisi lain yaitu tentang

[16] Freshty Yulia Arhatiani, Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada PT. Maya Food Industri Di Kota Pekalongan" (Skripsi, Institut Pertanian Bogor, 2008).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

				Manjemen Mutu ini belum ada yang mengangkat maka dari itu peneliti tertarik. Karena bagaimana juga dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki sistem Mutu yang menjadi tolak ukur berhasilnya perusahaan dalam segi kecocokan atau kepuasan konsumen
2	Sutriani 2016	Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) AMPO Di Jember Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Persepektif Ekonomi Islam diajukan kepada IAIN Jember[17]	1. kualitatif 2. peneliti ini dengan peneliti sebelumnya adalah sama-sama mengkaji tentang Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) dan kepercayaan konsumen	1. Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada penelitian terdahulu membahas tentang Pendistribusian tapi peneliti mengambil permasalahan disisi lain yaitu tentang Mutu ini belum ada yang mengangkat maka dari itu peneliti tertarik. Karena bagaimana juga dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki sistem

[17] Sutriani, " Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam Kemasan(AMDK) AMPO Di Jember Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Persepektif Ekonomi Islam " (Skripsi, IAIN Jember, Jember, 2016).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

				Mutu yang menjadi tolak ukur berhasilnya perusahaan dalam segi kecocokan atau kepuasan konsumen.
3	Muhammad Fajrih 2011	Faktor - Faktor Yang Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Barokah Pasar Tanjung Jember" ditulis oleh diajukan kepada IAIN Jember tahun [18]	1. Kualitatif 2. sama-sama mengkaji tentang meningkatkan loyalitas	1. terletak pada penelitian terdahulu membahas tentang faktor - faktor loyalitas tapi peneliti mengambil permasalahan disisi lain yaitu tentang menumbuhkan kepercayaan konsumen, masalah ini belum ada yang mengangkat maka dari itu peneliti tertarik. Karena bagaimana juga dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki pelanggan yang setia (loyalitas) dimana pelanggan yang setia(loyalitas) akan membantu pertumbuhan perusahaan kedepan.

[18] Muhammad Fajri, "Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Berokah Pasar Tanjung Jember" (Skripsi, IAIN Jember, Jember, 2011).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4	Siti Masruroh 2017	Manajemen Mutu Produksi Pada Usaha Kecil Menengah Batik Tulis Prabulinggah Desa Bulujaran Lor Kecamatan Tegalsiwalan Probolinggo[19]	1. kualitatif 2. Mengkaji Mutu	1. Membahas Manajeman Mutu Produksi 2. Fokus terhadap UKM batik tulis
5	Ida Nurlaeli 2016	Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Penyusunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rojojampi Banyuwangi [20]	1. Mengkaji Mutu 2. Kepuasan nasabah / konsumen	1. Kuantitatif 2. Membahas pengaruh mutu terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti membahas strategi manajeman mutu
6	Tin Trisnawanty, 2012.[21]	Pengaruh Sistem Manajeman Mutu (SMM) ISO 9001;2000 terhadap peningkatan mutu pendidikan di smk 1 kalasan	1. Mengkaji tentang Mutu	1. Kuantitatif 2. Terletak pada objek yang diteliti, dimana mutu dijudul ini ,mengarah pada mutu pendidikan dan yang peniliti teliti adalah mutu mengenai mutu produk.
7	Farida Naili , 2013.[22]	Pengaruh Nilai pelanggan dan	1. Sama – sama mengkaji	1. Kuantitatif 2. Kepuasan yang

[19] Siti Masruroh " Manajemen Mutu Produksi Pada Usaha Kecil Menengah Batik Tulis Prabulinggah Desa Bulujaran Lor Kecamatan Tegalsiwalan Probolinggo " (Skripsi, IAIN Jember, Jember, 2017).

[20] Ida Nurlaeli " Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Penyusunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rojojampi Banyuwangi "Skripsi, IAIN Jember, Jember, 2016).

[21] Tin Trisnawanty, Pengaruh Sistem Manajeman Mutu (SMM) ISO 9001;2000 terhadap peningkatan mutu pendidikan di smk 1 kalasan, (Skripsi,UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2012)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus Efisiens(Studi PO Efisiens jurusan Yogjakarta – Cilacap)	kualitas dan kepuasan konsumen	dimaksud peneliti terdahulu mengarah kepada kepuasan penumpang bus efisien
8	Dwi Indriyani, 2016[23]	Pengaruh kinerja layanan kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa rental mobil millennium di kota tenggarong	1. Mengkaji sama tentang Loyalitas	1. Kuantitatif 2. Terletak pada objek yang diteliti, dimana skripsi ini meneliti kinerja layanan konsumen dan kepuasan konsumen yang akan berdampak dengan loyalitas konsumen, sedangkan di skripsi peneliti mencari tahu bagaimana meningkatkan kepercayaan konsumen dengan manajeman mutu AMDK ALBAB
9	Yustinus yudistira,	Analisis pengaruh kinerja	1. Mengkaji sama tentang	1. Kuantitatif

[22] Farida Naili, *Pengaruh Nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus Efisiens(Studi PO Efisiens jurusan Yogjakarta – Cilacap),* (Skripsi, Universitas Diponegoro, 2013)

[23] Dwi Indriyani, Pengaruh kinerja layanan kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa rental mobil millennium di kota tenggarong, (Skripsi , UIN Sunan Kalijaga, 2016)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	2010. [24]	layanan nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel, simpati di kota Pontianak	Loyalitas	2. Terletak pada objek yang diteliti, dimana loyalitas yang diteliti peniliti dalam segi meningkatkan kepercayaan konsumen , dan di skripsi ini menunjukan bahwa pengaruh kinerja layanan nilai penggan dan kepercayaan konsumen.
10	Hermika, 2016. [25]	Analisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada warung steak dan shake cabang jalan angakatan 66 Palembang	1. Mengkaji tentang kualitas produk	1. Kuantitatif 2. Terletak pada fokus yang diteliti, mesk sama-sama mengkaji tentang kualitas produk, akan tetapi skripsi ini menimbang dengan pengaruh harga dan keputusan pembelian, dengan demikian

Sumber:// Diolah

[24] Yustinus Yudistira, Analisis pengaruh kinerja layanan nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel, simpati di kota Pontianak,(Skripsi, Universitas Tanjungpura, 2010).

[25] Hermika, Analis Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada warung steak dan shake cabang jalan angkatan 66 Palembang, (Skripsi, UIN Raden fatah, 2016).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Kajian Teori

Teori yang digunakan oleh peneliti merupakan teori yang ada di buku-buku ilmiah, teori-teori yang ada di beberapa jurnal atau karya ilmiah lain yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

1. Manajemen Mutu

Mutu/kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[26]

Istilah Mutu (*Quality*) dapat difenisikan dalam berbagai cara, tergantung pada pandangan dan pemakai. Menurut Greogory B.Hutchins, Mutu(*Quality*) adalah :

a. Kesesuaian / kecocokan dengan spesifikasi dan standart yang berlaku.
b. Cocok /pas untuk digunakan (*fitness for use*) .
c. Dapat memuaskan keinginan, kebutuhan dan pengharapan pelanggan dengan biaya yang kompetitif.[27]

Mutu merupakan suatu usaha yang dilakukan secara serius dengan tujuan agar tercapainya suatu nilai mampu memberikan kepuasan secara maksimal kepada pemakainya. Sebuah produk dianggap memiliki Mutu jika produk tersebut sesuai dengan harapan berbagai pihak, terutama pihak produsen dan konsumen.[28]

Pada mulanya manusia merupakan mahluk atau individu yang sudah merasa cukup puas dengan bahan-bahan kebutuhan yang disediakan

[26] Assauri, *Manajemen Produksi Dan Operasi*,99.
[27] Amin Widjaja Tunggal, *Audit Mutu*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1992), 1.
[28] Fahmi, *manajeman produksi dan operasi* ., 46.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

oleh alam. Sehingga pada waktu itu manusia tidak memperhatikan pentingnya(tidak mementingkan) Mutu/kualitas. Peranan Mutu/kualitas ini menjadi pemisah antar kelompok produsen dan konsumen. Perkembanagan keadaan ini mempengaruhi Mutu/kualitas dari barang-barang langsung mempengaruhi kebutuhan hidup manusia dan timbulnya kesulitan-kesulitan dalam memenuhi atau menyesuaikan serta mengerti akan keinginan/kehendak pemakai atau konsumen. Dengan adanya perkembangan teknologi dan perkembangan serikat sekerja, maka para produsen berusaha untuk menjaga reputasi atau namabaiknya. Usaha untuk menjaga reputasi(nama baik) ini dapat dilakukan melalui mutu dari barang yang dihasilkannya.

Mengenai arti dari pada mutu ini dapat berbeda-beda tergantung dari rangkaian perkataan atau kalimat dimana istilah Mutu ini dipakai, dan orang yang menggunakannya. Dalam perusahaan pabrik, istilah Mutu diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang/ hasil yang menyebabkan barang/ hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang/hasil itu dimaksud atau dibutuhkan.[29]

Adapun sistem yang menjadi tolok ukur standar mutu yaitu:

1) *International Standart Organization* (ISO)

ISO adalah *internasional* untuk *Standarisasi* (*Intenasional Orgnization for Standardization)* dan singkatan ISO. ISO adalah

[29] Assauri, *Manajemen Produksi*, 221.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil badan standardisasi nasional setiap Negara.

Dalam aktivitas bisnis yang semakin kompleks perusahaan saat ini di tuntut untuk harus memiliki sertifikasi yang sesuai dengan yang diinginkan, seperti memiliki standar ISO dan sejenisnya. Seperti kepemilikan sertifikasi ISO 9001 untuk sistem manajeman berkualitas(*Quality manajement Sistem*) dan ISO 14001 untuk sistem manajeman lingkungan (*Environment Manajement Sistem*).[30]

Standar ISO-9000 adalah standar sistem Mutu yang terdiri dari lima seri yang diakui secara internasional, yaitu ISO-9000, ISO-9001, ISO-9002, ISO-9003 dan ISO-9004, adalah standart msanajemen Mutu dan jaminan Mutu- Bagian 1:yang berisikan panduan untuk pemilihan dan pemakaian. ISO-9002 1993, adalah standart manajemen Mutu dan jaminan Mutu- Bagian 2: yang berisikan panduan umum untuk penetapan ISO-901, ISO-9002, dan ISO-9003. ISO-9003; 1991, adalah standart manajemen Mutu dan jaminan Mutu – Bagian 3: yang berisikan panduan bagi penerapan ISO-9001 pengembngan dan pemeliharaan perangkat lunak.

ISO-9002: 1994, adalah sistem Mutu atau model jaminan Mutu dalam jaminan produksi dan pelayanan . ISO-9003: 1994, adalah elemen manejemen Mutu dan sistem Mutu yang terdiri dari

[30] Fahmi ,*manajeman produksi dan operasi*, 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ISO-9004-1, ISO-9004-2, ISO-9004-3, ISO-9004-4, ISO-9004-5, ISO-9004-6, ISO-9004-7, dan ISO-9004-8.

ISO-9000 dan ISO-9004 merupakan pedoman yang bersifat tidak mengikat (*Contractual*) atau merupakan petunjuk pemahaman. Sedangkan ISO-9001, ISO-9002, dan ISO-9003 merpakan bagian penting bagi perusahaan yang akan merenerapkan sistem kualitas standart ISO dan bermaksud mendapatkan sertifikasi yang bersifat mengikat (*Contractual*). Perlu diketahui bahwa persyaratan sistem Mutu yang dituangkan dalam standart internasional ini (ISO-9001,ISO-9002, ISO-9003) adalah bersifat saling melengkappi (bukan pengganti) dari persyaratan teknis produk yang telah ditentukan.[31]

Oleh karena itu solusi yang harus dilakukan oleh para manajer perushaan khususnya bagian produksi adalah menyiapkan diri memiliki ISO sesuai dengan yang dibutuhkan, dengan tujuan agar pada saat penciptaan produksi atau pada kegiatan yang menyangkut dengan tender proyek dilakukan syarat-syarat tersebut telah terpenuhi. ISO dalam konteks ini dianggap memiliki pengaruh pada upaya memberikan ukuran pada pembentukan kinerja yang akan dihasilkan.

Aplikasi penerapan ISO semakin mendesak untuk diterapkan apalagi pada era globalisasi saat ini, dimana kompentisi dan persaingan semakin ketat. Setiap negara dan perusahaan berusaha menampilkan keunguulan dan keunikan produk yang dimilikinya, dan

[31] Yamit, *Manajemen Produksi Dan Operasinal*..372.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bagi mereka yang tidak mampu berkompentisi akan tersisih di pasaran, bahkan di pasaran domestik. Sekalipun ISO sudah menjadi salah satu acuan dalam keputusan pembelian sebuah produk.

2) Mutu dan Konsep SNI (Standar Nasional Indonesia)

Standar Nasional Indonesia (disingkat SNI) memang adalah satu-satunya standart yang berlaku secara nasional di Indonesia. SNI dirumuskan oleh panitia teknis dan ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional(BSN).

Mengenai aturan Mutu di Indonesia dikenal dengan istilah SNI (Standar Nasional Indonesia), atau yang lebih dikenal dengan ISO 9000 yang kemudian diberi nama SNI 9000. Adapun yang dimaksud dengan Mutu adalah kondisi yang menunjukan bahwa produk yang dihasilkan mampu memberi kepuasan yang maksimal kepada para penggunanya. Pemikiran ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Jay Heizer dan Barry Render yaitu" *Quality is the ability of a product or service to meet custumer needs."*

Menurut Buchari Alma, untuk pencapaian Mutu dalam SNI 9000 ini, ada tiga unsur pokok yang melibatkan seluruh bagian dalam manajemen, yaitu:

a) Kepemimpinan Manajemen dalam hal Mutu perusahaan

Dalam hal ini termasuk komitmen pimpinan perusahaan dalam kebijakan konsisten, tertulis dalam kalimat tidak lebih dari dari 13 kata, disahkan, didokumentasikan, dimengerti, dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dipahami oleh seluruh karyawan perusahaan dituangkan dalam slogan-slogan, ditempatkan/ditempel diruang rapat, kantin di ruangan kerja dan sebagainya. Kemudian disediakan dana untuk pelaksanaan dan pengawasan secara rutin.

b) Dukungan terhadap proses produksi

Perusahaan harus memberikan jaminan kepada pelanggan terhadap Mutu produk, waktu dan jumlah yang akan diserahkan serta pelayanan purna jual. Hal ini harus dijaga secermat mungkin. Lebih jauh Buchari Alma mengatakan, proses yang menunjang terhadap produksi ini ialah :

a. Faktor pembelian bahan baku dan bahan penolong
b. Pengawasan peralatan produksi, Pengendalian proses.
c. Pengawasan terhadap penyimpanan, pembungkusan, pengepakan

c) Dokumentasi, Audit Mutu, Tindakan Koreksi dan Pencegahan

Perusahaan harus memiliki dokumentasi sistem terpadu, terjamin keakuratannya. Kemudian mengambil tindakan koreksi terhadap kesalahan dalam pelaksanaan mengantisipasi tindakan pencegahan.

Menurut tujuan dan keuntungan memiliki sertifikasi ISO Buchari Alma mengatakan sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Terdapat jaminan Mutu antara produsen dan konsumen. Ada keseragaman dalam prosuk sejenis yang diperdagangkan di pasar internasional

b. Adanya komitmen dan tanggung jawab dari pimpinan dan karyawan perusahaan untuk menjaga Mutu produknya dan selalu konsisten dalam pelaksanaanya.

c. Menjaga kelestarian alam serta sumber daya alam yang sifatnya sudah sangat langka.

3) Balanced *Scorecard* dan Mutu

Balanced Scorecard merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mendukung perwujudan visi, misi dan strategi perushaan dengan menekankan pada empat kajian yaitu perspektif keuntungan(finansial), pelanggan (*costumer*), bisnis internal (*internal business*), serta pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*) dengan target bersifat jangka panjang.

Balanced Scorecard terdiri dari dua kata (1) Kartu skor (*Scorecard*) dan (2) berimbang (*Balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja suatu organisasi atau skor individu. Kata berimbang dimaksud untuk menunjukkan bahwa kinerja organisasi / individu diukur secara berimbang dari dua aspek keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal. .[32]

[32] Fahmi, *manajeman produksi dan operasi*, 46 – 52.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Kepercayan Konsumen

Kepercayaan adalah kekuatan bahwa sesuatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut perkaitan objek-atribut(*object-attribute linkage*), yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atribut yang relevan. Sementara Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan *kepercayaan konsumen* sebagai semua pengetahuan yang dimiliki konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribt ata manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan atau segala sesutau yang pada seseorang memiliki kepercayaan dan sikap.

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat. [33]

Loyalitas terhadap sesuatu objek seperti merk, toko , jasa atau perusahaan diperlihatkan melalui kecenderungan yang menyenangkan (*favorable*) terhadap objek tersebut. Kecenderungan tersebutdapat *behavioral* ataupun *attitudinal*. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan oleh Fitzgibbon sebelumnya. Dalam industrial dan pemasaran jasa *behavioral loyality* dipandang sebagai *retention* dari merek (East *et al* 2005). Dick dab Basu (1994) dalam East *et al* (2005) menyatakan bahwa *Costumer*

[33] Sangadji ,*perilaku konsumen* 201-202.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Loyality dipandang sebagai kekuatan hubungan antara sikap relative (*relative attitude*) individu dengan pola pengulangan mereka. Yang dimaksud dengan *relative* adalah tersedia alternatif – alternatif karena dapat memotivasi perilaku.

Seperti telah disebutkan sebelumnya, bahwa pelanggan tidak menjadi loyal secara tiba-tiba tetapi ada hal yang menyebabkan menjadi loyal. Perusahaan perlu menciptakan nilai untuk pelanggan agar mereka tetap loyal. Hasil riset menyebutkan bahwa *relationship* dapat meciptakan nilai bagi pelanggan individual melauli faktor-faktor seperti menginspirasikan keyakinan diri yang lebih besar, menawarkan *sosial benefit* dan memberikan *special treatmen.*

Hal penting yang harus dilakukan oleh perusahaanadalah bagaimana memeperlakukan pelanggan yang mempunyai kebutuhan berbeda dengan perlakuan yang berbeda sehingga perusahaan dapat mencapai pelanggan yang loyal.[34]

Satu-satunya nilai yang dapat diciptakan perusahaan anda adalah nilai yang berasala dari pelanggan itu adalah semua nilai yang anda miliki sekarang dan nilai yang akan anda miliki di masa depan. Suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Pelanggan merupakan satu-satunya alas an perusahaan membangun pabrik, mempekerjakan karyawan , menjadwalkan

[34] Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa,*(Bandung : ALFABETA, 2015),61- 62.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

rapat, membuat jalur serat optik, atau melibatkan diri dalam aktivitas bisnis apapun. Tanpa pelanggan, tidak mempunyai bisnis.[35]

Buat sebuah perusahaan jasa bukan mempertahankan *Costumer* (pelanggan) yang sudah ada saja yang perlu diperhatikan. Tapi yang lebih pentih lagi ialah bagaimana mereka menjadi loyalis-loyalis, yaitu orang membela nama baik, dan menyebarkan nilai-nilai positif lembaga kedunia luar. Adalah keberhasilan tim marketing yang luar biasa, jika perusahaan dapat memupuk *Costumer Loyality*.[36]

Costumer (pelanggan) memberikan pandangan mendalam yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara pelanggan dan bukan hanya menarik pembeli. Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari Anda. Kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu. Tanpa adanya *track record* hubungan yang kuat dan pembelian berulang, orang tersebut bukanlah pelanggan Anda., ialah adalah pembeli.

Pelanggan yang sejati tumbuh seiring waktu. Banyak perusahaan mengandalkan kepuasan pelanggan sebagai jaminan keberhasilan dikemudian hari tetapi kemudian kecewa mendapati bahwa para pelanggannya yang merasa puas dapat berbelanja produk pesaing tanpa ragu-ragu. Sebaliknya, loyalitas pelanggan tampaknya merupakan ukuran

[35] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*,(Gelora Aksara Pratama : Erlangga, 2008),134.
[36] Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (*Bandung : ALFABETA, 2016), 275.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan. Berbeda dari kepuasan, yang merupakan sikap, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan prilaku membeli. Pelanggan yang adalah orang yang:

1) Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur

Pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka mengadakan pembelian ulang atas jasa dan barang yang sama mereka konsumsi. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan konsumen secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen.[37] Bila ada pembelian ulang produk secara terus menerus , tantangan bagi pemasaran adalah untuk mempertahankan bagian pasar. Situasi ini ideal tentu saja adalah untuk mendapatkan loyalitas konsumen dalam kadar yang tinggi. Bila suatu pembelian didasarkan kepada keterlibatan yang kuat, kemungkinan pergantian merek diminimumkan secara tajam.[38]

Sejauh ini, kami belum menyampaikan masalah dari apa yang terjadi bila proses pembelian diulang sepanjang waktu. Ada dua kemungkinan pengambilan keputusan:

a) Pemecahan masalah berulang

[37] Jill griffrin.31.
[38] James f. engel, *perilaku konsumen*,(Jakarta : binarupa aksara, 1994),42.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pembelian ulang kerap mensyaratkan pemecahan masalah yang berlanjut. Beberapa faktor dapat menyebabkan hasil ini salah satu yang paling penting adalah kekecewaan dengan alternative yang dibeli sebelumnya.

b) Pengambilan keputusan kebiasaan

Pembelian ulang juga dapat didasarkan pada kebiasaan yang terbentuk untuk menyederhanakan kegiatan proses keputusan dan memungkinkan konsumen mengulangi secara lebih efektif tekanan dari kehidupan.[39]

Ada tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi proses keputusan konsumen dalam pembelian ulang:

1) Faktor psikologis

Faktor psikologis mencakup persepsi, motivasi, pembelanjaan, sikap dan kepribadian. Sikap dan kepercayaan merupakan faktor psikologis yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam situasi dan kondisi tertentu secara konsisten. sikap mempengaruhi kepercayaan, dan kepercayaan mempengaruhi sikap. Kepribadian merupakan faktor psikologis yang memengaruhi perilaku konsumen. Kepribadian adalah pola individu untuk merespon simulus yang muncul dari

[39] Ibid, 36-37.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lingkungannya. Termasuk didalam kepribadian adalah opini, minat, dan prakarsa. Pembelajaran berdampak pada adanya perubahan. Seseorang individu/konsumen dikatakan belajar jika ada perubahan ke arah yang lebih baik dalam tiga aspek (kognitif, afektif, dan psikomotor) yang bersifat relative permanen. Konsumen akan belajar setelah mendapatkan pengalaman, baik pengalaman sendiri maupun pengalaman orang lain. Setelah membeli dan mengonsumsi produk, konsumen akanmerasa puas atau tidak. Jika puas, konsumen akan melakukan pembelian ulang dilain waktu. Sebaliknya, jika tidak puas, konsumen tidak akan melakukan pembelian di lain waktu.

2) Pengaruh faktor situasional

Faktor situasional mencakup keadaan sarana dan prasarana tempat belanja, waktu berbelanja, penggunaan produk, dan kondisi saat pembelian. Keadaan sarana dan prasarana tempat belanja mencakup tampat parker, gedung, eksterior dan interior toko, pendingin udara (ac) penerangan cahaya , tempat ibadah, dan sebagainya. Waktu berbelanja bisa pagi, siang , sore, atau malam hari. Waktu yang tepat untuk berbelanja bagi setiap orang tentu berbeda. Orang yang sibuk bekerja pada malam hari. Kondisi saat pembelian produk adalah sehat , senang, sedih, kecewa , atau sakit hati. Kondisi konsumen saat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

melakukan pembelian akan memengaruhi pembuatan keputusan konsumen.

3) Pengaruh faktor sosial

Faktor sosial mencakup undang-undang / peraturan, keluarga, kelompok referensi, kelas sosial, dan budaya.

a) Sebelum memutuskan untuk membeli produk, konsumen akan mempertimbangkan apakah pembelian produk tersebut diperbolehkan atau tidak oleh aturan/undang-undang yang berlaku. Jika diperbolehkan, konsumen akan melakukan pembelian. Namun, jika dilarang oleh undang-undang atau peraturan (daerah, regional, nasional, bahkan internasional), konsumen tidak akan melakukan pembelian.

b) Keluarga terdiri atas ayah, ibu, dan anak. Anak yang baik tentu akan melakukan pembelian produk jika ayah dan ibunya menyetujui.

c) Untuk kelompok referensi, contohnya kelompok referensi untuk ibu-ibu (kelompok pengajian, pkk, dan arisan), remaja (kelompok *boy band*, *girl band*, tim basket idola, dan tim bola terkenal) dan bapak-bapak (kelompok pengajian, kelompok penggemar sepeda besar, kelompok penggila bola, dan kelompok pencinta ikan dan burung).

d) Untuk kelas sosial yang ada di masyarakat, contohnya kelas atas, menengah dan bawah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e) Untuk budaya dan subbudaya, contoh suku Sunda, Jawa, Batak, Madura. Tiap suku / etnis mempunyai budaya/subbudaya yang berbeda.[40]

2) Pembelian Antar Lini Produk dan Jasa

Membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing. Pelanggan bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa, akan tetapi mereka juga membeli aksesoris atau perlengkapan barang yang menunjang suatu produk tersebut, dengan catatan produsen mengeluarkan produk lain akan tetapi produk tersebut adalah produk yang dapat menunjang produk utama. Misal suatu produk Herley Davision mengeluarkan aksesoris, jaket, celana, kacamata dan lai-lain yang bikin produk HD semakin keren.

3) Mereferensikan(Merekomendasikan) Kepada Orang Lain

Membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur, selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.

[40] Sangadji, *Perilaku konsumen*, 24-26.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Merekomendasikan adalah dorongan yang muncul dari dalam diri (lingkungan) yang menjadi faktor penggerak kearah tujuan yang ingin dicapai. Terkait dengan konsumen, motivasi bisa diartikan sebagai suaru dorongan yang menggerakkan konsumen untuk memutuskan bertindak kearah pencapaian tujuan, yaitu memenuhi berbagai macam kebutuhan dan keinginan. sebagai contoh, seorang konsumen tertarik untuk membeli Aqua ukuran tertentu karena berharap bahwa dengan membelinya, dia bisa ikut memberikan sumbangan pada gerakan pengadaan air bersih yang diprogramkan oleh Aqua[41].

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relative lama. Meskipun demikian , hubungan antar kepuasan konsumen dan loyalitas tidaklah proposional. Pelanggan yang sudah puas biasanya tetap setia serta untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.Adapun manfaat mereferensikan produk kepada orang lain yaitu:

a) Meningkatkan kepuasan
b) Mempertahankan loyalitas
c) Efisiensi
d) Efektivitas

[41] Sangadji, *Perilaku konsumen*, 155 – 159.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e) Menciptakan suatu hubungan yang harmonis antara produsen atau penjual dengan konsumen atau pembeli.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dimana tujuan dari peneliti ini adalah untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, kemudian memaparkan, menggambarkan dan menganalisis data yang ada. Sifat dari peneliti sendiri adalah menelusuri, menentukan fakta-fakta atau permasalahan yang mungkin dihadapi dan memberikan penjelasan.[42] Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus, hal ini karena peneliti ini berdasarkan pada ketertarikan peneliti di perusahaan AMDK ALBAB.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember. Adapun alasan penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan, yaitu adanya kejanggalan/masalah yang peneliti temukan di Desa Langkap, di mana berdasarkan cerita salah satu konsumen yang pernah berbincang-bincang dengan peneliti yang kemudian peneliti simpulkan bahwa produk Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) Albab masih tidak sesuai/ cocok dengan konsumen sehingga

[42] Humaidi, *Metode penelitian Kualitatif* (Malang : UMM Press, 2008), 10.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk membangun kepercayaan konsumen sangatlah sulit, karena konsumen merasa ketidak cocokan dengan produk Albab.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informasi nara sumber, yaitu orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Jenis-jenis dan sumber data menurut cara memperolehnya, antara lain:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam menentukan informasi peneliti menggunakan *key* informasi dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan responden dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan dipilih.[43]

Adapun informan yang akan dipilih dalam penelitian ini yaitu:

1) Pemimpin perusahaan : RKh.Syamsul Arifin Sa'id

[43] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Bandung : Alfabert, 2014), 54.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Karyawan : P. Dedi kurniawan, H. Nasir, Ust. Lihin. Misto, Imam Hariri, Syamsul.

3) Agen : H. Hafid, KH. Fuad, H. Wahid, Ust.\ Hafifi,Ust. Mahmud

4) Konsumen : Fadila, Sutik, Shodek

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.[44]

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yakni berikut.[45]

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu tehnik atau metode yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian untuk mendapatkan suatu data. Dalam metode ini peneliti terjun langsung kelapangan sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung pada objek penelitian. Observasi dalam penelitian ini peneliti akan mengamati langsung bagaimana para

[44] Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, 89
[45] Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta : Gramedia, 2002), 135.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

karyawan dan perushaan AMDK ALBAB untuk menjaga mutu AMDK ALBAB dan mengamati bagaimana menjaga kepuasan pelanggan.

Dalam observasi ini peneliti mendapatkan data yang berkaitan :

1) Proses Manajeman Mutu
2) Kepercayaan konsumen terhadap produk ALBAB

b. Wawancara

Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada perusahaan AMDK ALBAB di desa Langkap yaitu bapak Dedi untuk memperoleh data sebagai berikut:

1) Sejarah perusahaan
2) Visi dan misi perusahaan
3) Jam kerja karyawan
4) Gambaran objek penelitian
5) Strategi Manajeman Mutu produk
6) Tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode ini adalah metode

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang digunakan untuk menelusuri data historis sehingga dokumentasi memiliki peran penting dalam penelitian.[46]

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat terbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumentasi dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*Life History*), biografi, peratrutan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup sketsa dan lain-lain. Studi Dokumentasi merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi peneliti mengambil dari data-data pendistribusian, profil perusahaan dan data-data lainya yang terkuat dengan penelitian.

Dokumentasi yang diambil oleh peneliti berupa:

1) Dokumentasi saat mewawancari narasumber
2) Dokumentasi peralatan AMDK ALBAB
3) Dokumentasi kinerja karayawan

E. Keabsahan Data

Temuan-temuan dari satu jenis studi dapat dicek pada temuan-temuan yang diperoleh dari jenis studi yang lain.[47] Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

---

[46]Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007), 129.
[47] Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif,* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 29

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.[48]

F. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian terdahulu, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.[49] Dalam penelitian kualitatif terdapat tahap-tahap penelitian kualitatif yaitu seperti dijelaskan dibawah ini:[50]

a. Pra-Lapangan

Ada tujuh tahap yang dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami yaitu etika penelitian lapangan.

1) Menyusun rancangan

[48] Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, 274
[49] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48
[50] Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, 30

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Memilih lapangan

3) Mengurus perijinan

4) Menjajaki dan menilai keadaan(lapangan)

5) Memilih dan memanfaatkan informan

6) Menyiapkan perlengkapan peneliti

7) Persoalan etika dalam lapangan

b. Tahap pekerjaan Lapangan

Setelah menyelesaikan tahapan-tahapan pada pra lapangan, peneliti dapat mengawali dan memulai penelitian sesuai rancangan penelitian yang telah disusun sebelumnya.[51] Ada dua tahapan dalam pekerjaan lapangan yaitu:

1) Memahami dan memasuki lapangan

2) Pengumpulan data

c. Pengolahan data

Pada tahap ini, peneliti menganalisa data sesuai dengan tehnik analisis yang digunakan, yaitu analisis kualitatif deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan menyusun laporan penelitian.

1) Reduksi data

2) Display data

3) Mengambil kesimpulan dan verifikasi

4) Kesimpulan akhir.

[51] Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), 127-148.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan(AMDK) ALBAB

Sejarah berdirinya Kopontren Al-Ianah tidak terlepas dari sejarah berdirinya Pondok Pesantren Bustanul Ulum Bulugading, Bangsalsari Jember. Koppontren Al-Ianah merupakan Koperasi Pondok Pesantren yang bergerak dalam beberapa unit usaha yang diantaranya Unit Usaha Otonomi (U20) AMDK ALBAB – ISABAB yang berkedudukan di Jl. Bulugading 125 Krajan 3/3 Langkap Bangsalsari 68154 Jember Jawa Timur. Disebut Unit Usaha Otonom (U20) mengingat AMDK ALBAB – ISABAB memiliki manajeman tersendiri.

Pondok Pesantren Bustanul Ulum Bulugading, Bangsalsari Jember di dirikan oleh RKH. Abdul Ghonni pada taun 1920 M. beliau adalah putra dari RKH. Isbat dari Banyuayar Pemekasan Madura. Pesantren Bustanul Ulum hingga saat ini telah berganti - ganti pengasuh sampai beberapa kali. pada masa RKH. Muhammad Azari awalnya muncul ide untuk mendirikan lembaga pendidkan pada saat itu hanya ada Madrasah Diniyah yang belum terdaftar di Kementrian Agama. Sehingga pada tahun 1970, ide tersebut sudah dapat direalisasikan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pada masa RKH. Baidhowi Said, Lc. sekitar tahun 1999 lembaga pendidikan di pondok pesantren ini mengalami kemajuan yang sangat siknifikan, Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah (MA) berhasil didirikan selanjutnya pada masa yang sama kepemimpinan pengasuh yang sama, lahirlah Koppontren (Koperasi Pesantren) yang di gagas ISABAB (Ikatan Santri Alumni Banyuayar Bata-bata) guna pengembangan ekonomi pesantern.

Dalam catatan kronologi, ISABAB Kordinator Cabang Jawa Timur tersebut, mengadakan musyawaroh beberapa kali dalam membentuk Koppontren Al-Iana. Pada tanggal 07 oktober 2010 di kediaman KH. Abdul Mu'thi Pondok Pesantren Al Mubaroh, Gelagahwero Kec. Kalisat, yang melahirkan beberapa keputusan antara lain:

1. Mengadakan usaha industri Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) dengan teknologi RO (*Referse Osmoses*) untuk itu di butuhkan dana sekitar 500.000.000,00 dengan lokasi awal 200.000.000,00 umtuk pengadaan mesin dan perijinan sedangkan sisanya untuk pengadaan bahan baku penolong dan armada serta operasional.
2. Pemodalan tersebut dalam poin yang disepakati menggunakan sistem saham biasa, yang diterjemahkan dalam akta pendirian ISABAB kd-jt No. 36 Tanggal 09 Maret 2011 (yang dibuat kemudian), yaitu pasal 5 yang berbunyi "*Ikatan ini mempunyai usaha mendirikan unit usaha produksi air minum dalam kemasan yang berorientasi pada kesehatan dengan sistem pennaman modal dari alumni".* Hal ini derngan harga

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Rp. 100.000/lembar saham, dengan tujuan ingin membantu kesejahteraan ekonomi kususnya anggota Ikatan Santri Alumni Banyuanyar Bata-bata (ISABAB) dan masyarakat secara umum.

3. Perhitungan SHU akan diumumkn pada pertemuan empat bulan setelah perusahaan berjalan. Sedangkan perhitungan secara global akan dilakukan setiap akhir tahun perusahaan, dengan ketentuan sebagian profit hasil penjualan akan dialokasikan 3% ke tiga lembaga pusat. Yaitu: Al-Hamidy, Darul Ulum Banyuanyar dan Mambul Ulum Bata-bata Pameksan Madura. Tercatat pada tanggal 5 Januari 2011 di Bulugading, Langkap Bangsalsari.

Produk yang dihasilkan adalah Air Mineral Dalam Kemasan jenis Air Demineral dengan merk ALBAB dan ISABAB dengan kemasan gallon 19 Liter, botol 1500 ml, botol 600 ml dan gelas dalam cup 220 ml. harapan yang ingin dicapai adalah dapat memproduksi AMDK yang berkualitas dan berorientasi pada amal serta kepuasan pelanggan.[52]

Industri AMDK sekarang ini merupakan kebutuhan masyarakat modern yang disajikan dalam bentuk praktis dengan harga yang sangat terjangkau. Usaha ini didukung oleh staf dan karyawan yang terlatih dibidangnya masing-masing serta fasilitas yang memadai dan senantiasa dapat memuaskan pelanggan.

[52] R. Ahmad Zubaidi Badlowi, *wawancara* , AMDK ALBAB JEMBER, 31 Oktober 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Namun sebelum hal itu terjadi ada hal yang lebih penting yaitu awal terbentuknya perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Albab ada salah satu pelopor yang mempunyai pemikiran yang idealis, yaitu pengabdian pada pondok, salah satu yang dia sampaikan adalah membentuk usaha mengabdi. kebetulan pondok Banyuayar Bata-bata Madura itu mempunyai perusahaan AMDK. Yang pusat produksinya ada di Pamekasn Madura. Nah, untuk itu mau memasarkan di jawa, namun setelah meminta ijin kepada pengasuh pondok Banyuayar, hasilnya adalah di suruh untuk membuat pabrik sendiri di jawa, untuk meringankan beban perusahaan akhirnya di sepakati untuk mer perusahaan sendiri di jawa dengan awal modal 500.000.000,00. Maka jadilah perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Albab.[53]

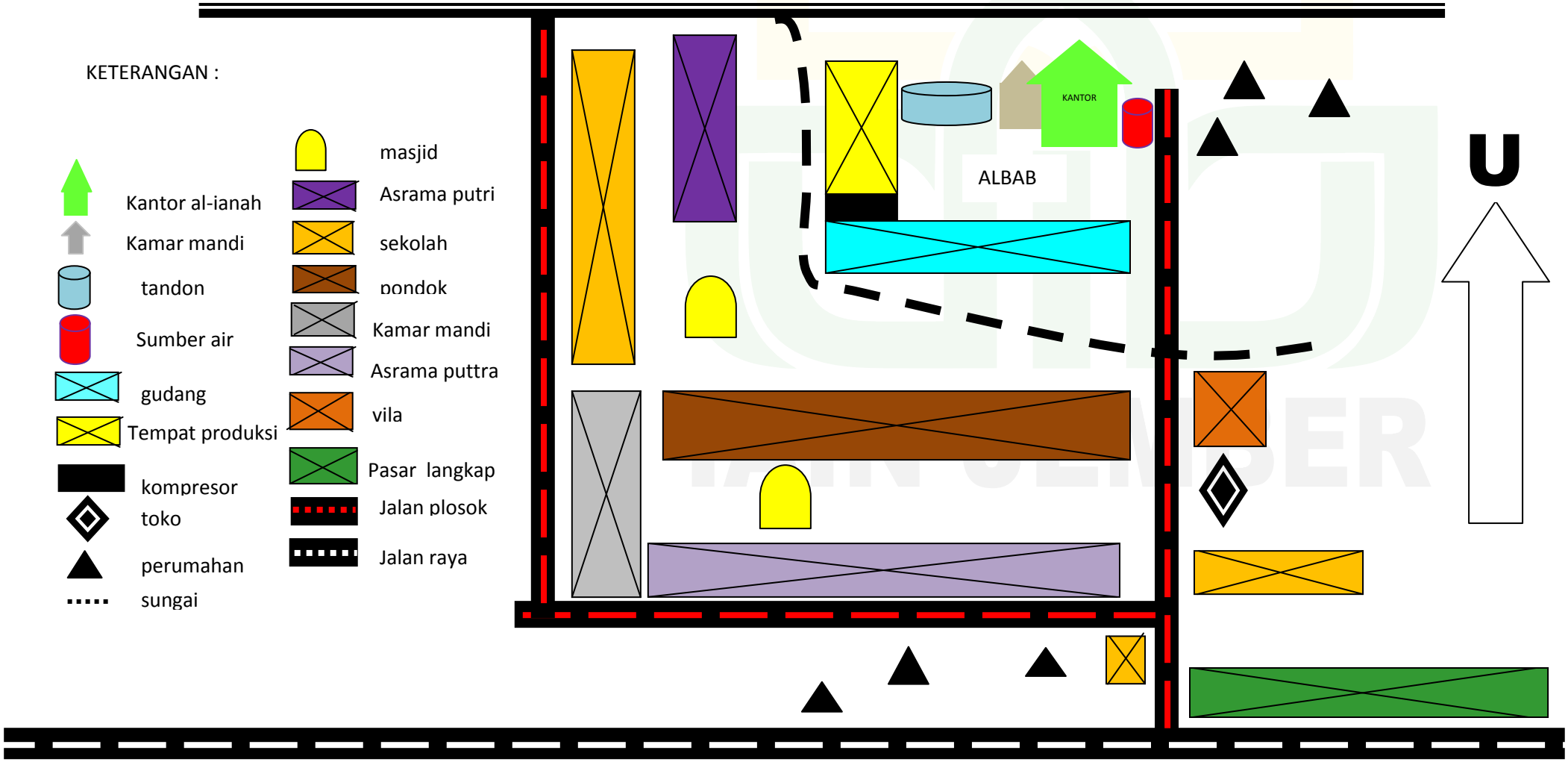
[53] Sholihin, *Wawancara,*Jember, 31 Oktober 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Peta Pabrik

PETA PERUSAHAAN AIR MINUM DALAM KEMASAN (AMDK) ALBAB

Dusun Krajan Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Jember



Sumber data : Dokumen perusahaan AMDK ALBAB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Letak Pabrik dan Luas

Luas pabrik AMDK Albab 600 m2

Perusahaan AMDK Albab terletak di:

RT: 003, RW: 033

Dusun: Krajan

Desa: Langkap

Kecamatan: Bangsalsari

Kabupaten: Jember.

3. Batas-batas Wilayah Pabrik

Letak Geografis perusahaan ini berada di dalam lingkungan pesantren Bustanul Ulum Bulugading yang berbatasan dengan sebelah selatan pondok Slafiyah Assyafiiah Langkap Bangsalsari, sebelah timur rumah warga Desa Trisnogambar, sebelah utara rumah warga Desa Trisnogambar dan sebelah barat rumah warga dan persawahan Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari.[54]

4. Visi dan Misi perusahaan ALBAB

1. Visi

   Menjadi produsen dalam memproduksi Air Minum Dalam Kemasan yang terpercaya masyarakat

[54] Sholihin, *Wawancara*, Jember , 31Oktober 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Misi

Selalu mewujudkan keinginan dan harapan para pelanggan serta menjamin kepuasan pelanggan dengan menghasilkan produk dan berkualitas dan bermutu tinggi[55]

5. Tenaga Kerja

1. Staff

Staff adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola perusahaan. Staf berjumlah 7 orang

2. Pegawai/Karyawan Bulanan

Pegawai Bulanan adalah pegawai yang mendapatkan gaji setiap bulan sekali

3. Pegawai/Karyawan Harian

Pegawai harian adalah pegawai yang sistem kerjanya dilakukan secara kontrak atau sistem kontrak perhari atau harian dengan sistem panggilan dan langsung diberikan upah.

4. Jumlah pegawai

Jumlah pegawai bulanan sebanyak 36 orang, dan jumlah pegawai harian sebanyak 8 orang.[56]

6. Hari dan jam kerja

AMDK ALBAB-ISABAB Koppontren Al-Ianah memiliki jadwal jam kerja seperti usaha atau perusahaan pada umumnya. Hal itu diadakan karena untuk menertibkan kerja karyawan yang dituntut untuk disiplin dalam kerja

[55] Panduan Mutu, Koppontren Al-I'annah, 2016
[56] Dokumen perusahaan Albab

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sehingga kewajiban seseorang karyawan bisa terpenuhi. Namun ada hal yang unik dalam hari libur karyawan di AMDK ALBAB , kebanyakan sebuah perusahaan hari libur karyawan itu ditepatkan pada hari minggu , akan tetapi kalau di AMDK ALBAB hari liburnya hari Jum'at, dikarenakan AMDK ALBAB menganut kental pada peraturan pesantren yang dimana hari Jum"at adalah hari dimana semua kegiatan belajar dan mengaji diliburkan bagi pesantren, oleh Karena itu perusahaan hari Jum'at diliburkan. Lebih jelasnya jadwal kerja AMDK ALBAB yaitu sebagai berikut:

Hari : Sabtu – Kamis

Jam Kerja : 07.00 – 15.30

Libur : Hari dan hari Raya lainnya

Seperti yang diungkapkan oleh kang Baweh , sebagai berikut :

> Disini untuk hari dan jam kerjanya dimulai dari jam 07.00 hingga jam 15.30, untuk istirahatnya itu dua kali sehari dek, pada jam 09.00 dan jam 12.00 dek, kalau pada jam 09.00 itu biasanya dibuat jam makan untuk karyawan, karena makan karyawan ditanggung perusahaan dan untuk jam 12.00 nya itu istirahat dan sholat dhuhur dek, kalau untuk hari kerjanya itu pada hari Sabtu sampai Kamis ,untuk hari Jum"atnya itu libur dek karena ikut aturan pondok dek.[57]

Jadi dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa hari kerja para karyawan berdasar kegiatan pondok sebagai acuan kerja pada perusahaan AMDK ALBAB seperti keterangan diatas.

[57] Baweh, *Wawancara*, AMDK ALBAB Jember, 02 November 2017.

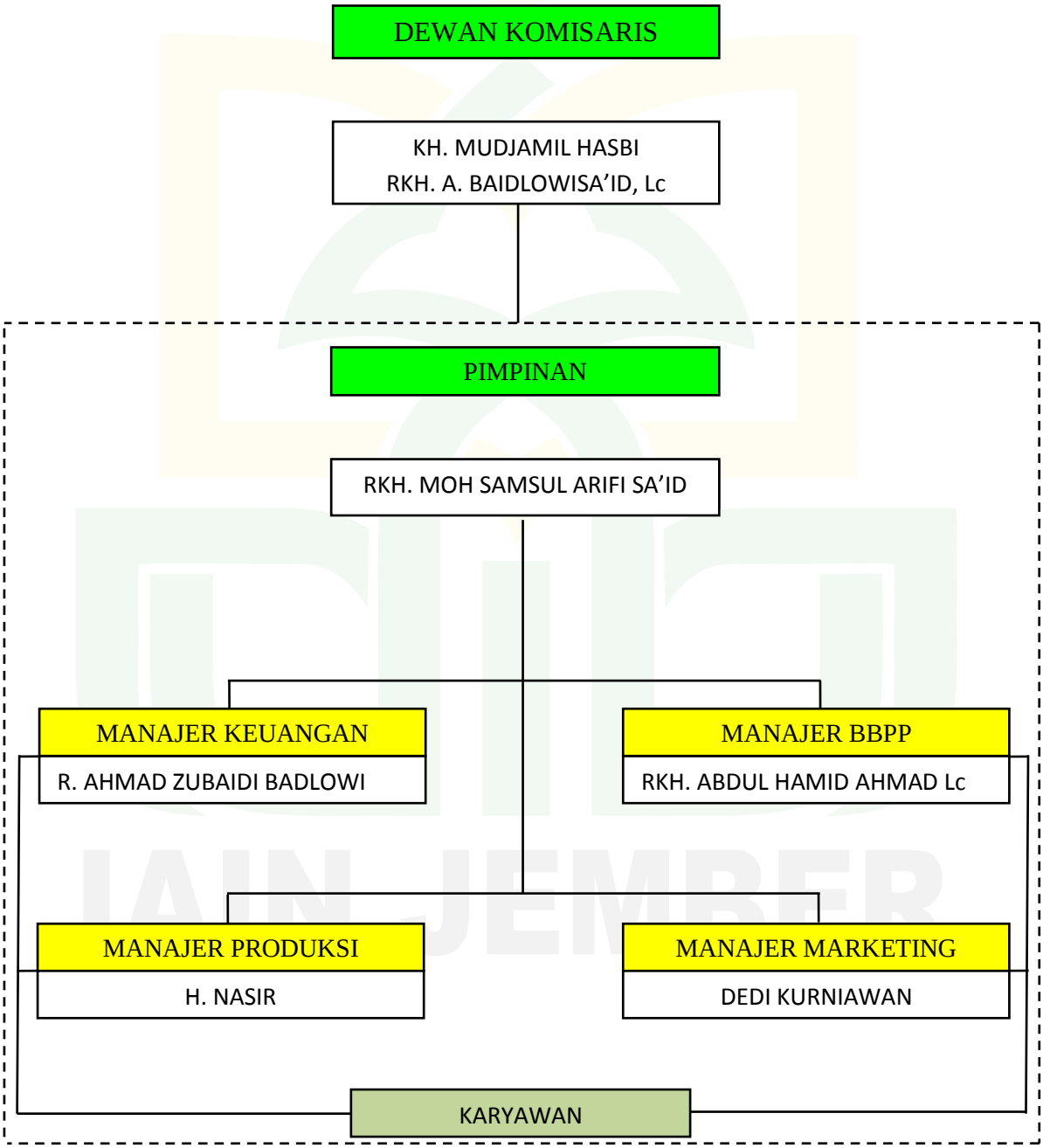
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. STRUKTUR

STUKTUR PERUSAHAAN AIR MINUM DALAM KEMASAN (AMDK)

ALBAB

Dusun Krajan Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Jember



Sumber Data : Panduan Mutu Koppontren Al-I'anah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 4.1

Tugas Dan Jabatan Karyawan AMDK ALBAB

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	KH. MUDJAMIL HASBI RKH. A. BAIDLOWISA'ID, Lc	Dewan Komisaris	Melakukan pengawasan terhadap pengurusan perusahaan yang dilakukan oleh Direksi serta member nasihat berkenaan dengan kebijakan direksi dalam menjalankan perusahaan
3	RKH. MOH SAMSUL ARIFI SA'ID	Pimpinan	Bertanggung jawab untuk menyusun tugas, menjalankan tugas, menagadakan evaluasi untuk mencapai *outcome* yang terbaik
4	R. AHMAD ZUBAIDI BADLOWI	Manajer Keuangan	1) Melakukan analisis strategis 2) Mangawasi staf 3) Mengelola anggaran

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

			4) Memproduksi rencana bisnis jangka panjang
5	RKH. ABDUL HAMID AHMAD Lc	MANAJER BBP	Meningkatkan kemampuan pimpinan perusahaan serta karyawan dan untuk dapat mengetahui kekuatan, kelebihan, peluang dan ancaman bagi perusahaan
6	H. NASIR	Manajer Produksi	1) Melakukan perencanaan dan perorganisasian jadwal produksi 2) Menentukan standart control kualitas produk 3) Mengawasi proses produksi
7	DEDI KURNIAWAN	Manajer Marketing	1) Melakukan pemantauan dan menganalisis tren pasar 2) Mempersiapkan anggaran tahunan dan mengelola rencana

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

			pemasaran 3) Membuat target pemasaran dan penjualan melalui perencanaan serta mengevaluasi iklan

Keterangan: RKH(Raden Kyai Hajji), BBPP(Balai Besar Peningkatan Produksi, Direksi: pengurus atau dewan pimpinan perusahaan

B. Penyajian Data dan Analisis

Penelitian merupakan proses mencari, menemukan dan dapat mendeskripsikan kembali secara terus menerus untuk menvalidkan atau menguji teori-teori yang sudah ada. Melalui prosedur penelitian yang sebelumnya sudah dijalankan peneliti. Baik itu laporan hasil Observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan perolehan data dari dokumentasi yang diperoleh peneliti selama dilapangan.

Penyajian tersendiri dalam penelitian sendiri merupakan laporan tertulis dari peneliti , tentang aktifitas-aktifitas penelitian yang dilakukan di lapangan Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB. Sehingga data-data yang sudah didapatkan oleh peneliti dituangkan ke dalam laporan ilmiah ini. Maka adapun penyajian data dalam hal ini adalah sebagai berikut :

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB

Pada dasarnya semua perusahaan itu berusaha menyediakan produk barang atau jasa yang dijual dan bertujuan memperoleh laba atau hasil dari hasil produksi. Oleh karna itu , penentuan Manajemen Mutu merupakan salah satu strategi yang harus digunakan oleh setiap perusahaan yang siap bersaing. Karena tidak bisa dipungkiri , Manajemen mutu perusahaan adalah ujung tombak dalam pangsa pemasaran, jika produk berbeda dipasaran maka akan menjadi hal unik di pasaran AMDK, seperti halnya yang dilakukan AMDK ALBAB, untuk Manajemen Mutu diperusahaan ALBAB mereka mempertahankan Demineral dalam menjaga mutu AMDK, karena belum tentu perusahaan AMDK lainya menerapkan deminral dalam manajeman mutunya, kebanyakan AMDK lainya menerapkan AMDK mineral dalam manajeman mutu, oleh karena itu perusahaan AMDK ALBAB mempertahankan demineral dalam manajemen mutu perusahaan.

a) *International Standardization Organization* (ISO)

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penelitian diperusahaan AMDK (Air Mineral Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, memperoleh data sebagai berikut :

Seperti yang diungkapkan oleh bapak H. Nasir selaku Produksi di perusahaan AMDK ALBAB yang mengatakan ISO, yaitu sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> Dulu perijinan kesehatan produk dari pemerintah itu hanya sertifikasi dari DEPKES (Departemen Kesehatan) itu sudah cukup untuk bagi perusahaan dengan syarat surat keputusan dari BPOM sebagai syarat SNI. Namun dengan berjalannya waktu ada peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk - produk yang membahayakan bagi konsumen, maka dikeluarkanlah SNI 2006. Dulu SNI tidak mengenal ISO dalam peraturannya, namun beberapa waktu kemudian ISO diterapkan dalam SNI . itu upaya pemerintah untuk menjaga konsumen dari produk bahaya. Dengan adanya ISO pemerintah terasa terbebani karna biaya yang tinggi. Tanpa ISO sebenarnya pemasarannya bagus atau cukup bagi perushaan ALBAB, bahkan tanpa ISO, ALBAB tingkat penjualannya bagus, akan tetapi ALBAB mengikuti aturan pemerintah untuk menjaga mutu terhadap konsumen. Sekarang kami masih dalam tahap penerapan ISO 2015 untuk mengikuti peraturan yang baru, nah salah satu syarat untuk menerapkan ISO 2015 adalah mempunyai laboratorium sendiri, dalam praktek produksi yang harus sesuai dengan standart karena diawasi langsung oleh pengawas dari pihak pemerintah.[58]

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Bapak H.Nasir maka dapat diambil kesimpulan bahwa sejak ALBAB itu berdiri maka ijin kesehatannya sudah cukup pada Dinas Kesehatan namun sejak diberlakunya SNI 2006 maka sejak itu perusahaan ALBAB memulai memakai standart SNI 2006. Setelah ada SNI yang baru yang menyatakan bahwasannya SNI ada kaitannya dengan ISO maka setiap perusahaan harus memiliki ISO sesuai dengan produk yang dihasilkan. Berdasarkan peraturan tersebut maka saat ini perusahaan ALBAB masih dalam tahap penerapan dan masih tahap berjalan. Oleh sebab itu menurut Manajer Nasir, karena ISO 2015 masih dalam tahap penerapan maka hasilnya masih belum

[58] Nasir, wawancara, AMDK ALBAB JEMBER, 07 November 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

diketahui maka untuk ISO 2015. Sekarang ini perusahaan masih berusaha untuk memenuhi syarat dari ISO 2015 seperti:

1. Diharuskan memiliki Laboratorium sendiri, untuk hal ini perusahaan ALBAB sudah mempunyai Laboratorium sendiri yang berada di dekat dengan tempat produksi.
2. Praktek yang berkualitas, setiap proses produksi mulai dari cara *pakcking*, cara pengemasan dan cara penyulingan haruslah memenuhi standart yang ditetapkan. Oleh sebab itu usaha yang dilakukan oleh perusahaan ALBAB adalah melakukan pelatihan kepada karyawan selama 3 bulan dan setiap penyulingan haruslah memiliki 1 orang yang ahli untuk memeriksa apakah air yang diambil sudah masuk standart atau tidak.
3. Pengawasan, setiap usaha haruslah diawasi terlebih dahulu oleh pihak Pemerintah untuk mengecek apakah usaha tersebut layak atau tidak. Pihak ALBAB sudah melakukan usaha mendatangkan pihak pengawas dari pemerintah. Menurut manajer untuk mendatangkan pihak pengawas dari pemerintah dibutuhkan biaya kurang lebih Rp. 12.000.000.

b) Mutu dan Konsep SNI (Standar Nasional Indonesia)

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penelitian diperusahaan AMDK (Air Mineral Dalam

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, memperoleh data sebagai berikut :

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Hafid selaku Produksi perusahaan AMDK ALBAB yang memukan SNI, yaitu sebagai berikut :

> SNI 2006 adalah sertifikasi SNI perusahaan AMDK ALBAB, dimana SNI merupakan Standar yang ditetapkan oleh BSN(Badan Standart Nasional) dimana peran BSN adalah yang mengatur produk itu boleh beredar dipasaran khususnya diwilayah RI (Republik Indonesia). Perusahan yang menggunakan SNI haruslah lulus dari berbagai tes, seperti halnya tes kadar air meliputi bau , warna dan zat yang terkandung dalam air haruslah sesuai dengan takaran atau peraturan SNI dan agar AMDK yang akan dikonsumsi bagi konsumen tidak bahaya bagi konsumen. Untuk menguji air AMDK ALBAB, mereka mengujinya ke laboratrium keSurabaya, dan untuk mengujikan keSurabaya haruslah menyiapkan dana sebesar 5-6 juta untuk sekali nguji. Hal ini dilakukan oleh perusahaan agar AMDK ALBAB aman dikonsumsi dan aman dari rasiah BSN.[59]

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Bapak hafid maka dapat diambil kesimpulan bahwa sejak ALBAB itu berdiri hanya memakai SNI 2006 tanapa ISO, namun dengan aturan mutu yang baru maka keluarlah ISO sebagai aturan yang melindungi konsumen dari produk yang berbahaya untuk dikonsumsi.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajmen mutu di AMDK ALBAB:

[59] Hafid, wawancara, AMDK ALBAB JEMBER, 09 November 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1) AMDK ALBAB dalam Manajemen mutunya menggunakan dan mempertahankan demineral untuk kualitas air yang mereka produksi dan mereka pasarkan kepada konsumen.
2) AMDK ALBAB menggunakan ISO 2015 namun masih dalam proses penerapan.
3) AMDK ALBAB sudah bersetifikat SNI 2006 sebagai tanda bahwa AMDK ALBAB sudah aman dan sudah teruji kualitas airnya.

2. Tingkat kepercayaan konsumen Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Jember

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakkukan oleh peneliti diperusahaan AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, memperoleh data data sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Misto, beliau sebagai wakil menajer pemasaran diperusahaan AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember,

> Perusahaan ALBAB untuk mengukur kepuasan konsumen ada berbagai cara yang di lakukan antara lain menampung komplen dari pelanggan/konsumen baik dengan cara sms,whatsapp, ataupun secara langsung menyampaikan pada bagian pengiriman kemudian disampaikan kepada yang berpihak untuk segera di tanggapi demi berjalannya bisnis yang di jalaninya baik pihak perusahaan atau pihak konsumen. Perusahaan ALBAB, punya program baru yang di intruksikan langsung oleh manajer pemasaran. Bahwa untuk tanhun ini dilakukan yang namanya perampigan konsumen bahkan kalau perlu di non aktifkan bila konsumen tersebut kurang aktif agar terhidar dari kelambatan perputaran uang.[60]

[60] Misto, *wawancara*, Jember, 11 November 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dapat di jelaskan dari hasil wawancara di atas bahwasanya perusahaan AMKD (Air Minum Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan bangsalsari Kabupaten Jember, konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelangganya.

Perusahaan AMKD (Air Minum Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan bangsalsari Kabupaten Jember, siap menampung aspirasi dari konsumen/pelanggannya untuk menjaga produk yang dioperasikan baik di kota maupun di pedesaan, agar sesuai dengan yang apa yang diinginkan oleh konsumen atau perusahaan itu sendiri. Perusahaan juga mempunyai aturan baru yang perlu di sosialisasikan kepada semua konsumen dan toko, bahwa konsumen yang kurang aktif perlu di evaluasi baik dengan cara perampingan atau mengurangi toko yang kurang aktif. Untuk menjaga jaga kesetabilan perputaran uang.

Hasil wawancara dengan Ibnul selaku konsumen AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) ALBAB,

> Permintaan dari konsumen/pelanggan akan di penuhi sesuai dengan permintaanya, begitupun sebaliknya, perusahaan ALBAB strategi pelayanannya untuk menjual produknya dengan sistem

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> titipan pada tahun tahun sebelumnya namun pada tahun ini tidak mengunakan sistem titipan melainkan dengan cara kes/tunai.[61]

Dapat dijelaskan dari hasil wawancara di atas bahwasanya Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan mengomentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan konsumen/pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Hasil wawancara dengan Imam Hariri beliau sebagai toko perusahaan AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) ALBAB,

> Air Minum Dalam Kemasan ALBAB, tegas dalam mengambil kebijakan walaupun harus mengorbankan konsumen/pelanggan. pada tahun kemaren biasanya saya mengambil prodak ALBAB itu berkisar 50-100 perminggu, Sebelum persaingan ketat seperti pada tahun ini. Pada bulan ini saya mulai di kurangi jatah permintaan. mungkkin perusahaan kira saya kurang aktif dalam menjalankan penjualan walaupun saya tetap seperti biasanya.[62]

Dapat dijelaskan dari hasil wawancara di atas bahwasanya, toko perlu meningkatkan penjualannya dalam jangka waktu yang di tentukan

[61] Ibnul, *wawancara*, Jember, l 13 November 2017.
[62] Imam Hariri, *wawancara*, Jember, 14 November 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

oleh perusahaan. Perusahaan mempunyai tarjed kepada toko untuk menjual barang dari perusahaan apabila tidak sesuai dengan tarjedt yang telah di sepakati maka akan mengakibatkan penurunan permintaan barang dari perusahaan bahkan bisa jadi di non aktifkan untuk jadi toko. Jadi toko harus ikut andil memajukan perusahaannaya agar tidak terjadi hal hal yang membuat rugi baik perusahaan ataupun toko sendiri.

Sebagai tanda bukti bahwa sanya adanya kepercayaan konsumen terhadap merk AMDK ALBAB, maka dapat dilihat dari hasil rekapaan penyesuaian harian penjualan AMDK ALBAB selama 5 bulan terakhir ini, sebagai berikut:

Tabel. 4.2.

Rekapan bulanan AMDk ALBAB selama 5 bulan

REKAPAN BULANAN HASIL PRODUKSI & DISTRIBUSI AMDK ALBAB							
NO	**BULAN**	**HASIL PRODUKSI**			**HASIL PENGIRIMAN**		
		Gelas	**Botol**	**Galon**	**Gelas**	**Botol**	**Galon**
01	Agustus	40.676	1.985	3.088	39.345	1.947	3.043
02	September	66.923	1.331	3.265	66.579	1.353	3.244
03	Oktober	53.309	1.443	12.245	54.275	1.427	12.197
04	Nofember	56.765	1.562	4.427	57.194	1.836	4.415
05	Desember	44.764	1.786	3.564	43.773	1.869	3.579
06	Januari				1271	65	111

Dapat dilihat dari hasil rekapan penjualan diatas bahwa sanya Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam meningkatkan kepercayaan yang dimana lebih banyak permintaan dari pada produksi/*stock* barang, dimana kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen sangatlah tinggi terhadap AMDK ALBAB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a) Pembelian yang teratur atau berulang

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penelitian diperusahaan AMDK (Air Mineral Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, memperoleh data sebagai berikut :

Seperti yang diungkapkan oleh saudara Bapak Dedi selaku bagian Marketing di perusahaan AMDK ALBAB mengungkapkan bahwa pembelian yang teratur itu sebagai berikut:

> Membuat atau menciptakan pelanggan yang setia itu sangatlah sulit mas, karena pelanggan atau konsumen bila tidak terbiasa mengkonsumsi suatu produk maka konsumen atau pelanggan enggan untuk mengkonsumsi suatu produk yang baru, apa lagi seperti AMDK ALBAB ini yang termasuk baru dipasaran dan merk AMDK sekarang kan tau sendiri smean banyak dipasaran, jadi untuk mencari konsumen dan membuat si konsumen untuk kembali lagi untuk mengkonsumsi atau membeli saya membujuk mereka dengan harga yang lebih murah, memberikan diskon untuk pembelian yang banyak , memberikan garansi bila ada kerusakan dalam kemasan atau kardusan dan memberikan bonus kepada pelanggan. Semua tindakan tadi saya lakukan agar mendapatkan pelanggan dan biar ada ketertarikan pelanggan terhadap produk ALBAB dan yang terpenting membuat mereka membeli atau mengkonsumsinya kembali mas.[63]

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Bapak Dedi maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk membuat pelanggan agar membeli ulang produk AMDK ALBAB. Mereka memakai Strategi agar ada hubungan dan kepercayaan antara produk dan konsumen diantaranya membujuk mereka dengan harga yang lebih murah, memberikan diskon untuk pembelian yang banyak , memberikan

[63] Dedi, wawancara, AMDK ALBAB JEMBER, 16 November 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

garansi bila ada kerusakan dalam kemasan atau kardus dan memberikan bonus kepada pelanggan. Semua yang dilakukan tersebut merupakan strategi perusahaan AMDK (Air Mineral Dalam Kemasan) ALBAB untuk menciptakan pembelian produk AMDK ALBAB yang berulang.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Fadila selaku konsumen ALBAB mengungkapkan bahwa pembelian yang teratur itu sebagai berikut:

> Ibu bagaimana bisa membeli produk ALBAB, mungkin ada yang menarik dari produk ALBAB ? "Ya jelas mas. Saya tidak memerta merta mengkonsumsi produk ALBAB ini tanpa ada alasan apa lagi produk ini masih baru di pasaran, salah satu nya saya memilih mengkonsumsi produk ini di antaranya: Air ALBAB Mengadung obat kesehatan, dan saya sangat percaya sekali dengan produk ini. Kalau di lihat dari rasa emang pahit, tapi setelah merasakan nikmatnya menkonsumsi tak mau di ganti dengan prodak lain. Rasanya sudah tak menyatu dengan tubuh saya. Mungkin karena ALBAB emang bener bener bersih dan dapat di percaya.[64]

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan yang membeli ulang produk AMDK ALBAB sebagai berikut:

Pelanggan akan membeli ulang kalau sudah terbiasa menkonsumsi produk AMDK ALBAB, tidak hanya itu saja, namun banyak hal yang menjadi pertimbangan dari konsumen terhadap produk yang akan mereka konsumsi. Apalagi produknya masih baru ada di pasaran, Seperti AMDK ALBAB ini. Produk yang baru harus

[64] Fadilah, *Wawancara,*Bangsalsarisari, 17 Maret 2018.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mempunyai ciri khas yang sangat menarik konsumen, agar konsumen bisa percaya akan membeli lagi pada produk tersebut.

b) Pembelian antar lini

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penelitian diperusahaan AMDK(Air Mineral Dalam Kemasan) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, memperoleh data sebagai berikut :

Seperti yang diungkapkan oleh, saudara Ustad. Lihin selaku salah satu karyawan bagian Administrasi :

> Produk AMDK ALBAB selain gelasan kami juga mencipatakan AMDK ALBAB dalam beragam macam, diantaranya adalah berupa botolan dan gallon. Dimana kita menyadari bahwa pola hidup konsumen bermacam-macam pola kehidupannya, ada yang dikantoran, sekolahan, diperjalanan , rumah tangga dan-lain-lain. Maka dari beragam kegiatan atau pola hidup konsumen seperti itu, maka dari pihak perusahaan menciptakan produk AMDK ALBAB dalam berbagai macam, agar para konsumen dapat menikmati kepraktisan produk kami dalam bermacam kegitan dan kebutuhan hidupnya.[65]

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari Lihin maka dapat diambil kesimpulan. Bahwa produk AMDK ALBAB sangatlah memahami kebutuhan konsumen dan mampu membuat produk AMDK ALBAB dalam berbagai bentuk. Agar kebutuhan konsumen terpenuhi sesuai situasi mereka, seperti produk AMDK ALBAB berupa botol dan galon. Semua yang dilakukan tersebut, merupakan

[65] Lihin , wawancara, AMDK ALBAB JEMBER, 22 November 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

upaya perusahaan dalam memajukan perusahaan dan memahami konsumen dalam kebutuhannya.

Hasil wawancara dengan salah satu konsumen AMDK ALBAB yang bernama Sutik, selaku pemilik kios pupuk di Sukorejo. Sebagai mana yang di ungkapkan sebagai berikut:

> Untuk menkonsumsi suatu minuman oleh masyarakat itu berbeda beda cara pandangnya, kalau saya sendiri emang lebih suka pada kemasan yang lebih praktis, karena saya seorang penjaaga kios maka saya lebih memilih air yang kemasannya di botolan. Beda dengan orang yang mempunyai hajatan maka mereka akan lebih memilih kemasan gelasan karna lebih praktis untuk di bagikan kepada tamu undangan, tidak mungkin semua undangan di kasih kemasan botolan. Jadi konsumen itu cara memilihnya sesuai dengan kebutuhan.[66]

Dari wawancara di atas dapat di simpulkan, bahwa konsumen akan lebih cenderung pada suatu konsumsi yang bisa mendukung pada keadan. Dari berbagai kemasan AMDK ALBAB tidak semua cocok dengan keadaan masyarakat ada yang membutuhkan gelasan ada yang membutuhkan botolan ada juga yang membutuhkan galon tergantung pada situasi konsumen sendiri. Perusahaan ALBAB membentuk sebuah kemasan yang sekiranya bisa di beli oleh masyarakat. Dari berbagai anlisi masyarakat.

c) Mereferensikan kepada orang lain atau membujuk

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penelitian diperusahaan AMDK(Air Mineral Dalam Kemasan)

[66] Sutik, *Wawancara*, Sukorejo, 17 Maret 2018.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember, memperoleh data sebagai berikut :

Seperti yang diungkapkan oleh, saudara Pak. Syamsul selaku Agen bagian Sales :

> Kalau promosi di AMDK ALBAB ini yang paling efektif itu adalah melalui saat ada kegiatan, misal, ada reoni atau houlan, disaat itukan banyak orang tua santri, entah bapak ibunya bahkan kerabat-kerabatnya, disitulah mereka datang untuk berkumpul dalam suatu acara, dan disaat itulah AMDK ALBAB masuk pada konsumen secara perlahan. Dan ada promosi yang kami lakukan melalui jasa alumni pondok, yang dimana mereka kami jadikan agen, agar produk ALBAB semakin luas pemasarannya. Karena melalui mulut-kemulut maka secara tidak sadar mereka sudah promosi atau mereferensikan produk ALBAB kepada orang sekitar mereka.[67]

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepada Pak Syamsul maka dapat diambil kesimpulan bahwa bujukan atau merefensikan kepada konsumen AMDK ALBAB sangatlah efektif dan alami. Dimana AMDK ALBAB menggunakan acara-acara pondok untuk promosi atau bujukan kepada konsumen. Dan produk ADMK ALBAB juga menggunakan jasa para alumni untuk membujuk orang atau masyarakat sekitar untuk membeli dan mengkonsumsi produk AMDK ALBAB.

Hasil wawancara dengan salah satu konsumen AMDK ALBAB yang bernama Shodek, selaku masyarakat Gambirono. Sebagai mana yang di ungkapkan sebagai berikut:

[67] Syamsul, wawancara, AMDK ALBAB JEMBER, 29 November 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> Dari beberapa konsumen yang megkonsumsi ALBAB banyak hal yang berpengaruh mas. Salah satunya bisa dari promosi secara terbuka. Misalkan ada hajatan di suatu lingkungan masyarakat maka salah satu dari salesnya mempromosikan kepada salah satu masyarakat yang ada di sekitar acara yang sekiranya berpengaruh pada masyarakat setempat. Saya salah satu orang yang kenal sama salesnya. Maka saya hubungin dia untuk memasarkan produknya. Agar bisa produk ALBAB ini bisa tampil di acara tersebut mas.jadi saya sebagai salah satu orang yang mempengaruhi masyarakat sekitar.[68]

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan sebagai berikut:

masyarakat tak kan bisa kenal pada suatu produk tanpa ada dorongan dari masyarakat setempat. Jadi promosi itu tidak hanya memberikan suatu tindakan kepada konsumen. Banyak hal yang di lakukan oleh marketing tidak hanya mempromosikan lewat diskon harga, potongan harga, bonus namun juga bisa dari mempengaruhi masyarakat juga salah satu tindakan yang di lakukan oleh marketing AMDK ALBAB.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen mutu di AMDK ALBAB:

1) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam meningkatkan kepercayaan konsumennya dapat dilihat dalam segi penjualannya yang dimana lebih banyak permintaan dari pada produksi/*stock* barang, dimana kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen sangatlah tinggi terhadap AMDK ALBAB.

[68] Shodek, *Wawancara*, Gambirono, 18 Maret 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam pembelian teratur atau berulang AMDK ALBAB membujuk pelanggan dengan harga yang lebih murah, memberikan diskon untuk pembelian yang banyak , memberikan garansi bila ada kerusakan dalam kemasan atau kardus dan memberikan bonus kepada pelanggan.
3) Perusahaan AMDK merk ALBAB dalam pembelian antar lini mencoba memahami kebutuhan konsumen dan mampu membuat produk AMDK ALBAB dalam berbagai bentuk. Agar kebutuhan konsumen terpenuhi sesuai situasi mereka.
4) Perusahaaan AMDK Merk ALBAB dalam merefensikan kepada orang atau dikenal dengan bujukan kepada konsumen AMDK ALBAB sangatlah efektif dan alami. Dimana AMDK ALBAB menggunakan acara-acara pondok untuk promosi atau bujukan kepada konsumen. Dan produk ADMK ALBAB juga menggunakan jasa para alumni untuk membujuk orang atau masyarakat sekitar untuk membeli dan mengkonsumsi produk AMDK ALBAB.

C. Pembahaasan Temuan

1. Manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB

Mencoba kembali untuk memahami kepada kajian teori yaitu arti dasar dari manajeman mutu. Dimana manajeman mutu adalah ujung tombak suatu perusahaan untuk menumbuhkan kecintaan konsumen terhadap produk-produk perusahaan. Mutu merupakan suatu usaha yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dilakukan secara serius dengan tujuan agar tercapainya suatu nilai mampu memberikan kepuasan secara maksimal kepada pemakainya. Sebuah produk dianggap memiliki Mutu jika produk tersebut sesuai dengan harapan berbagai pihak, terutama pihak produsen dan konsumen. Maka dari itu mutu sangatlah berperan penting dalam meningkatnya kepercayaan konsumen.

Untuk menjaga kualitas atau mutu dan untuk menumbuhkan kecintaan konsumen terhadap AMDK ALBAB, maka amdk albab dalam manajemen mutunya mempertahankan demineral supaya AMDK ALBAB unggul dari AMDK lainya. Maka dari keunikan tersebut maka akan beda dipasaran dan akan buat penasaran bagi konsumen untuk mengkonsumsinya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa perusahaan AMDK(Air Mineral Dalam Kemasan) ALBAB ada beberapa faktor yang mendukung Manajeman Mutu antaranya:

a) *International Standardization Organization* (ISO)

Dalam aktivitas bisnis yang semakin kompleks perusahaan saat ini di tuntut untuk harus memiliki sertifikasi yang sesuai dengan yang diinginkan, seperti memiliki standar ISO dan sejenisnya. Seperti kepemilikan sertifikasi ISO 9001 untuk sistem manajeman berkualitas(*Quality manajement Sistem*) dan ISO 14001 untuk sistem manajeman lingkungan (*Environment Manajement Sistem*).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sedangkan perusahaan AMDK ALBAB mengenai sertifikat ISO masih dalam proses, dikarena dulu surat perinjinan untuk usaha cukup dengan DEPKES, namun dengan perkembangannya usaha-usaha dan banyaknya produk yang bahaya maka keluarlah ISO. AMDK ALBAB pertamanya menerapkan ISO 2008 yang masih dalam proses, namun dengan adanya peraturan dan pembaruan maka ISO, maka ISO yang sudah hampir selesai diubah menjadi ISO 2015 yang baru.

b) Mutu dan Konsep SNI (Standar Nasional Indonesia)

Mengenai aturan Mutu di Indonesia dikenal dengan istilah SNI (Standar Nasional Indonesia), atau yang lebih dikenal dengan ISO 9000 yang kemudian diberi nama SNI 9000. Adapun yang dimaksud dengan Mutu adalah kondisi yang menunjukan bahwa produk yang dihasilkan mampu memberi kepuasan yang maksimal kepada para penggunanya.

Untuk masalah ini Perusahaan AMDK ALBAB bersitifikat SNI 01-3553-2006 untuk kegiatan AMDK.Diamana perusahaan haruslah memilikinya, dikarena kalau sebuah perushaan AMDK tidak bersetifikat maka produk AMDK tidak dapat dipasarkan itu ketentuan dari BSN. BSN disini berkuasa untuk mengecek dan menrasiah semua perusahaan AMDK yang menguarkan produknya kepada konsumen, tujuan dari BSN adalah menjaga konsumen dari

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

produk yang membahayakan bagi konsumen, maka dilakukanlah rasiah agar produk yang beredar aman dikonsumsi bagi konsumen.

2. Tingkat kepercayaan konsumen Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Jember

Memahami kembali definisi kepercayaan konsumen, kepercayaan konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat.

Sedangkan kepercayaan konsumen diperusahaan ALBAB untuk mengukur kepuasan konsumen, perusahaan ALBAB menerima komplen baik melalui lisan, sms, whatshap dan lain-lain, upaya ini dilakukan perusahaan ALBAB agar mereka bisa mengetahui seberpa besar kepercayaan konsumen terhadap AMDK ALBAB

Dapat dilihat dari hasil rekapan penjualan harian 5 bulan akhir ini, bahwa permintaan lebih banyak dari pada barang, dimana kondisi ini menunjukan bahwa sanya kepercayaan konsumen terhadap AMDK sangatlah baik.

Seperti halnya kepercayaan konsumen perusahaan AMDK ALBAB yang bisa dilihat dalam berbagai segi.

a) Pembelian yang teratur atau berulang

Pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka mengadakan pembelian ulang atas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

jasa dan barang yang sama mereka konsumsi. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan konsumen secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen

Untuk masalah ini, perusahaan menggunakan strategi agar tingkat kepercayaaan konsumen tidak bosan dengan produk AMDK ALBAB, mereka memberikan diskon untuk pembelian yang banyak, untuk barang yang rusak atau retur barang ada penggantian barang yang rusak agar konsumen tidak merasa kecewa dan pindah ke AMDK lain.

b) Pembelian antar lini

Membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan.Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.Pelanggan bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa, akan tetapi mereka juga membeli aksesoris atau perlengkapan barang yang menunjang suatu produk tersebut, dengan catatan produsen mengeluarkan produk lain akan tetapi produk tersebut adalah produk yang dapat menunjang produk utama.

Untuk hal ini perusahaan AMDK ALBAB menciptakan berbagai macam variasi bentuk untuk menunjang produk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ALBAB.Di perusahaan ALBAB ada tiga bentuk yang mereka tawarkan kepada konsumen, berupa AMDK gelasan, AMDK botol, AMDK gallon. Untuk AMDK gelasan untuk satu kardus perusahaan AMDK ALBAB menjual dengan harga senilai Rp. 13.000, untuk AMDK botol mereka jual dengan harga Rp. 20.000 untuk perbotolnya, dalam satu kardus itu berisi 24 dan dihargai Rp. 30.000, dan untuk AMDK berupa galonan mereka jual dengan harga Rp. 12.000.

c) Mereferensikan kepada orang lain atau bujukan

Membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur, selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak langsung, mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.

Begitu juga yang dilakukan perusahaan AMDK ALBAB dimana mereka memanfaatkan para kegiatan pondok dan para alumni untuk kegiatan promosi atau membujuk para konsumen. Strategi ini sangatlah efektif bagi perupa perusahaan AMDK ALBAB untuk promosi atau membujuk para konsumen, karena para wali santri sdan para alumni, mereka sangatlah antusias kalau berhubungan dengan pondok, karena bagi wali santri dan para alumni mereka mengkonsumsi AMDK ALBAB merupakan sifat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tawaduk kepada pondok dan terdapat nilai barokah bagi mereka yang mengkonsumsi.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember :
   1) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam Manajeman mutunya menggunakan dan mempertahankan demineral untuk kualitas air yang mereka produksi dan mereka pasarkan kepada konsumen.
   2) Perusahaan AMDK Merk ALBAB menggunakan ISO 2015 namun masih dalam proses penerapan.
   3) Perusahaan AMDK Merk ALBAB sudah bersetifikat SNI 2006 sebagai tanda bahwa AMDK ALBAB sudah aman dan sudah teruji kualitas airnya.
2. Tingkat kepercayaan konsumen Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember :
   1) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam meningkatkan kepercayaan konsumennya dapat dilihat dalam segi penjualannya yang dimana lebih banyak permintaan dari pada produksi/*stock* barang, dimana kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen sangatlah tinggi terhadap AMDK ALBAB.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Perusahaan AMDK Merk ALBAB dalam pembelian teratur atau berulang AMDK ALBAB membujuk pelanggan dengan harga yang lebih murah, memberikan diskon untuk pembelian yang banyak , memberikan garansi bila ada kerusakan dalam kemasan atau kardus dan memberikan bonus kepada pelanggan.
3) Perusahaan AMDK merk ALBAB dalam pembelian antar lini mencoba memahami kebutuhan konsumen dan mampu membuat produk AMDK ALBAB dalam berbagai bentuk. Agar kebutuhan konsumen terpenuhi sesuai situasi mereka.
4) Perusahaaan AMDK Merk ALBAB dalam merefensikan kepada orang atau dikenal dengan bujukan kepada konsumen AMDK ALBAB sangatlah efektif dan alami. Dimana AMDK ALBAB menggunakan acara-acara pondok untuk promosi atau bujukan kepada konsumen. Dan produk ADMK ALBAB juga menggunakan jasa para alumni untuk membujuk orang atau masyarakat sekitar untuk membeli dan mengkonsumsi produk AMDK ALBAB.

B. SARAN

Peneliti menemukan saran untuk perusahaan AMDK ALBAB yang kami bisa tulis dalam skripsi ini. Salah satu saran yang bisa penulis sampaikan kepada perusahaan AMDK ALBAB kedepannya sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1) Agar bisa mempercepat proses penerapan sertifikasi ISO yang masih dalam proses pembuatan. Adapun langkah-langkah yang harus ditempuh agar bisa mempercepat kegiatan penerapan sertifikasi ISO tersebut:
   a) Meningkatkan kinerja karyawan dengan adanya pelatihan karyawan yang diawasi langgung oleh pemerintah.
   b) Harus mempunyai Laboratrium.
   c) Gudang yang tertutup dan kedap udara.
   d) Menyusun panduan mutu.
   e) Mengesahkan panduan mutu.
2) Untuk Kepercayaan konsumen peneliti hanya memberi saran sedikit. Adapun sarannya sebagai berikut:

   Dalam pemasarannya, produk AMDK ALBAB harus bisa masuk kelembaga dan perkantoran, agar bisa menyaingi produk lainya.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Adam,Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa,*. Bandung : ALFABETA.

Alma, Buchari 2016. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa.* Bandung : ALFABETA.

Arhatiani, Freshty Yulia. 2008. *Penerapan Manajemen Mutu Terpadu PadaPT. Maya Food Industri Di Kota Pekalongan*. Skripsi, Institut Pertanian Bogor.

Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Produksi Dan Operasi,* . Jakarta ; Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif* . Jakarta: Prenada Media Grup.

DEPAG RI.1986, *Al-Qur'an* dan Terjemahannya. Bandung : Gema Risalah.

_____ 1986, *Al-Qur'an* Dan Terjemahannya. Bandung : Gema Risalah.

Fajri, Muhammad. 2011. *Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Berokah Pasar Tanjung Jember*. Skripsi, IAIN Jember, Jember.

Fahmi, Irham2014 . *Manajemen Produksi Dan Operasi* .Bandung; ALFABETA.

F. Engel, James. 1994. *Perilaku Konsumen,*. Jakarta : Binarupa Aksara.

Hermika, 2016, *Analis Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada warung steak dan shake cabang jalan angkatan 66 Palembang,* Skripsi, UIN Raden fatah.

Humaidi.2008,*Metode Penelitian Kualitatif* . Malang : UMM Press.

https://www.kompasiana.com/dewiery/air_08/01/2018

http://id.m.wikipedia.org/wiki/air_mineral 20-3- 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Indriyani Dwi. 2016. *Pengaruh kinerja layanan kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa rental mobil millennium di kota tenggarong*, Skripsi , UIN Sunan Kalijaga.

Kevin Lane Keller, Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Gelora Aksara Pratama : Erlangga.

Masruroh Siti. 2017. *Manajemen Mutu Produksi Pada Usaha Kecil Menengah Batik Tulis Prabulinggah Desa Bulujaran Lor Kecamatan Tegal siwalan Probolinggo* . Skripsi, IAIN Jember, Jember.

Mundir. 2013, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Jember: STAIN Jember Press.

Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. Bandung : PT Remajarosdakarya.

————. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Gramedia.

Naili Farida, 2013. *Pengaruh Nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus Efisiens(Studi PO Efisiens jurusan Yogjakarta – Cilacap),* Skripsi, Universitas Diponegoro,

Nurlaeli Ida.2016 .*Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Penyusunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rojojampi Banyuwangi* .Skripsi, IAIN Jember, Jember.

Purwato, Iwan 2006. *Manajemen Strategi: Pedoman Jitu Dan Efektif Membidik Sasaran Perusahaan Melalui Analisis Aspek Internal & Ekternal* . Bandung: Yramawidya.

Sabariah, Etika. 2016. *Manajeman Strategi* . Yogjakarta :Pustaka Pelajar.

Sangadji, Etta Mamangdkk. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta ; C.V ANDI OFFSET.

Sugiyono.2014, *Memahami Penelitian Kualitatif* . Bandung :Alfabert.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sujarweni,Wiratna. 2015.*Metodologi Penelitian,* Yogyakarta :Pustaka Baru Press

Sutriani. 2016. *Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) AMPO Di Jember Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Persepektif Ekonomi Islam*. Skripsi, IAIN Jember, Jember.

Tim Penyusun, 2015. *Pedoman Penulisan KaryaI lmiah,* Jember : IAIN Jember Press.

Trisnawanty Tin, 2012. *Pengaruh Sistem Manajeman Mutu (SMM) ISO 9001;2000 terhadap peningkatan mutu pendidikan di smk 1 kalasan.* Skripsi,UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Tunggal, Amin Widjaja. 1992. *Audit Mutu,* Jakarta : Rineka Cipta.

Wijaya, Titik. 2014. *Marketing plan dalam bisnis* .Jakarta :Kompas Granmedia.

www.masihsaja.com/pengertian-definisi-air-mineral-air. 20-03-2018

Yamit, Zulian.2003. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta ; EKONESIA.

Yudistira Yustinus, 2010. *Analisis pengaruh kinerja layanan nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan telkomsel, simpati di kota Pontianak*, Skripsi, Universitas Tanjungpura.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIK PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS MASALAH
MANAJEMEN MUTU AIR MINERAL DALAM KEMASAN (AMDK) AL-BAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN	1. Manajemen Mutu 2. Kepercayaan Konsumen	1. *International Standart Organisation (*ISO*)* 2. Mutu dan konsep SNI(Standar Nasional Indonesia) 3. *Balanced Scorecard* dan mutu 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur. 2. Membeli antar lini produk dan jasa. 3. Mereferensikan kepada orang lain.	1. Primer: a. Wawancara 1) Pimpinan 2) Karyawan 3) Masyarakat b. Observasi 2. Sumber sekunder: Data –data dari wawancara 3. Kepustakaan: a. buku b. internet c. jurnal	1. Pendekatan Penelitian Pendekatan kualitatif 2. Teknik pengumpulan a. Data b. *Purposive sampling* 3. Metode pengumpulan data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi d. pustaka 4. Keabsahan data Triangulasi sumber	1. Bagaimana manajeman Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB yang ada di Desa Langkap kabupaten Jember? 2. Bagaimana tingkat kepercayaan konsumen di Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Jember?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Muhammad Kholidi Muhtarom

NIM : 083 134 135

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Ekonomi Syariah

Program : S-1

Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul" **Manajemen Mutu Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) ALBAB Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen**" merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri, dan tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember,12 Januari2018

Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL

6000

M. Kholidi Muhtarom
NIM. 083134135

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

FOTO DOKUMENTASI

Gambar 1. Gudang bahan baku

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 2 : Mesin produksi AMDK

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 3. : wawancara dengan bapak Dedi

Gambar 4. : wawancara dengan Ustad Lihin

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 5 : pengepakan atau *Packing* gelasan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 6 : Ibu Sutik Sebagai Konsumen

Gambar 7 : Bapak Sodek Sebagai Konsumen

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 8 : Ibu Fadila Sebagai Konsumen

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SURAT IZIN USAHA PERDAGANAGAN

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN
DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL
Jalan Kalimantan No. 82, Telp./ Fax (0331) 334497 Jember

SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN

NOMOR : 503/113-276/411/2012

NAMA PERUSAHAAN	:	KOPPONTREN AL-I'ANAH
NAMA PENANGGUNG JAWAB & JABATAN	:	ABDUL HAMID AHMAD KETUA
ALAMAT PERUSAHAAN	:	DUSUN KRAJAN, RT. 003, RW. 003 DESA LANGKAP, KEC. BANGSALSARI - KAB. JEMBER
NOMOR TELEPON	:	0331-712206 FAX : --
MODAL DAN KEKAYAAN BERSIH PERUSAHAAN (TIDAK TERMASUK TANAH DAN BANGUNAN)	:	Rp. 129.500.000,- (SERATUS DUA PULUH SEMBILAN JUTA LIMA RATUS RIBU RUPIAH)
KELEMBAGAAN	:	PEDAGANG PENGECER SKALA KECIL
KEGIATAN USAHA (KBLI)	:	47232, 47112, 47192, 47711, 47763, 47219, 47796, 47611
BARANG/JASA DAGANGAN UTAMA	:	MINUMAN TIDAK BERALKOHOL (AMDK), BARANG KEBUTUHAN POKOK DAN RUMAH TANGGA, KONFEKSI, SAPROTAN (PUPUK, OBAT-OBATAN, BIBIT, BENIH DAN ALAT); ALAT: TULIS DAN PERLENGKAPAN KANTOR/ SEKOLAH

IZIN INI BERLAKU UNTUK MELAKUKAN KEGIATAN USAHA PERDAGANGAN DI SELURUH WILAYAH REPUBLIK INDONESIA, SELAMA PERUSAHAAN MASIH MENJALANKAN USAHANYA DAN WAJIB DIDAFTAR ULANG SETIAP 5 (LIMA) TAHUN SEKALI. 18 MAR 2018

Jember, 09 OKTOBER 2012

a.n. BUPATI JEMBER
KEPALA DINAS
PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN
DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL
KABUPATEN JEMBER

DR. H. ACHMAD SUDIYONO, SH., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19610523 198503 1 008

PERUBAHAN I

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-964In.20/7.a/PP.00.9/09/2017
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada:
Yth. Bapak Pimpinan Perusahaan AMDK Al-BAB
Di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak Pimpinan Perusahaan AMDK Al-BAB untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama	: Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM	: 083 134 135
Semester	: IX
Prodi	: Ekonomi Syariah
Jurusan	: Ekonomi Islam
Alamat	: Curahkalong – Bangsal Sari
No TLP	: 085854890533
Judul Skripsi	: Strategi Manajemen Mutu AMDK Al-BAB Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen.

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 14 September 2017
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN JEMBER

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KOPPONTREN AL-I'ANAH
PERUSAHAAN AIR MINUM DALAM KEMASAN (AMDK)
ALBAB
PONPES BUSTANUL ULUM BULUGADING
Alamat: Jl PP Bulugading No 125 Langkap Bangsalsari Jember (0331)711875

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NO.0275/AMDK/04.25.09.2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : R.K.H. Moh. Samsul Arifin Sa'id

Jabatan : Direktur Perusahaan AMDK Albab

Alamat : Desa Langkap Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Muhammad Kholidi Muhtarom

NIM : 083 134 135

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah

Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Telah selesai melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember di perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Albab untuk memperoleh data-data dalam menyusun skripsi yang berjudul "**Manajeman Mutu AMDK(Air Mineral Dalam Kemasan) Albab Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan kepada yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 Desember 2017
Direktur perusahaan AMDK albab

R.K.H. Moh. Samsul Arifin Sa'id

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JURNAL PENELITIAN

MANAJEMAN MUTU AMDK(AIR MINERAL DALAM KEMASAN) ALBAB DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DI DESA LANGKAP KEC. BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

No	Tanggal	Pihak yang diwawancara	Jenis kegiatan	TTD
1	25 Oktober 2017	Ustad. Sholihin sebagai staff di AMDK ALBAB	Penyerahan surat izin peneitian di perusahaan AMDK ALBAB	
2	31 Oktober 2017	R. Ahmad Zubaidi Badlowi	Wawancara mengenai Sejarah AMDK ALBAB	
3	02 November 2017	Kang Baweh	Wawancara mengenai jam kerja di AMDK ALBAB	
4	07 November 2017	Bapak. H.Nasir	Wawancara mengenai ISO ADMK ALBAB	
5	09 November 2017	Bapak. Hafid	Wawancara mengenai SNI AMDK ALBAB	
6	16 November 2017	Bapak. Dedi	Wawancara mengenai pembelian yang teratur di AMDK ALBAB	
7	22 November 2017	Ustad. Lihin	Wawancara mengenai pembelian antara lini produk AMDK ALBAB	
8	29 November 2017	Bapak. Syamsul	Wawancara mengenai merefensikan atau bujukan orang lain	
9	07 Desember 2017	R. Ahmad Zubaidi Badlowi selaku pimpinan AMDK ALBAB	Surat selesai penelitian Skripsi	

Jember, 07 Desember 2017
Pimpinan perusahaan AMDK Albab

R.K.H. Moh Samsul Arifin Sa'id

digilib.iain-jember.ac.id - digilib.iain-jember.ac.id - digilib.iain-jember.ac.id - digilib.iain-jember.ac.id - digilib.iain-jember.ac.id - digilib.iain-jember.ac.id

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya AMDK ALBAB?
2. Bagaimana Struktur organisasi AMDK ALBAB?
3. Bagaimana pembagian jam kerja yang ada di AMDK ALBAB?
4. Bagaimana ISO yang diterapkan di AMDK ALBAB?
5. Bagaiman SNI yang diterapkan di AMDK ALBAB?
6. Bagaimana mengukur kepuasan konsumen AMDK ALBAB?
7. Bagaimana menciptakan pelanggan yang setia untuk AMDK ALBAB?
8. Bagaimana menciptakan konsumen agar membeli produk secara berulang?
9. Bagaimana pembelian antar lini di AMDK ALBAB?
10. Bagaimana cara perusahaan membujuk kepada orang lain agar membeli atau menawarkan produk AMDK ALBAB kepada orang lain?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Biodata diri :

Nama	: Muhammad Kholidi Muhtarom
NIM	: 083134135
Tempat, Tanggal Lahir	: Jember, 15 Oktober 1995
Alamat	: Jl. Jawa Desa Curahkalong Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember
Jurusan/Prodi	: Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah

Riwayat Pendidikan :

2001-2007	: SDN 03 Curahkalong Bangsalsari
2007-2010	: SMPN 02 Bangsalsari
2010-2013	: SMK MHI(Mamba'ul Khoirotul Islamiah) Bangsalsari
2013s/d sekarang	: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id