

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter***

Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* adalah pabrik yang ada di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari produk pasir untuk alas kucing. Berdirinya Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* tidak tidak luput dari berbagai pengalaman yang telah dilalui dan keahlian yang dimiliki oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik dan perintis Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*.

Salah satu pengalaman yang dimilikinya adalah Bapak Anam memiliki seorang saudara yang dimana saudara tersebut bekekerja di pabrik pasir kucing, setelah sekian waktu saudara Bapak Anam mengerti dan belajar otodidak sendiri, Setelah lama bekerja pada pabrik tersebut, beliau melihat pada daerah tempat tinggalnya belum ada industri pasir kucing, yang kemudian beliau akhirnya memandang bahwa itu merupakan sebuah peluang usaha yang menjanjikan.

Pada akhirnya setelah itu Bapak Anam beserta saudaranya kerja samau untuk mendirikan pabrik pasir kucing sendiri dengan bekal pengalaman yang sudah beliau dapatkan selama bekerja. pabrik didirikan pada tahun 2016, Bapak Choirul Anam beserta saudaranya mendirikan pabrik pasir kucing yang diberi nama "*Hello Cat Litter*".

Setelah mempunyai nama perusahaan beliau mengurus semua izin-izin dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mendirikan sebuah usaha pembuatan pasir kucing. Seperti mengurus perizinan pada Departemen Perindustrian, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil dan mengurus untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) dari Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS Republik Indonesia tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Dengan modal pengalaman dan juga uang sebesar Rp10.000.000,- yang dijadikan sebagai modal awal untuk belajar membuat pasir kucing dan membeli peralatan yang dibutuhkan. Serta untuk penyewaan tempat usaha. Sejak awal pendirian beliau merekrut 10 orang karyawan dari sekitar tempat tinggal beliau untuk membuat pasir kucing yang diberi nama “Hello dan Tayo” dan hingga saat ini masih tetap memproduksi dan masih beredar di daerah Kabupaten Blitar dan beberapa tempat di luar Kabupaten Blitar.

## **2. Visi, Misi, dan Tujuan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter***

Berangkat dari latar belakang masyarakat biasa, dan pengalaman yang didapat dari bekerja di pabrik pasir kucing, ilmu yang didapatnya dengan bekal ketlatenan dalam bekerja yang beliau niatkan untuk mencari ilmu dan kesungguhan dalam menerapkan ilmu yang telah beliau dapatkan.

Rasa keingintahuan pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter* untuk lebih mengembangkan keahlian yang sudah dimiliki, membuat pabrik pasir kucing *hello cat litter* ini semakin maju dan ramai permintaan konsumen untuk memesan pasir kucing. Pabrik pasir kucing *hello cat litter* sebagai salah

satu usaha pembuatan pasir yang pada akhirnya dapat memberikan peningkatan kesejahteraan pada rakyat Gandusari secara khususnya. Dan dapat memberikan peluang usaha bagi warga desa untuk mendirikan usaha penjual kebutuhan kucing peliharaan.<sup>1</sup>

### **3. Lokasi Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter***

Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* berada di alamat Dusun Sukoreno RT 03 RW 02, Desa Sekosewu, Kelurahan Sukosewu, Kecamatan Gandusari, Kabupaten Blitar. Berbatasan di sebelah utara dengan Kecamatan Talun, di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Wlingi, dan di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

## **B. Temuan Penelitian**

### **1. Temuan Tentang Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran di Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari**

Loyalitas pelanggan merupakan bentuk kesetiaan seseorang terhadap suatu produk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang untuk terus mendukung keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Untuk bisa menjaga atau bisa mempertahankan loyalitas atau kesetiaan pelanggan maka perusahaan harus memiliki strategi yang tepat serta dianggap mampu untuk menjaga keberlangsungan perusahaan dengan mempertahankan loyalitas pelanggan dengan mempertahankan loyalitas pelanggan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2002

<sup>2</sup> Bagus Nur Hakim, Bambang Purwoko. *Strategi Pengembangan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Ekuitas Merek Dan Citra Merek*. Jurnal Ekobisman. Vol.3 No.

Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan perusahaan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah faktor kepuasan, kepercayaan dan kemudahan. Untuk bisa membentuk loyalitas pelanggan yang didasari prespektif sikap dan perilaku, Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* memiliki tindakan berupa penerapan teori aspek-aspek manajemen produksi yang dianggap mampu untuk mengatasi hal tersebut.

Manajemen produksi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya berupa sumber daya manusia, sumber daya alat, sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menambah kegunaan suatu barang dan menjadikannya memiliki nilai tambah yang lebih tinggi. Pada Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* mereka menggunakan tahapan-tahapan pada aspek manajemen produksi diantaranya yaitu perencanaan produksi, pengendalian produksi dan pengawasan produksi. Aspek-aspek tersebut akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Perencanaan Produksi

Perencanaan produksi merupakan tindakan yang dilakukan untuk persiapan dan terstruktur bagi produksi yang akan dilakukan. Tujuan dari perencanaan produksi agar proses produksi yang dilaksanakan berjalan secara sistematis. Adapun pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam perencanaan produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar perencanaan produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya:

1) Jenis barang yang di produksi

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* produk yang dihasilkan adalah berupa. Pasir yang digunakan untuk alas tempat kucing hias yang memproduksi bermacam-macam aroma pasir kucing, mulai buah-buahan, bunga lafender, kopi, jenis produk pasir kucing deng merek tayo, dan hello. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya membuat produk pasir kucing dengan dua produk yaitu, pasir kucing dengan merek tayo, dan juga pasir kucing dengan merk hello. Dengan bernagai aroma sepertiaroma buah-buahan, bunga lafender, kopi”*.<sup>3</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya selama kerja di sini memproduksi pasir kucing dengan merek tayo, dan juga pasir kucing dengan merk hello. Dengan aroma sepertiaroma buah-buahan, bunga lafender, kopi”*.<sup>4</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“selama saya kerja disini pabrik pasir kucing sudah memproduksi dengan merk hello dan tayo”*<sup>5</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“hello dan tayo sudah menjadi merk produk disini mulai dari saya bekerja sudah menggunakan merk tersebut”*<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“yang sering saya beli dari pabrik pasir kucing hello cat litter yang paling disukai pembeli adalah pasir dengan merek tayo, karena memiliki aroma yang wangi.”*<sup>7</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya sering membeli disini dikarenakan memiliki aroma yang wangi dan harga terjangkau”*<sup>8</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“disini saya membeli pasir kucing karane memiliki aroma yang wangi dan bermacam-macam bau”*<sup>9</sup>

Dalam melaksanakan proses produksi seorang produsen harus memperhatikan bahwa barang yang akan diproduksi benar-benar dibutuhkan Masyarakat sehingga nantinya dapat laku di pasaran dan dapat memberi manfaat serta memiliki nilai jual

## 2) Bahan baku yang digunakan

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* mereka memiliki tempat yang menjadi langganan dalam pembelian bahan baku yang digunakan untuk memproduksi pasir kucing. Hal ini sebagaimana

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“untuk pembelian bahan baku produksi pasir kucing saya sudah mempunyai langganan yang menurut saya adalah yang terbaik yakni pada tempat produksi bahan baku yang di gunakan yakni batuan bintonit yang diambil dari kademangan kabupaten Blitar, bahan baku lain sayang saya gunakan adalah tanah liat, sama air pengiriman batu bintonit satu kali dalam satu minggu sebanyak 2-3 truk, proses pembuatan bantuan bintonit di giling lalu sampek halus, lalu di proses lagi dijadikan granul ( dari tepung dibuat butiran kecil-kecil ). Lalu di masukkan ofen sama bahan yang lain sampai kering, lalu kalau sampai kering langsung dikemas, dikemas dalam wadah plastik lalu dimasukkan ke karung”<sup>10</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“setelah melakukan produksi apabila bahan baku telah habis setiap satu minggu sekali Bapak Choirul Anam mengambil bahan baku untuk membuat pasir kucing”<sup>11</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“setiap satu minggu sekali bahan baku dikirim, dan apa bila sudah habis, Bapak Anam langsung menghubungi tempat pengiriman bahan baku”<sup>12</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Bekerja di pabrik pasir kucing, saya setiap hari melakukan produksi, bahan baku di ambil satu minggu sekali, bahan bakutidak pernah telat, apa bila habis langsung langsung dikirim”<sup>13</sup>*

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (pabrik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku distributor pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“untuk bahan baku dari pabrik pasir kucing helo cat litter saya bisa mengetahuinya dari komposisi pada setiap cap yang ditempelkan pada setiap kemasan pasir kucing, dan saya rasa aman-aman saja.”<sup>14</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“untuk bahan baku dari pasir kucing saya bisa mengetahuinya dari komposisi pada setiap merk yang ditempelkan pada setiap kemasan, bahan baku yang digunakan dalam produksi sudah di cantumkan komposisi yang terkandung pada pasirkucing pada kemasan”<sup>15</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya membeli di pabrik pasir kucing ini saya sudah tau bahan baku apa yang digunakan, karena sudah tertera pada setiap kemasannya”<sup>16</sup>*

Dalam menentukan bahan baku untuk digunakan sebagai proses produksi harus mengacu pada karakteristik produk yang akan dihasilkan. Contohnya, jika berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap pasar produk yang akan dihasilkan konsumen menginginkan produk dengan aroma pasit yang bervariasi, dengan demikian bahan baku yang dicari harus sesuai dengan keinginan konsumen.

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

### 3) Kualitas barang

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam menetapkan tempat belanja bahan baku sebelumnya mereka juga memperhatikan kualitas bahan baku yang dimiliki oleh tempat tersebut. Hal ini akan memberikan dampak pada produk yang dihasilkan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“dari bekal pengalaman yang sudah saya dapatkan dan saudara saya pada waktu bekerja di pabrik pasir kucing saya dan saudara akhirnya tau bahan apa saja untuk bisa meracik sendiri bahan yang saya inginkan dengan bahan baku yang saya dan saudara saya inginkan.”*<sup>17</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“yang saya tahu, setiap produk dari bahan baku yang telah habis, dari dulu saya awal kerja sekitar satu tahun, selalu menggunakan bahan baku dari yang sama dan dengan tempat yang sama yakni batuan bintonit yang diambil dari Kademangan Kabupaten Blitar”.*<sup>18</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Selama saya bekerja disini bahan baku yang di gunakan adalah batuan bintonit, yang diambil dari kademangan”*<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Pegawai Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“kualiatas bahan yang dihasilkan bagus dikarenakan bahan baku yang digunakan bahan yang bagus dengan menggunakan batuan bintonit”<sup>20</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku distributor pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“dari dulu awal membeli pasir kucing hello cat litter sampai sekarang, produk dari pak Anam ini tetap sama baik itu dari segi kualitas, kemasan, atau identitas produknya dan juga untuk komposisi yang tertera pada kemasan itu juga tidak pernah berubah dari dulu.”<sup>21</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“menurut saya produk ini merukan produk yang sudah ada sejak lama dan masih ada hingga saat sekarang produk yang dijual mempunyai kualitas yang baik dan diminati banyak pembeli”<sup>22</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“kalau menurut saya kualitas produk yang dibuat di pabrik pasir kucing Bapak Anam mempunya kualitas yang baik, danbanyak pemeli yang menyuainya”<sup>23</sup>*

Untuk memperoleh kualitas produk yang baik maka diperlukan bahan baku dengan kualitas yang baik pula. Agar

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>23</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

mendapatkan kualitas yang baik maka dapat dilakukan dengan cara penyeleksian sumber bahan baku, penanganan saat proses pembelian, pemeriksaan saat penerimaan dalam perusahaan dan pemeriksaan sebelum diproduksi

#### 4) Kuantitas barang

Pada Pengendalian produksi merupakan tindakan yang sangat diperlukan agar produksi berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan dengan biaya yang optimal. Tujuan dari pengendalian produksi adalah untuk mencapai hasil yang maksimal dengan biaya seoptimal mungkin. Adapun pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam pengendalian produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar pengendalian produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya sebelum belanja bahan baku, mereka harus memperhatikan berapa banyak produk yang harus dihasilkan dalam sekali produksi untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Karena semakin banyak bahan baku yang dibelanjakan dan tidak terpakai akan berdampak pada meningkatnya hasil produk yang tidak terpasarkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“dalam sekali produksi pabrik pasir kucing saya mengemasinya dalam bentuk takaran liter kalau pasir, seperti saya mengemas pasir 3,6,12,15 liter, saya 2-3 ton dalam satu hari kurang lebih dalam satu minggu kurang lebih 15 ton yang siap diperjual belikan sesuai dengan pesanan pelanggan yang sudah menghubungi saya dan bisa bertahan lama. Dari setiap pesanan yang ada saya bisa*

*mengira-ngira untuk nanti bahan bakunya saya membeli berapa banyak*”<sup>24</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Deni Pratama selaku karyawan pada *home industry* sari temu minuman rasa buah.

*“Bapak Anam dalam sekali produksi selalu membuat takaran yang pas, untuk hasil produksi sekitar 2-3 ton untuk siap di olah menjadi produk jadi”*<sup>25</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Dalam sekali produksi setiap harinya mencapai 2-3 ton barang yang di olah menjadi barang yang sudah jadi, dan siap di pasarkan di toko-toko”*<sup>26</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Dalam satu minngu bisa mencapai sekitar 15 ton hasil produksi yang sudah jadi, dan siap untukdi pasarkan”*<sup>27</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya memesan pasir kucing dengan cara menghubungi langsung pemiliknya lewat telephone dan juga pesan singkat atau sms setiap barang yang ada di toko saya hampir habis.”*<sup>28</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>26</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>27</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>28</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

*“Saya membeli pasir kucing langsung menghubungi Bapak Anam, biasanya saya membeli dengan jumlah yang banyak”<sup>29</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya membeli disini kebanyakann membeli yang takaranya 6 dan 12 liter karena itu sudah cukup untuk memlihara 2 ekor kucing”<sup>30</sup>*

Besar kecilnya jumlah barang yang akan diproduksi tergantung pada jumlah permintaan konsumen yang ada di pasar. Untuk meningkatkan jumlah produksi dengan cara intensifikasi atau memperbaiki metode kerja dan meningkatkan produktivitas faktor produksi. Selain itu dapat dilakukan dengan cara mengembangkan atau menambah keanekaragaman jenis hasil produksi.

b. Pengendalian produksi

Pengendalian produksi merupakan tindakan yang sangat diperlukan agar produksi berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan dengan biaya yang optimal. Tujuan dari pengendalian produksi adalah untuk mencapai hasil yang maksimal dengan biaya seoptimal mungkin. Adapun pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam pengendalian produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar pengendalian produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya:

1) Membuat perencanaan

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>30</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam kegiatan produksinya harus membuat perencanaan dengan menentukan jenis barang yang akan diproduksi yang diinginkan dengan memperoleh kualitas, kuantitas yang terbaik dan di butuhkan para konsumen dari perusahaan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“sebelum saya melakukan satu kali produksi, saya sudah melihat dari pesanan yang sudah ada kemudian menentukan berapa banyak bahan baku yang akan digunakan juga, selain itu juga menyiapkan peralatan sebelum melakukan produksi seperti bahan-bahan yang akan digunakan dan juga menetapkan kemana saja hasil dari produksi nanti akan dipasarkan”<sup>31</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Deni Pratama selaku karyawan pada *home industry* sari temu minuman rasa buah.

*“ya kalau direncanakan itu sudah pasti, ga mungkin kalau produksi hanya asal-asalan produksi. Sebelum melakukan masih banyak hal yang harus di rencanakan, misalnya seperti menyiapkan bahan baku dan kemasan yang akan digunakan masih tersedia atau tidak dan lain sebagainya”<sup>32</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“membuat perencanaan sudah mulai dari awal sebelum melakukan produksi, agar hasilnya memuaskan dan bagus, perencanaan produksi seperti memeriksa bahan baku, memeriksa mesin produksi”<sup>33</sup>*

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>32</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>33</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Hasil produksi yang baik dan bagus, dikarenakan sebelum melakukan perencanaan, memilih dan menyiapkan bahan baku, mengecek mesin produksi”<sup>34</sup>*

Dalam pembuatan perencanaan usaha dapat digunakan sebagai perantara untuk melihat dengan jelas apakah usaha yang dijalankan nantinya akan memiliki prospek keberhasilan yang tinggi. Selain itu juga untuk meyakinkan kepada relasi bisnis untuk bisa bekerja sama.

## 2) Menyusun jadwal kerja

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam kegiatan produksinya mereka memproduksi barang setiap harinya sesuai dengan pesanan dan juga jadwal mingguan untuk mengirim barang kepada relasi-relasi yang produk pada relasi-relasi tersebut telah habis, setelah itu di buatlah jadwal kerja untuk para karyawan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“untuk jadwal kerja karyawan saya memberlakukan untuk masuk berkerja setiap enam hari dalam satu minggu, karyawan bekerjadibagi menjadidu sif bekerja sif pagi mulai pukul 07.00-16.00, untuk sif malam mulai pukul 04.00-21.00 meskipun pesanan pasir kucing tidak datang setiap hari tapi untuk kegiatan dalam mempersiapkan untuk produksi juga di butuhkan misalnya seperti persiapan setiap hari produksi”<sup>35</sup>*

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>35</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*..

*“dari awal masuk kerja di sini hingga sekarang saya masuk enam hari kerja dalam seminggu dan juga saya kadang juga ada jam lemburnya.”*<sup>36</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“selama saya disini bekerja, sudah dikasih tau bahwa sanya kerja sehari selama 7 jam, mulai jam 08.00-15.00 WIB, selama enam hari kerja dalam satu minggu”*<sup>37</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“jadwal kerja disini sudah tersesun sebelum saya bekerja disini, yaitu bekerja selama enam hari dalam satu minngu”*<sup>38</sup>

produksi yang menetapkan pekerjaan dalam urutan-urutan yang sesuai dengan prioritasnya dan kemudian dilengkapi pelaksanaan rencana tersebut pada waktu yang tepat dengan urutan yang benar, sehingga berhubungan dengan kapan suatu pekerjaan akan dilaksanakan pada suatu bagian produksi.

### 3) Menentukan barang akan dipasarkan kepada konsumen

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* setelah membuat hasil produksi langkah yang mereka lakukan adalah dengan memasarkan produknya pada relasi-relasi/distributor dan tempat

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

penjual disekiar, pengirimna juga di berbagai daerah seperti lokal Blitar Malang, Surabaya, kebanyakan Surabaya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“dari awal saya menjual produk dulu semua tidak langsung mau membeli produk yang saya jual karena mungkin baru pertama kali beredar di daerah Kabupaten Blitar, tapi dengan kesabaran, dan niat yang sudah mantab perlahan-lahan saya masuk ke toko-toko dan memasarkan ke distributro, hingga akhirnya setelah sekiranya laku di sekitar rumah saya memberanikan diri untuk menjual pasir kucing seluruh daerah Kabupaten Blitar, setelah sekian lama akhirnya mendapatkan distributor hingga sampai keluar daerah seperti Surabaya”<sup>39</sup>*

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“pada saat kirim barang untuk produk pada pabrik pasir kucing hello cat litter milik pak Anam ini dipasarkan ke distributor diberbagai daerah seperti Blitar, Malang dan Surabaya.”<sup>40</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“setiap hasil produksi selalu di lakukan pengecekan, agar bila dipasarkan ke konsumen barang dalam kondisi baik, barang dipasarkan ke berbagai daerah di Kabupaten Blitar, dan juga Surabaya, Malang”<sup>41</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

*“Barang yang sudah jadi sudah melakukan pengecekan terlebih dahulu, jadi barang tersebut sudah baik, dan juga sudah siap untuk dipasarkan”<sup>42</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku distributor pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“yang jelas dipasarkan di tempat saya dan juga yang saya tau kalau dipasarkan ke luar daerah juga.”<sup>43</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Setahu saya kalau pemasarannya dipasarkan diluar kota dan dalam kota”<sup>44</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya hanya pembeli disini, kalau masalah itu saya kurangtau untuk tempat pengiriman barang dimasa saja”<sup>45</sup>*

Dalam menentukan segmentasi pasar yang perlu diperhatikan adalah menilai apakah barang yang diproduksi dijangkau oleh konsumen baik dari segi kebutuhan, kualitas dan harga. Selain itu juga dapat dilakukan dengan melakukan penelitian untuk mendapatkan variabel pada tiap jenis segmentasi. Segementasi itu bisa berupa segmentasi lokasi, waktu, harga, demografi, psikografis dan sosial budaya.

### c. Pengawasan Produksi

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>44</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

Pengawasan produksi memiliki tujuan agar pelaksanaan aktivitas produksi dapat berjalan sesuai dengan rencana. Adapun pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam pengawasan produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar pengawasan produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya:

1) Menetapkan kualitas

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* mereka mampu mempertahankan produksinya yang di mana di setiap kali produksi selalu ada pengujian kualitas produksinya, setiap pabrik itu memiliki keyakinan sendiri-sendiri, jadi setiap produksi berbeda, meskipun pengerjaanya sama tapi, produksi, cara mengelola, dan pengeringan yang berbeda-beda, sehingga kualitas dari produk akan terjaga dengan baik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya belajar dari apa yang telah saya dapat dari pabrik pasir kucing yang saya tempati dulu bersama saudara saya, bahwasannya dalam membuat pasir kucing harus memperhatikan berbagai aspek baik itu dari segi bahan baku, cara mengelola dan juga untuk perizinan dagang dan membuat pelanggan merasa senang dengan produk karena selain hasil yang baik juga memiliki daya tarik yang berbeda dari produk pasir kucing yang lain”<sup>46</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“kualitas sudah tidak diragukan lagi,, karena melihat dari dulu masih tetap banyak yang diproduksi dan juga masih banyak pelanggan yang mengambil barang dari sini, disetiap hasil produksi*

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

*selalu ada pengujian kualitas barang produksinya dan itu yang membuat produk ini bertahan hingga saat ini.*"<sup>47</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*"kualitas barang selalu diutamakan, selalau ada pengecekan disetiap produksi, kualitas yang bagus biasa memuaskan pelanggan"*<sup>48</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*"Barang yang dihasilkan sudah tentu memiliki kualitas yang baik dikarenakan sudah melalui pengecekan kualitas barang"*<sup>49</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*"Kualitasnya baik, karena banyak peminatnya dan semua orang suka dengan produk dan harganya yang murah, kalau tidak saya tidak akan berlangganan di pasir kucing hello cat litter."*<sup>50</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*"Barang yang diproduksi baik dan banyak diminati para pembeli, dan mempunyai aroma yang berfarian, juga harganya terjangkau cukup murah"*<sup>51</sup>

Untuk menjaga kualitas pelanggan agar loyalitas pelanggan tetap terjaga, maka dapat dilakukan dengan membuat komitmen untuk memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan, melihat

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>49</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>51</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

kesalahan dan mencari jalan keluar, berinvestasi pada pelatihan dan terus menjaga kualitas produk secara terstruktur.

2) Melaksanakan produksi tepat waktu

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* selain kualitas dari produk terjaga dengan baik pada pelaksanaan produksi yang dilakukan tepat waktu karena produksi di laksanakan setiap hari, yang di mana bila ada pesanan selalu ada barang yang akan di berikan kepa pelanggan Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter* pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*”saya memproduksi setiap hari yang di mana bila ada pesanan saya sudah siap dengan barang yang ada, dan juga meberi stok tambahan pada tok-toko yang menjual makan dan pasir kucing ditempat saya.”*<sup>52</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku keryawan pada *home industry* sari temu minuman rasa buah.

*”setiap hari melakukan produksi, bila ada pesanan barang sudah ada, saya melakukan persiapan untuk produksi selanjutnya seperti bahan-bahan baku yang akan digunakan, menyiapkan wadah untuk tempat hasil produksi.”*<sup>53</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku keryawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Disini setiap hari melakakuan produksi jadi bila ada orang yang mau mengambil sudah siap untuk dikirim”*<sup>54</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku keryawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>53</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pramata (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>54</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

*“Saya bekerja disini setiap hari melakukan produksi, bila ada pembeli barang maka barang sudah ada”<sup>55</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*”untuk pengiriman pada saat produk habis jarang sekali telat karena kalau habis saya langsung menghubungi pemilik pabrik pasir kucing hello cat litter.”<sup>56</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Setiap saya mau beli pasir di Bapak Anam, barangnya sudah ada, jadi setiap saat saya beli barang sudah tersedia, saya suka membeli disini dikaerakan barang produksi yang selalau ada”<sup>57</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“setiap saya membeli disini barang yang saya beli sudah ada, jadi saya tidak perlu menunggu atau memesan terlebih dahulu”<sup>58</sup>*

Dalam penerapan manajemen waktu yang sangat tepat maka sebuah perusahaan akan mendapatkan timbal balik atau keuntungan atas usahanya dengan melakukan proses produksi yang tepat waktu. Beberapa keuntungannya yaitu dapat mencapai produktivitas dan efisiensi yang lebih besar, memiliki reputasi profesional yang lebih baik, tekanan atau stress akan berkurang, meningkatkan peluang dalam mencapai kesuksesan, memiliki keseimbangan dalam kehidupan dan kesempatan karir yang lebih baik.

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

Pabrik pasir kucing *Hello Cat Litter* dalam strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi menurut prerpektif Islam, selain manajemen waktu untuk kepentingan dunia pabrik pasir kucing *hello cat litter* ini juga melakukan manajemen waktu untuk kepentingan akhirat, seperti halnya pada saat masuk waktu sholat karyawan segera berhenti dalam melakukan segala aktivitasnya dan segera untuk melaksanakan sholat luma waktu. Pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam sisi harga juga relatif murah hal ini menandakan keadilan dimana antara biaya produksi dengan penentuan harga seimbang atau tidak mengambil untuk yang berlebih.

Setelah melakukan analisa terkait penemuan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan adanya strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan pemasaran pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*. Yaitu:

- a. Melakukan perencanaan produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk
- b. Melakukan pengendalian produksi dengan melaksanakan tahapan perencanaan produksi yang sesuai dengan sasaran (segmentasi pasar)
- c. Melakukan pengawasan produksi dengan mempertahankan kualitas dan efisiensi waktu

## 2. Temuan Tentang Kekuatan dan Kelemahan Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran di Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari

a. Kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen kualitas produk dan pemasaran

1) Kekuatan pertama yang menjadi salah satu kekuatan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* adalah kepuasan dalam melayani pembeli. Pernyataan ini disampaikan oleh Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya memperoleh pengalaman dalam mengelola pabrik pasir kucing, sehingga saya mendapatka wawan bagaimana cara agar saya bisa memuaskan pembeli saya.”*<sup>59</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*”Bapak Anam selalu baik terhadap pembeli bila ada pembeli yang kurang puas Bapak Anam selalu mencari apa kekuranganya dan membenahinya”.*<sup>60</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Usaha pabrik pasir kucing ini milik Bapak Anam, dari dulu sampai sekarang masih setia kepada pelangganya dan memberakan pelayanan yang baik”*<sup>61</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>61</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

*“Pabrik pasir kucing ini milik Bapak Anam, memberikan yang terbaik kepada pembeli”<sup>62</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*”Bapak Anam selalu baik kepada pembeli dan juga kepada pembeli atau pelanggan tidak jarang memberikan bonus.”<sup>63</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Bapak Anam orangnya baik suka memberi, sehingga pelanggan maupun karyawan di sini betah”<sup>64</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“Kepuasan pelanggan disini sangat diutamakan jadi tidak jarang pembeli disini semua puas”<sup>65</sup>*

Kepemilikan usaha atas kepuasan pembeli maupun karyawan merupakan sesuatu yang penting bagi seorang pengusaha. Selain menumbuhkan jiwa kewirausahaan, memiliki usaha yang banyak memberikan kepercayaan kepada pembeli juga dapat, melatih dalam mengatur keuangan, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab. Apabila usaha yang dirintis telah cukup berkembang, maka dapat menolong orang lain dengan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar sehingga dapat meningkatkan perekonomian.

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

2) Kekuatan yang kedua adalah pabrik pasir kucing *hello cat litter* memiliki ikatan emosi. Hal tersebut membuat sebuah usaha atau industri dapat terjamin. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya oranya ramah jadi kepada siapapun oranya saya tidak pilih-pilih jadi semua yang membeli ata karyawan saya tidak membedakan maupun baik atau buruk.”*<sup>66</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“disini karyawan maupun pemilik usaha memiliki hubungan yang baik tidak ada konflik, jika ada langsung diselesaikan dengan baik.”*<sup>67</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Bapak Anam bisa meihat untuk bagaimana menciptakan suasana yang nyama, seperti memberikan kekurangan atau keluhan dari karyawan”*<sup>68</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“selama saya disini tidak ada hal-hal yang membuat kami mengeluh, bila ada juga langsung dicarikan solusinya”*<sup>69</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>68</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>69</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

*“kami disini memiliki ikatan yang tinggi antara pegawai dan pihak pabrik tidak ada kesenjangan sosial, selalu bekerja sama bila ada yang mengalami kesulitan”<sup>70</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“ikatan emosi disini saling tolong menolong bila ada yang kesulitan”<sup>71</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“disini tidak ada kesenjangan sosial kami selalu melakukan kerja sama baik sama karyawan maupun pemilik pabrik”<sup>72</sup>*

Pada dasarnya, ikatan merupakan hal wajib yang harus dimiliki oleh perusahaan besar maupun usaha yang masih merintis, karena hal tersebut memang sangat penting. Seperti yang diketahui, bahwa mempunyai katan emosi yang baik memiliki banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh perusahaan itu sendiri, seperti adanya, ikatan individu yang mampu mejalin koneksi yang memberikan rasa aman saat berinteraksi serta untuk mendapat kepercayaan konsumen.

- 3) Kekuatan ketiga adalah memiliki kepercayaan yang baik antara pembeli dan karyawan, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“produk yang saya hasilkan tidak lepas dari cara mencampur yang pas dan dengan berapa banyak takaran yang pas sehingga menjadikan hasil pasiryang bagus bagi kesehatan hewan peliharaan, selain rasa kita juga perlu memperhatikan pengemasan, karena pengemasan yang saya lakukan semua manual dengan*

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>71</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

*tenaga manusia dan dengan dengan berbagai macam faria aroma yang bermacam-macam yang diminati diberbagai kalangan masyarakat sehingga perusahaan kami memiliki kepercayaan dan dapat dipercaya oleh pelanggan kami”<sup>73</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* .

*“dari produk yang dihasilkan kami selalu mengutamakan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepercayaan bagi pembeli”<sup>74</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Dalam pabrik pasir kucing ini, mengutamakan saling menjalin kepercayaan baik kepada pembili maupun pelanggan”<sup>75</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“pabrik di tempat saya selalu mengutamakan saling percaya satu sama lain tidak ada yang saling berprasangka buruk”<sup>76</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“saya memiliki kepercayaan unutup pabrik tersebut dikarenakan barang yang sayg saya beli selalu dalam kondisi yang baik”<sup>77</sup>*

Pada umumnya sebuah kepercayaan yang ditimbulkan harus memiliki kelebihan baik dalam produk harus memiliki beberapa

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>74</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>75</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>76</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

keunggulan yang tidak mampu ditiru atau sulit untuk diikuti oleh pesaing.

- 4) Kekuatan yang keempat adalah pabrik pasir kucing *hello cat litter* memiliki pengalaman dalam perusahaan pabrik pasir kucing *hello cat litter*. Sebagaimana yang ditegaskan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“dari awal saya membuat kucing hello cat litter ini saya sudah memiliki pengalam dalam menjlankan pabrik, karena saya dulu pernah bekerja dan belajar di panrik pasir kucing, bila ada kendala yang terjadi saya selalu membicarakn dengan pegawai saya bagaimana supaya menjalin kebersamaan dan kepercayaan yang ditimbulkan”<sup>78</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku keryawan pada *home industry* sari temu minuman rasa buah.

*“beliau sangat baik dan ramah juga tak jarang mengajak karyawannya untuk bercanda dan juga menceritakan tentang keluh kesah yang sedang dialaminya dan juga pengalamnya.”<sup>79</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku keryawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Komunikasi dengan pemilik pabrik sangat baik, beliau setiap hari kesini, tidak jarang beliau mengajak ngobrol dan cerita sama pegawai”<sup>80</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku keryawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>79</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>80</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

*“Hubungan dan komunikasi dengan pemilik pabrik sangat baik, beliau tidak jarang mengajak ngobrol sama para karyawan jadi setiap hari terjalin komunikasi yang baik”<sup>81</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Ida Wahyuni selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“Bapak Anam sudah memiliki pengalaman yang baik, bagai mana cara mengembangkan pabrik yang sesuai dan hasil yang diinginkan oleh pembeli”<sup>82</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Beliau baik dan cakap dalam bertindak, biala saya ingin membeli barang beliau selalu siap untuk barang yang ingin saya beli, beliau juga rama kalau diajak bicara”<sup>83</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“Bapak Anam orangnya baik, mudah diajak untuk bercakap-cakap, beliau juga tanggap dalam menangani usahanya, barang yang dihasilkan bagus”<sup>84</sup>*

Pengalaman yang baik dapat menimbulkan hubungan yang baik antara atasan dan karyawan akan berdampak pada kenyamanan dan rasa senang dalam bekerja, jika karyawan sudah merasa nyaman dan senang maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>83</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>84</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

**b. Kelemahan dalam mempetahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen kualitas produk dan pemasaran**

1) Kelemahan yang pertama dalam kepuasan pelanggan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Perusahaan Pabrik Pasir Kucing masih dalam proses pengembangan. fasilitas pendukung bisa dibilang masih belum memadai sehingga kadang pelanggan juga ada yang sudah terpenuhi kebutuhannya juga ada yang belum”*<sup>85</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“Kalau menurut saya, kelemahan dalam kepuasan saya kurang mengerti, pembeli juga jarang untuk memberi komentar”*<sup>86</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Menurut saya, kendala dalam kepuasan pelanggan saya pernah sekali menjumpai ada pelanggan yang komplain mengenai waha yang bocor”*<sup>87</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya kurang mengerti mengenai itu, saya tidak pernah menjumpai pada saat saya bekerja, mungkin karyawan yang lain pernah menjumpai ada yang komplain”*<sup>88</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>86</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>87</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>88</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

*“kalau menurut saya selama saya membeli di sana saya merasakan puas-puas saja, bila ada barang yang cacat, siapa pihak pabrik langsung diganti dengan yang baru”<sup>89</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nandea selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya kalau ditanya mengenai itu saya puas belanja disana, jika saya kurang puas saya sudah tidak lagi mengambil barang disana”<sup>90</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“kalau menurut saya sebagai pelanggan merasa puas atau kurang puas itu juga pernah terjadi, bila mana barang yang datang ada yang wadahnya bocor, tapi sama bapak Anam bila ada yang bocor langsung diganti”<sup>91</sup>*

2) Kelemahan yang kedua yaitu ikatan emosi Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“Kalau ditanya masalah hambatan yang dihadapi, setiap manusia memiliki karakteristik yang berbeda-beda, ada yang punya masalah langsung diungkapkan dan juga yang dipendam, jadi saya harus memberikan yang terbaik bagi karyawan saya, untuk kekurangannya kadang saya bisa memahami kadang tidak bisa memahami keinginan masing-masing orang”<sup>92</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“kalau menurut saya kekurangan dalam hal ini, saya kan pegawai yang bekerja pada pagi hari, kadang teman-teman itu ingin*

---

<sup>89</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>90</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>91</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>92</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

*mendapat cemilan, tapi kadang tidak dibri jadi saya dan teman teman beli sendiri.*”<sup>93</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“kekurangan dalam hal ini saya kurang mengerti, masalahnya disini baik-baik saja”*<sup>94</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“Kalau menurut saya kendala dalam tempat yang digunakan, pabrik pasir kucing ini masih kurang memadai dikarenakan tmpanya yang kecil”*<sup>95</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“kalau menurut saya tidak ada kendala kami emiliki hubungan yang baik antara penjual dan pembeli.”*<sup>96</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“kalau menurut saya tidak ada dikarenakan kami menjlin hubungan yang baik”*<sup>97</sup>

3) Kelemahan yang ketiga yaitu kepercayaan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“dalam hal kepercayaan yang timbul dalam perusahaan saya baik antara karyawan, pembeli menurut saya kekuranganya terdapat*

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>94</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>95</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>96</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>97</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

*pada bila mana ada yang melakukan keteledoran yang tidak saya mengerti dan karyawan saya tidak bilang, maka dari pihak pembeli tiba-tiba ada yang komplin dan saya tidak mengerti apa yang terjadi.*”<sup>98</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“kalau menurut saya tidak ada sih kalau masalah kepercayaan yang ditimbulkan, disini kami saling percaya satu sama lain .”*<sup>99</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya kurang tau masalah hal tersebut saya percaya sama pabrik tempat saya bekerja dan juga percaya sama teman-teman yang bekerja disii”*<sup>100</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya mersa disini baik baik saja selalu percaya satu sama lain tidka ada yang merasa tidak diuntungkan dari sebelah pihak”*<sup>101</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“menurut saya sebagai peembeli mersa memiliki hubungan yang baik karea saya percaya sama pabrik pasir kucing yang saya ambil barangnya.”*<sup>102</sup>

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>99</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>100</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>101</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>102</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya selama membeli di pabrik pasir Bapak Anam saya tidak merasa dari sebelah pihak yang merugikan saya, karena kami saling percaya satu sama lain”<sup>103</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“masalah perihal tentang itu saya kurnag tau, mungkin saja tempat penyimpanan memang kurang besar, setiap saya kesana banyak barang yang ditaruh diluar”<sup>104</sup>*

- 4) Kelemahan yang ketiga yaitu pengalaman dengan perusahaan oleh Bapak Choirul Anam selaku pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“masalah pengalaman selama saya mendirikan pabrik ini sayang juga pernah mengalami pasang surut dalam usaha saya, tidak semua usaha akan melonjak naik kadang juga ada yang mengalami masalah, saya selaku pemilik dalam masalah pengalaman dulu saya sering mengalami kegagalan dalam hal produksi, hasil produksi tidak sesuai yang diharapkan, saya terus berusaha dan belajar bagaimana cara yang baik untuk menghasilkan barang yang bagus”<sup>105</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Deni Pratama selaku karyawan pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“selama saya bekerja disini pengalaman Bapak Anam baik dalam mengelola pabrik, tidak ada kekurangan.”<sup>106</sup>*

---

<sup>103</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>104</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>105</sup> Wawancara dengan Bapak Anam (Pemilik Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

<sup>106</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Pratama (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Selasa Tanggal 29 September 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas zainal Abidin selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“pengalam Bapak Anam baik bila da kesalan lansung dibenarka, jadi kekuranganya menurut saya tidak ada”<sup>107</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Munib Ashari selaku karyawan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“menurut saya dalam masalah itu tidak da Bapakk Anam selalu siap tanggap bila ada yang kerusakan dalam bidang mesin pengelola”<sup>108</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku pelanggan pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“menurut saya sebagai peembali saya kurang tau dalam mengelola pabrik tersebut, tapi setau saya pengalam Bapak Anam baik dalam mengelola perusahaan”<sup>109</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Herman selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*.

*“saya selama membeli di pabrik pasir Bapak Anam saya tidak merasa dari sebelah pihak yang merugikan saya, karena kami saling percaya satu masa lain”<sup>110</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Mukhlis selaku pembeli pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*

*“masalah perihal tentang itu saya kurnag tau, menuerut saya bapak anam sudah memiliki pengalam yang baik”<sup>111</sup>*

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>108</sup> Wawancara dengan Bapak Munib Ashari (Karyawan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Jumat Tanggal 30 Oktober 2020

<sup>109</sup> Wawancara dengan Bapak Heru (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Kamis Tanggal 01 Oktober 2020

<sup>110</sup> Wawancara dengan Bapak Herman (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

<sup>111</sup> Wawancara dengan Bapak Mukhlis (Pelanggan Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter*) Pada Hari Hari Sabtu Tanggal 31 Oktober 2020

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam perusahaan Pabrik Pasir Kucing masih menemati dilahan bukan milik sendiri, dan juga adanya kendala teknis yang terjadi sehingga produksinya terhambat. Setelah melakukan wawancara dan pemaparan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi prespektif ekonomi Islam
  - a. Kepuasan pelanggan yang baik, tidak ada hambatan dalam masalah kepuasan pelanggan, Bapak Anam memproduksi barang sesuai sigmentasi pasar
  - b. Ikatan emosi yang baik antara pelanggan dan kariyawan
  - c. Pengalaman dengan perusahaan yang baik dan sesui dengan kebutuhan perusahaan
  - d. Kemudahan dalam menjalankan perusahaann yang sesuai dengan sigmentasi pasar
  - e. Kemudahan dalam usaha
2. Kelemahan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi prespektif ekonomi Islam
  - a. Kepuasan pelanggan yang terdapat keluhan dalam pengemasan barang
  - b. Ikatan emosi yang terjalin terkadang terjadi kesalah fahaman antara pembeli dan karyawan

- c. Kepercayaan yang timbul terkadang kurang baik
- d. Pengalaman dalam perusahaan atau pabrik

### **C. Analisis Data**

#### **1. Analisis tentang strategi Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran di Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari**

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan pemasaran pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* yaitu dengan melakukan beberapa aspek yang ada di dalam manajemen produksi. Diantaranya yaitu perencanaan produksi yang dilakukan dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas dari bahan baku. Bentuk perhatian dalam perencanaan ini dilakukan dengan memikirkan jenis produk yang akan dihasilkan, kemudian menentukan bahan baku yang akan digunakan serta memperhatikan kuantitas dan kualitas bahan baku. Dengan melakukan perencanaan yang matang diharapkan akan menghasilkan produk yang berkualitas dan berkuantitas pada produk sari temu yang menjadikan para pelanggan tetap mau untuk membeli produk tersebut.

Setelah melakukan perencanaan produksi, tentu tahapan berikutnya adalah melakukan proses produksi. Dalam proses produksi, pabrik pasir kucing *hello cat litter* memperhatikan pula kinerja karyawan. Selalu menjaga komunikasi yang baik antar keduanya, agar yang diinstruksikan oleh pimpinan dijalankan dengan tepat oleh karyawan. Selain hal itu, memperhatikan jadwal

kerja dan jam istirahat juga dilakukan oleh pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*. Hasil produk yang berkualitas dan layak untuk pasarkan pabrik pasir kucing *hello cat litter* melakukan pengendalian produksi dengan memasarkan produknya sesuai dengan segmentasi pasar. Proses segmentasi pasar sendiri sudah dilakukan sebelumnya yang kemudian pabrik pasir kucing *hello cat litter* melakukan penjualan di lingkungan pabrik pasir kucing *hello cat litter* dan melihat bagaimana respon orang-orang untuk menambah kepercayaan sebelum produk beredar secara luas.

Untuk mempertahankan pemasaran dan menambah pemasaran, maka pabrik pasir kucing *hello cat litter* melakukan pengawasan produksi dengan tetap mempertahankan kualitas dan kuantitas terhadap produk. Selain menjaga pemasaran, produk ini juga perlu menjaga loyalitas pelanggan agar jumlah permintaan tetap bertahan dan produksi tetap berjalan. Selain menjaga kualitas produk, efisiensi waktu juga sangat diperhatikan, karena untuk menjaga kuantitas produk yang dihasilkan juga menjaga kinerja karyawan, semakin lama dan lambat pengerjaan maka waktu bekerja karyawan akan semakin panjang.

## **2. Kekuatan dan Kelemahan Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran di Pabrik Pasir Kucing *Hello Cat Litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari**

Dalam melaksanakan segala aspek-aspek manajemen produksi tentu pabrik pasir kucing *hello cat litter* memiliki kekuatan sekaligus kelemahan yang membuat industri mengalami pasang surut. Kekuatan pada pabrik pasir

kucing *hello cat litter* akan memberikan dampak perkembangan yang pesat terhadap jumlah produk yang akan dihasilkan pada saat produksi karena loyalnya pelanggan terhadap kepercayaan antara pemilik dan karyawan yang ditimbulkan sangat baik. Selain itu kekuatan yang dimiliki juga akan menentukan keberlangsungan industri karena pabrik pasir kucing *hello cat litter* memiliki ikatan emosi yang terjalin baik antara pemilik perusahaan dengan karyawan. Dalam menjalankan industrinya, hubungan baik dengan karyawan dan kepercayaan memperhatikan kinerja dan selalu memberikan pengawasan terhadap karyawan juga akan menentukan kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan. Dalam menjalankan perusahaan pengalaman yang baik akan menjadikan perusahaan tersebut terus berkembang sesuai dengan berjalannya waktu yang berlalu. Selain itu juga kemudahan dalam menjalankan perusahaan akan menambah jumlah produksi yang dihasilkan dalam menjalankan industrinya. Selain kekuatan, pabrik pasir kucing *hello cat litter* juga memiliki kelemahan yang tidak bisa dihindari. Kepuasan pelanggan yang terdapat keluhan dalam pengemasan barang, Ikatan emosi yang terjalin terkadang terjadi kesalah fahaman antara pembeli dan karyawan, Kepercayaan yang timbul terkadang kurang baik, Pengalaman dalam perusahaan atau pabrik.