

BAB V

PEMBAHASAN

A. Mempertahankan Loyalitas pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari Kabupaten Blitar.

Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana pimpinan pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Loyalitas pelanggan dapat dilihat dari kemauan pelanggan untuk terus mendukung perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan produk atau jasanya atas dasar rasa suka. Sementara itu, strategi mempertahankan loyalitas pelanggan adalah cara perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Strategi ini diterapkan untuk mendukung tingkat loyalitas. sehingga dari loyalitas tersebut masyarakat akan merasa membutuhkan. Selain karena rasa membutuhkan, loyalitas pelanggan juga akan muncul ketika mereka telah ketergantungan dengan produk maupun jasa yang telah diberikan. Sementara itu, pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* untuk mempertahankan loyalitas pelanggan sudah menerapkan strateginya pada aspek-aspek manajemen produksi yaitu berupa perencanaan produksi, pengendalian, dan pengawasan produksi.

Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, pabrik pasir kucing *hello cat litter* menerapkan strategi melalui manajemen produksi sebagai berikut:

1. Melakukan perencanaan produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk.

Perencanaan adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Setiap manajer dituntut terlebih dahulu agar mereka membuat rencana tentang aktivitas yang harus dilakukan. Perencanaan tersebut merupakan aktivitas untuk memilih dan menghubungkan fakta serta aktivitas untuk memilih yang direncanakan.¹

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*, dalam melakukan perencanaan produksi melakukan tahapan-tahapan yang sesuai, yaitu diawali dengan pemilihan jenis barang yang akan diproduksi, penentuan bahan baku yang akan digunakan untuk produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk agar mendapatkan hasil sesuai dengan keinginan.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawati², dalam perencanaan produksi yang harus diutamakan adalah kualitas produk yang baik, mengutamakan bahan baku yang berkualitas tinggi, menggunakan prinsip usaha yang jujur, produksi yang higienis dan sehat. Serta produk dan jasa yang ditawarkan berkualitas baik dengan harga yang standar, produk yang beragam, pelayanan yang baik, dan memenuhi harapan pelanggan.

¹ H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 1

² Megawati, *Analisis Faktor-faktor yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan (Study Pada Toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara)*. (Lampung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017)

2. Melakukan pengendalian produksi dengan melaksanakan tahapan perencanaan produksi yang sesuai dengan sasaran (segmentasi pasar)

Berdasarkan penjelasan pada teori yang ditulis oleh M. Fuad Pengendalian produksi merupakan berbagai bentuk kegiatan dan metode yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mengelola, mengatur, mengkoordinir, dan mengarahkan proses produksi (peralatan, bahan baku, mesin, tenaga kerja) kedalam suatu arus aliran yang memberikan hasil dengan jumlah biaya yang seminimal mungkin dan waktu yang seoptimal mungkin. Pengendalian produksi diperlukan agar produksi berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan dengan biaya yang optimal.

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam melakukan pengendalian produksi, mereka telah melakukan tahapan perencanaan yang dari tahapan pemilihan jenis produk, kualitas dan kuantitas barang. Selain hal tersebut, yang dilakukan pabrik pasir kucing *hello cat litter* dalam pengendalian produksi adalah dengan menentukan cara kerja karyawan, jam kerja, jumlah produksi serta segmentasi pasar atau sasaran yang sesuai dengan produk.

M. Taufiq Amir dalam bukunya menuliskan bahwa Segmentasi pasar adalah proses membagi pasar kedalam kelompok pembeli yang berbeda-beda berdasarkan kebutuhan, karakteristik, ataupun perilaku yang membutuhkan bauran pemasaran dan bauran produk tersendiri, atau dengan kata lain segmentasi pasar merupakan dasar untuk mengetahui bahwa setiap pasar terdiri atas beberapa segmen yang berbeda-beda. Segmentasi memegang peranan yang sangat penting. Segmentasi yang tepat dapat menjadi awal yang

menentukan bagi penerapan strategi dan taktik pemasaran. Karena dengan segmentasi dapat melakukan hal-hal seperti merumuskan kebutuhan dan keinginan pasar, merancang strategi dan program yang tepat, menganalisis persaingan, menyesuaikan sumber daya, dan menemukan potensi permintaan baru.³

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Sastriawan.⁴ dalam meningkatkan penjualan, memberi variasi yang menarik dan unik pada setiap produk yang ada, tipe strategi distribusi yang digunakan strategi distribusi langsung. Pada analisis yang dilakukan strategi pemasaran tidak ditemukan unsur-unsur *maisir, gharar, riba, haram*

3. Melakukan pengawasan produksi dengan mempertahankan kualitas dan efisiensi waktu

Pengawasan produk dapat dilakukan dengan cara menetapkan kualitas, yaitu dengan mempertahankan produk sebelumnya diproduksi sehingga dapat diproduksi kembali, sehingga kualitas dari produk akan terjaga dengan baik. Selain menetapkan kualitas cara yang lain yakni dengan melaksanakan produksi tepat waktu, dalam hal ini apabila produksi tidak dilakukan tepat waktu maka hal ini dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena ketika jumlah produksi berkurang maka akan berdampak pada perusahaan itu sendiri.

³ M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajah dan Rasakan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 105-106

⁴ Miki Sastriawan, *Analisis Strategi Pemasaran Rumah Makan Bunda Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Perspektif Pemasaran Syariah*. (Bengkulu, Skripsi Tidak Diterbitkan, 2019)

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*, dalam melaksanakan pengawasan produksi, yang menjadi fokus perhatian adalah bagaimana agar produk yang dihasilkan tetap dalam kondisi tetap dan stabil dari tahap produksi per produksi. Dalam hal ini tetap menstandarkan waktu dalam proses pengerjaan, semakin lama dalam mengerjakan produk dan keluar dari batas wajar, maka akan berdampak pada penurunan kualitas produk.

Kotler dan Philip dalam bukunya manajemen Pemasaran menuliskan, Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya.⁵ Mempertahankan produk merupakan satu cara yang perlu diperhatikan karena akan berdampak pada kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh An-Nawawi⁶, kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan apabila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus akan mengakibatkan pelanggan yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas pelanggan.

⁵ Kotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.Prenhallindo,2005), hal. 11.

⁶ Muhammad Afif An-Nawawi, *Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pembibitan Ikan Air Tawar "Danau Fish" Di Krecek Badas Kediri)*. (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2019)

B. Kekuatan dan Kelemahan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari Kabupaten Blitar.

Dalam menjalankan sebuah industri tentu sebuah perusahaan memiliki kinerja yang menjadi kelebihan atau keunggulan sehingga bisa membangun citra perusahaan, dan memiliki kelemahan yang bisa menurunkan keberlangsungan perusahaan. Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*, dalam menerapkan teori aspek-aspek manajemen produksi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan tentu memiliki kekuatan dan kelemahan yang bisa memberikan dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Adapun kekuatan dan kelemahannya adalah

1. Kekuatan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Pemasaran Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* di Desa Sukoreno Kecamatan Gandusari Kabupaten Blitar.
 - a. Kepuasan yang diberikan kepada pelanggan

Pabrik pasir kucing *hello cat litter* merupakan usaha pembuatan pasir kucing untuk alas kucing hias yang didirikan dan dikelola langsung oleh pemiliknya. Hal ini akan memberikan keluasaan dalam produksi, menciptakan variasi dan inovasi sesuka hati dengan tetap memperhatikan keinginan dan tingkat kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan. Dalam hal ini perusahaan harus dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melakukan segala transaksi dengan perusahaan, maka dari itu

perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan fungsi dan kegunaan dari semua fasilitas dan sumber daya yang dimiliki agar pelanggan dapat mememanfaatkannya.⁷

b. Ikatan emosi yang baik antara pemeli dan pelanggan

Ikatan emosi adalah hubungan ikatan emosional yang saling berhubungan atau berdekatan dan adanya ketertarikan antara dua orang atau lebih dengan karakteristik adanya kasih sayang diantara mereka dan mereka ingin mempertahankan kasih sayang tersebut

Dimana konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika konsumen lain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

Dalam pabrik pasir kucing milik Bapak Anam memiliki ikatan emosional yang baik sehingga dapat menimbulkan kerja sama yang baik untuk membuat atau menghasilkan produk dari pabrik tersebut.

c. Pengalaman dalam perusahaan

Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku, ketika kita mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka kita akan mengulangi perilaku kita kepada perusahaan tersebut. Pengalaman yang baik akan menimbulkan ketertarikan pembeli untuk mendatangi barang dari pabrik tersebut,

⁷ Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hal. 18

pengalaman yang baik akan paham tentang bahan baku yang berkualitas, dan merek yang menarik dari produknya saja, akan tetapi minuman pabrik pasir kucing *hello cat litter*

Menjaga kestabilan dan kualitas produk merupakan kewajiban dari setiap produsen. Dalam penelitian Megawati memaparkan, Keragaman produk adalah kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk.⁸

Berdasarkan buku Pengantar Bisnis karya Sholihati⁹. Ciri khas pada produk akan menunjukkan bahwa sebuah produk layak untuk dijual dan diterima konsumen, dibutuhkan tiga faktor, yaitu reputasi merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan. karena dinyatakan memiliki kualitas produk dan mampu memberikan manfaat yang nyata sesuai dengan kebutuhan konsumen.

d. Menjalin kepercayaan yang baik dengan pegawai maupun pembeli

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek atau melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Kepercayaan ini timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila tingkat kepercayaan pelanggan tinggi, maka hubungan perusahaan dengan pelanggan akan menjadi kuat. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam membina

⁸ Megawati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara)*, (Lampung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017), hal. 59

⁹ Rosita Sholihati, *Strategi Memperthankan Loyalitas Pelanggan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing yang Berkelanjutan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Kalangan Ngunut Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018)

hubungan dengan pelanggan, yaitu segala jenis produk yang dihasilkan perusahaan harus memiliki kualitas dan kesempurnaan seperti yang seharusnya atau sebagaimana dijanjikan, sehingga pelanggan tidak merasa tertipu, yang bisa membuat pelanggan berpindah ke produk pesaing.

Menjaga 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. Sebagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter*, dalam menjaga hubungan dengan karyawannya selalu membuat karyawan yang bekerja di tempatnya nyaman dengan sering mengajak ngobrol karyawannya terkait pengalaman-pengalamannya dan juga tentang penjualan produk bahkan juga tidak jarang juga mengajak bicara tentang pengalaman. Selain itu juga pemilik pabrik pasir kucing *hello cat litter* juga memberikan tunjangan kepada karyawan seperti pada saat hari raya.

Simanullang¹⁰ dalam penelitiannya menjelaskan, kegiatan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan

¹⁰ Sudarman Sahputra Simanullang, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam 2014-2016 UIN-SU)*, (Sumatera Utara: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal. 36

menyangkut komunikasi, salesmanship, memberikan pelatihan karyawan dan pihak manajemen

e. Kemudahan dalam usaha

Jika konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah produk/merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Karena kemudahan mendapatkan merek/produk tersebut seperti yang sudah-sudah maka pelanggan tidak memerlukan waktu dan tenaga untuk melakukan evaluasi kognitif untuk membandingkan alternatif-alternatif yang ada pada setiap kali kesempatan pembelian.

Pabrik pasir kucing *hello cat litter* memberikan produk yang baik dan juga merek yang menarik, sehingga pembeli merasa memiliki kepuasan yang didapatkan dari membeli produk tersebut

2. Kelemahan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Manajemen Produksi Perspektif Ekonomi Islam

a. Kepuasan pelanggan yang kurang

Kelemahan merupakan kendala dalam mencapai tujuan, biasanya berupa kekuarangan dan keterbatasan pada sarana dan prasarana yang dimiliki dan tidak dimiliki, kemampuan dalam manajemen yang minim, keterampilan dalam pemasaran yang tidak sesuai dengan permintaan pasar, produk yang kurang diminati, dan memiliki keuntungan yang kurang/ tidak memadai.¹¹

¹¹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Statejik...*, hal. 173

Pada pabrik pasir kucing *hello cat litter*, yang menjadi salah satu kelemahannya adalah kekurangan kepuasan pelanggan yang terjadi karena ketidak sengajaan dalam penemasan barang yang kadang kala terdapat lepas dalam perekatan kemasan yang mudah robek

b. Ikatan emosi

Dimana konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika konsumen lain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

Pada perusahaan pabrik pasir kucing *hello cat litter* merek yang dibuat tidak terjadi klaim milik dari perusahaan yang lain, sehingga tidak ada kesalahan penggunaan pada jenis dan merek barang tersebut.

c. Kepercayaan

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek atau melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Kepercayaan ini timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila tingkat kepercayaan pelanggan tinggi, maka hubungan perusahaan dengan pelanggan akan menjadi kuat. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam membina hubungan dengan pelanggan, yaitu segala jenis produk yang dihasilkan perusahaan harus memiliki kualitas dan kesempurnaan seperti yang seharusnya atau sebagaimana dijanjikan, sehingga pelanggan tidak

merasa tertipu, yang bisa membuat pelanggan berpindah ke produk pesaing.

Salah satu menjadi kelemahan yang cukup berpengaruh dalam produksi barang yakni kepercayaan, tidak semua perusahaan yang baik bagi orang lain, namun pada pabrik pasir kucing *hello cat litter* menjalin hubungan yang baik antara pembeli dan karyawan, dan juga menjalin hubungan yang baik kepada warga sekitar,

d. Pengalaman dengan perusahaan

Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membeentuk perilaku, ketika kita mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka kita akan mengulangi perilaku kita kepada perusahaan tersebut.

Pada pabrik pasir kucing *hellocat litter* pada awal mendirikan pabrik ini pernah mengalami pasang surut dalam usaha, tidak semua usaha akan melonjak naik kadang juga ada yang mengalami masalah, Pada pabrik pasir kucing *hellocat litter* pemilik dalam masalah pengalaman dulu sering mengalami kegagalan dalam hal produksi, hasil produksi tidak sesuai yang diharapkan, pemilik pabrik terus berusaha dan belajar bagai mana cara yang baik untuk menghasilkan barang yang bagus