

BAB IV

**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU PRODUK DAN
PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PEDAGANG
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada dasarnya sejarah berdirinya Pasar Kliwon Kudus tidak diketahui oleh masyarakat kudus dan Pasar Kliwon Kudus ada pada zaman belanda. Menurut Bapak Muhammad Kaden selaku kepala seksi pasar daerah, mengatakan bahwa: “tidak ada yang mengetahui kapan awal berdirinya Pasar Kliwon Kudus karena dahulunya pasar ada tidak dibentuk oleh pemerintah daerah, namun karena inisiatif masyarakat sendiri dalam mencari nafkah dan operasional pasarnya pun hanya setiap hari kliwon (penanggalan jawa), setelah berjalannya waktu pasar itu semakin ramai sehingga pasar ini dibuka setiap hari”.

Dinamakan pasar kliwon karena dulu pertama kali pasar ini hanya buka pada hari kliwon saja (penanggalan jawa). Berjalannya waktu dan perkembangan Pasar Kliwon Kudus sehingga Pemerintah Daerah perlu mengelolanya lebih intensif dan dengan adanya musibah kebakaran yaitu pada tahun 1996, pemerintah setempat berinisiatif untuk membangun dari awal lagi Pasar Kliwon Kudus dan meresmikannya. Melihat sejarah Pasar Kliwon dahulu yang tidak jelas, akhirnya Pasar Kliwon diresmikan pada Tanggal 26 Desember 1996 dan bertepatan pada hari kamis kliwon, tanggal peresmian tersebut sekarang dianggap sebagai hari jadi Pasar Kliwon Kudus. Pembangunan tersebut bekerja sama dengan perusahaan ternama yaitu PT Karsa Bayu Bangun Perkasa yang kontrak perjanjian dengan Pemerintah daerah di mulai dari tahun 1997 sampai dengan 2007 sehingga untuk pemilihan tempat yang paling netral kepengurusannya melalui perusahaan tersebut. Sedangkan untuk pembelian tempat yang sebelumnya sudah ditempati (milik pedagang yang dijual) sehingga kepengurusannya dapat diselesaikan di Kantor Pengelolaan Pasar Kliwon.

Musibah ini pun kembali terjadi kembali pada tanggal 20 September 2011 lalu, peristiwa kebakaran tersebut menghabiskan kios di blok A dan blok D, dan mereka pun menempati lapak-lapak di luar sekitar Pasar Kliwon. Keadaan inilah yang membuat sebagian pedagang menderita kerugian yang sangat besar, dan peristiwa ini juga berdampak pada pedagang lain yang tidak terbakar yaitu sepiunya pembeli dan faktor lain seperti telah masuknya musim penghujan.

Pasar Kliwon saat ini telah menjadi pusat perdagangan grosir di pulau jawa bagian timur. Hal ini bisa dilihat dari para pembeli yang datang tidak hanya dari jawa tengah sendiri melainkan tuban, gresik, bojonegoro, sampai dengan malang yang memasarkan barang-barang sampai kemana-mana. Selain itu, sunan kudus ulama' yang pandai berdagang, dan hal inilah yang menjadikan warga kudus dahulu dan sekarang terkenal sebagai pedagang-pedagang besar dengan menjadi berbagai jenis barang karena kelengkapan barang dan juga harga yang bersaing itulah saat ini pasar kliwon menjadi tempat kulakan berbagai jenis kebutuhan dari tekstil, pakaian jadi, sepatu, sandal, berbagai jenis aksesoris gerabah sampai dengan kebutuhan pokok semua ada di pasar kliwon.

Keunikan dari Pasar Kliwon Kudus adalah penempatan pedagang yang merata dalam setiap blok sehingga para pembeli yang mencari barang tidak akan kesulitan, selain itu tempat parkir cukup luas sehingga para penjual seperti sales-sales dan pendistributor yang menawarkan barang atau pembeli yang berbelanja barang tidak kesulitan menempatkan kendaraan. Untuk produknya pun menurut pembeli Pasar Kliwon Kudus lebih memuaskan dibandingkan dengan pasar-pasar lain. Oleh karena itulah dari waktu ke waktu Pasar Kliwon tidak sepi dari pembeli yang datang dari berbagai penjuru kota.

Pasar Kliwon Kudus merupakan pasar terbesar di kota kudus, propinsi jawa tengah. Sedangkan pasar kliwon di bangun dalam wilayah desa nganguk kecamatan kota kabupaten kudus dengan batas-batas administratif sebagai berikut:

- Sebelah utara : desa burikan
- Sebelah selatan: desa nganguk
- Sebelah barat : desa nganguk
- Sebelah timur : desa mlati lor

Dalam perkembangannya Pasar Kliwon yang mula pertamanya merupakan pasar tradisional dari tahun ke tahun mengalami kemajuan yang pesat. Banyak pedagang kaki lima yang tidak kebagian tempat, untuk memasarkan dagangannya mereka memakai emperan kios-kios. Oleh karena itu untuk menertibkan para pedagang kaki lima supaya kelihatan tertib, pihak pemerintah daerah dalam hal ini di pemda kudus melakukan renovasi Pasar Kliwon.

Pasar Kliwon Kudus pada saat ini memiliki spesifikasi bangunan merupakan pusat grosir tekstil dan konveksi terbesar di karisidenan pati, Pasar Kliwon Kudus terdiri dari 2.567 pedagang yang 75% hanya merupakan pedagang grosir, konveksi, dan tekstil ini diakui paling murah di tingkat karisidenan pati bahkan mungkin sejawa tengah, tidak sedikit para pedagang dari luar jawa yang mengambil dagangannya di pasar kliwon ini seperti dari kalimantan, madura, terutama dari maluku. Dengan perputaran uang yang mencapai 1,5 per hari dan menyerap tenaga kerja sekitar 2.800 orang.

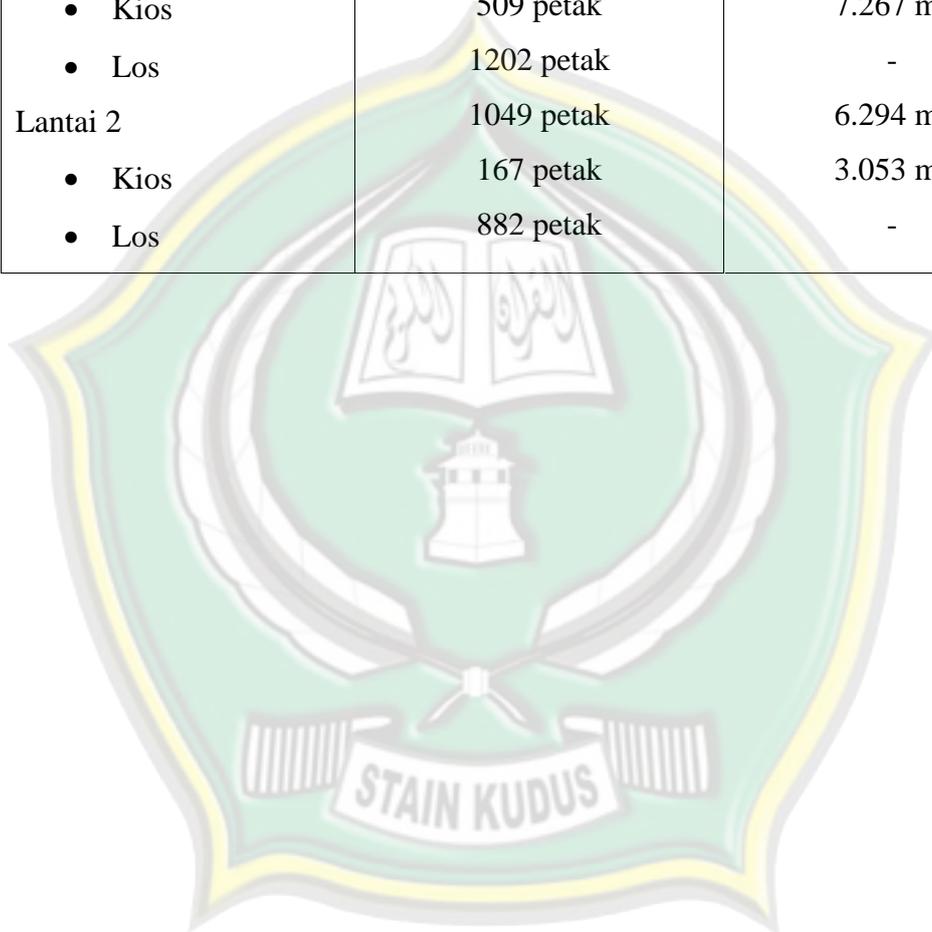
Spesifikasi bangunan pasar tradisional menurut data yang diperoleh dari kantor pengelolaan Pasar Kliwon Kudus, bangunan Pasar Kliwon Kudus ini terdiri dari 4 lantai tetapi yang digunakan operasional hanya 2 lantai yaitu lantai 1 dan 2, yang terdiri dari empat blok yaitu blok A, blok B, blok C, dan blok D. Untuk bangunan didalamnya terdapat ruko, kios, dan los yang mana blok yang lebih banyak terdapat pada penjualan grosir yaitu di blok C.¹

¹ Wawancara dengan Bapak Muhammad Kaden, Kepala Seksi Pasar Daerah, pada Tanggal 28 Juli 2016.

Data otentik bangunan Pasar Kliwon Kudus sebagai berikut:

Tabel 4.1

Spesifikasi Bangunan	Banyaknya	Luas
Luas Pasar	-	27.681 m ²
Lantai 1	697 petak	4.182 m ²
• Ruko	35 petak	1.926 m ²
• Kios	509 petak	7.267 m ²
• Los	1202 petak	-
Lantai 2	1049 petak	6.294 m ²
• Kios	167 petak	3.053 m ²
• Los	882 petak	-



Data Jumlah Ruko baik yang Laku, Buka, Tutup
Tabel 4.2

No	Jenis	Ukuran	Jumlah Luas Ukura n	Blok	Jml/m ²	Laku/m ²	Buka/m ²	Tutup/m ²
1	Ruko	(6x9) + (6x12)	126 m ²	A.1	14/1.890 m ²	10/1260 m ²	7/822 m ²	8/1008 m ²
		(6x9) + (7,5x12)	144 m ²	A.1	2/288 m ²	1/144 m ²	1/144 m ²	1/144 m ²
		(6x9) + (9x12)	162 m ²	B.1	1/162 m ²	-	-	1/162 m ²
		(6x9) + (9x12)	126 m ²	B.1	11/1.386 m ²	7/882 m ²	7/882 m ²	4/504 m ²
		(6x9) + (7,5x12)	144 m ²	B.1	2/288 m ²	1/144 m ²	1/144 m ²	1/144 m ²
		(7x9) + (7x12)	147 m ²	D.1	2/294 m ²	1/147 m ²	1/147 m ²	1/147 m ²
		(7x9) + 10x12)	183 m ²	D.1	1/183 m ²	-	-	1/183 m ²
		(7,22x9) + (7,5x12)	155 m ²	D.1	1/55 m ²	-	-	1/155 m ²
Jumlah					35/4.646 m ²	17/2.199 m ²	17/2.199 m ²	18/2.447 m ²

Sumber : Arsip Kantor Pemasaran Pasar Kliwon Kudus, 2015

Tabel 4.3
Data Kios Lantai Bawah sesuai Blok, Ukuran dan Jumlah Kios

Blok	Ukuran											Jumlah
	4x4	4x4.5	4x5	4x6	5x6	5x5	6.5x5	8x7	8x8	11x7	6x3	
A.1	16	-	30	16	4	-	1	1	-	-	3	71
B.1	17	1	32	14	1	-	1	1	-	-	3	70
C.1	43	-	16	52	12	1	-	-	1	1	2	128
D.1	28	-	5	32	4	-	-	-	-	-	4	73
Jumlah	104	1	83	114	21	1	2	2	1	1	12	342
	1664	18	1660	2736	680	25	65	112	64	77	216	7267

Sumber : Arsip Kantor Pemasaran Pasar Kliwon Kudus, 2015

Sedangkan lantai atas dibangun 167 kios yang terbagi juga menjadi 4 blok. Blok A sebanyak 44 kios, blok B sebanyak 41 kios, blok C sebanyak 40 kios, dan blok D sebanyak 42 kios. Untuk lebih jelasnya tentang perincian kios pasar kliwon lantai atas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.4
Data Kios Lantai Atas sesuai Blok, Ukuran dan Jumlah Kios

Blok	Ukuran									Jumlah
	3x4	4x4	4x5	4x5.5	4x6.5	4x4.75	4x6	5x5.5	8x4	
A.II	-	36	-	5	1	1	-	-	1	44
B.II	-	33	3	-	2	-	2	-	-	41
C.II	1	-	39	-	-	-	-	1	-	40
D.II	-	17	25	-	-	-	-	-	-	42
Jumlah	1	86	67	5	3	1	2	1	1	167
	12 m ²	1376 m ²	1340 m ²	110 m ²	78 m ²	30 m ²	48 m ²	27,5 m ²	32 m ²	3053,5 m ²

Sumber : Arsip Kantor Pemasaran Pasar Kliwon Kudus, 2015

Pembangunan ruko dan kios di Pasar Kliwon seperti yang telah dijelaskan diatas tersebut, semuanya dibangun diatas area tanah seluas 27.681 M² dengan jumlah pedagang 2.567.

Sedangkan spesifikasi pembagian jenis komoditi yang diperdagangkan per blok baik lantai satu maupun lantai 2 adalah sebagai berikut:

- 1) Blok A, Lantai satu : konveksi
Lantai dua : kosmetik, tas, aksesoris, sandal sepatu, dan buah
- 2) Blok B, Lantai satu: konveksi dan tekstil
Lantai dua : gerabah dan sepatu sandal
- 3) Blok C, Lantai satu : konveksi
Lantai dua : sepuluh bahan pokok
- 4) Blok D, Lantai satu: konveksi, elektronik, dan sarung tenun
Lantai dua : aksesoris, makanan kering, ratengan makan, pisau dan cangkul.

Menurut Bapak Muhammad Kaden selaku Kepala Seksi Pasar Daerah, Pasar Kliwon Kudus bisa menyumbangkan dana ke khas daerah dari perpajakan secara keseluruhan sekitar 5,2 juta per hari. Pendapatan pajak tersebut diantaranya terdiri dari:

1) Retribusi Pasar (Pajak Operasional Pasar)

Tarif pajaknya adalah untuk kios dan ruko sebesar Rp. 200/M² dan untuk los sebesar Rp. 150/m².

2) Retribusi Titipan Barang

Retribusi barang titipan adalah pajak untuk pajak penjagaan barang waktu pedagang menutup atau meninggalkan pasar. Tarif pajaknya sebesar Rp ½ dari retribusi pasar.

3) Retribusi Sampah (Kebersihan)

Tarif pajaknya sebesar Rp. 20/m²

4) Retribusi PKD (Pemakaian Kekayaan Daerah)

Retribusi PKD (Pemakaian Kekayaan Daerah) adalah pajak yang diajukan kepada pedagang yang tidak memiliki tempat tetap (kios dan ruko) untuk berjualan sehingga memakai fasilitas pasar. Misalnya berjualan di area parkir, tangga, atau area lain yang masi dalam lingkup daerah pasar. Tarif pajaknya sebesar Rp. 1500/M².

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa hasil dari pengalokasian pasar kliwon kudus memiliki peran penting dalam pemasukan daerah. Menurut Bapak Muhammad Kaden sebenarnya kami sudah ditargetkan untuk pendapatan pasar yang disetorkan kepada pemda. Target itu sendiri disetorkan oleh pemerintah daerah sebesar Rp 1,6 M. Target ini disesuaikan dengan kekuatan pasar yang memang setiap harinya terdapat perputaran uang yang sangat besar. Oleh karena itu adanya Pasar Kliwon Kudus sangat membantu dalam menumpang pendapatan daerah kudus.²

²Wawancara dengan Bapak Muhammad Kaden, Kepala Seksi Pasar Daerah, pada Tanggal 28 Juli 2016.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Konsep Manajemen Mutu Produk dalam Meningkatkan Pendapatan pada Pedagang Konveksi di Pasar Kliwon Kudus

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dari budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara.³

Manajemen mutu produk memang sangat dibutuhkan dalam menjaga kualitas produk sehingga dapat bersaing di pasar. Banyaknya pedagang konveksi dan banyaknya persaingan di Pasar Kliwon Kudus maka pedagang konveksi harus mampu bersaing dengan pedagang konveksi lainnya dengan menjual berbagai produk yang bermutu atau berkualitas.

Dari jumlah keseluruhan pedagang di Pasar Kliwon Kudus, peneliti mengambil beberapa pedagang secara acak untuk dijadikan responden sebagai sumber data utama dalam penelitian ini, berikut hasil wawancara dari responden:

a. Pemilik konveksi Bu Nur Fais nama kios “Fais” di blok A

Ibu Nur Fais mengungkapkan bahwa dalam melakukan usaha berdagang itu memerlukan kebijakan untuk mengatur usahanya yaitu merencanakan produk yang akan dijual, mempunyai tujuan dalam berdagang yaitu memperoleh pendapatan, dan tanggung jawab ketika produk yang dijualnya rusak agar pembeli tidak kecewa.

Menurut Ibu Nur Fais, Produk yang di jual di pasar memang berkualitas seperti warna, model, bahan, jahitan, merek. Apalagi untuk bersaing dengan pedagang lainnya. Produk yang di jual Bu Nur Fais tidak hanya dari produksi kudus saja tapi dari produksi impor. Apalagi kalau setiap ada model baru Ibu Nur Fais pun tidak kalah untuk menjual produk tersebut. Adapun produk yang di jual sangat beragam, seperti:

1) Muslim hijab

³ Rudy Prihantoro, *Op. Cit.*, hlm. 46.

- 2) Baju yang berbentuk longkar di
- 3) Celana joger
- 4) Jaket

Biasanya setiap 3 bulan sekali ada model terbaru, dan beliau harus bisa menjual barang tersebut, biasanya pembeli yang datang ke konveksi Pasar Kliwon tidak hanya kalangan muda saja bahkan orang tua, dan pembeli biasanya dalam membeli pakaian memperhatikan kualitas produknya juga mulai dari kain, model, dan desain. Konsep dalam pemilihan produk yang dilakukan oleh Ibu Nur Fais dalam meningkatkan pendapatan yaitu memilih jahitan rapi, bahan kain, pola pada pakaian dan produksi asal.⁴

- b. Pemilik konveksi Bapak Son Hidayat nama kios “Barokah Fashion” di blok A

Menurut Bapak Son Hidayat di konveksi Pasar Kliwon memang banyak pedagang yang bersaing menjual barang dagangan, dan beliau pun harus mampu bersaing dengan pedagang lainnya. Bapak son hidayat dalam berdagang bertujuan untuk memuaskan konsumen yang menyediakan produk pakaian yang bermutu. Produk yang di jual memang beragam ada yang berkualitas rendah, berkualitas sedang, dan berkualitas tinggi. Konsep dalam menciptakan atau mengatur produk yang beliau perhatikan yaitu lining (bahan pelapis kain), keawetan bahan kain, produksi asal, dan model. Apalagi pembeli yang datang dari jauh biasanya yang dicari barangnya yang bagus dan mengikuti model. Dan Bapak Son Hidayat menjual model-model pakaian tidak hanya produksi dari lokal saja tapi ada yang produksi dari cina.

Adapun model pakaian yang di jual Bapak Son Hidayat di konveksi Pasar Kliwon seperti:

- 1) Jaket
- 2) Baju

⁴ Wawancara dengan Ibu Nur Fais, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 10 juli 2016.

3) Celana

Kebanyakan produk yang dijual oleh Bapak Son Hidayat adalah jaket. Apalagi jaket yang dijual produksi dari cina, dan produknya pun bermerek seperti: design fashion, eksklusif fashion, nankai, menglu, quality certificate, cillango, dan ja product.⁵

c. Pemilik konveksi Ibu Sun nama kios “Mbak Sun” blok C

Ibu Sun mengungkapkan bahwa Banyaknya pedagang konveksi berarti banyak persaingan di Pasar Kliwon Kudus dalam meningkatkan pendapatan ibu sun dalam berjualan lebih mengutamakan produk yang berkualitas. Apalagi produk yang akan dipersaingan, berarti mempunyai produk unggulan tersendiri yang berkualitas seperti pakaian anak-anak. Adapun model pakaian anak-anak yang bagus dan bermerek seperti: hayami, lengkong, little boy, alfa, leo jaya, jos boy, candy, ikaya, nikita. Pakaian tersebut adalah produksi impor. Dari menjual berbagai pakaian bagus pendapatan yang diperoleh Ibu Sun perharinya kadang naik kadang turun tapi harus berusaha untuk menjual produknya agar mengalami peningkatan pendapatan perharinya. Adapun konsep yang diterapkan sebagai pedagang konveksi dalam menciptakan atau mengatur produk yang berkualitas adalah menjaga kualitas produk yang di jual mulai dari memperhatikan jahitan kain, warna kain, keawetan kain dan desain.⁶

d. Pemilik konveksi Bu Ikawati nama kios “Bayan Collection” blok D

Menurut Ibu Ikawati menjual produk yang berkualitas itu penting, karena akan mempengaruhi dari hasil penjualan yang diperoleh. Apalagi dengan banyaknya persaingan antar pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus. Maka Ibu Ikawati melakukan kebijakan dalam menjual produknya seperti menjual pakaian yang bagus. Adapun produk yang dijual Bu Ikawati sangat beragam yaitu segala macam aneka pakaian jadi seperti gamis, celana, jaket, kaos. Apalagi pakaian

⁵ Wawancara dengan Bapak Son Hidayat, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 12 juli 2016.

⁶ Wawancara dengan Ibu Sun, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 15 juli 2016.

yang di jual berasal dari jakarta. Konsep yang di lakukan dalam menentukan produk yang akan dijual yaitu memperhatikan bagus tidaknya kain, model, dan pola.⁷

- e. Pemilik konveksi Bapak Mudhofan nama kios “Ihsan Putra” blok C Menurut Bapak Mudhofan dalam berdagang memerlukan kebijakan karena untuk mengatur usahanya agar berjalan dengan baik. Apalagi untuk menghadapi persaingan antar pedagang konveksi lainnya. Maka beliau harus melakukan kebijakan seperti dalam menjual barang dagangan dengan produk yang berkualitas. Dalam menjual barang dagangannya beliau selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan konsumen zaman sekarang seperti model yang bagus, warna yang cerah, dan mengikuti *trend*. Adapun produk yang di jual adalah segala macam pakaian jadi. Konsep yang dilakukan dalam pemilihan mutu produk yaitu memilih keawetan kain dan jahitan pada kain.⁸

Dari hasil wawancara dari beberapa bahwa para pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam mengatur usahanya, pada umumnya mereka bersaing dengan pedagang lainnya dan mengedepankan mutu atau kualitas produk yang dijual. Dalam menghadapi persaingan para pedagang konveksi menjual produk pakaian yang bermutu atau berkualitas seperti memperhatikan jahitan kain, keawetan kain, memilih jahitan rapi, bahan kain, pola pada pakaian, produksi asal, memilih lining (bahan pelapis kain).

⁷ Wawancara dengan Ibu Ikawati, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 12 Juli 2016.

⁸ Wawancara dengan Bapak Mudhofan, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 15 juli 2016.

2. Konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di pasar kliwon kudus

Pelayanan yang bermutu merupakan bentuk pelayanan terhadap penekanan adanya kualitas pelayanan mencakup *reliabilitas*, artinya dalam posisi ini mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. *responsive* yaitu para staf perusahaan mempunyai keinginan yang tinggi untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, *tangible* yaitu mampu menunjukkan fasilitas fisik, keadaan staf ataupun perlengkapan yang memadai, *assurance* yaitu adanya jaminan bahwa staf memiliki pengetahuan, kemampuan maupun kesopanan yang mampu menekan keraguan ataupun bebas dari bahaya, *empati* yaitu kemudahan dalam melakukan komunikasi, memahami kebutuhan para pelanggan.⁹

Pada umumnya para pedagang konveksi mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam pelayanan. Berikut hasil wawancara dari responden:

a. Pemilik konveksi Bu Nur Fais nama kios “Fais” di blok A

Menurut Ibu Nur Fais pembeli adalah raja. Maka setiap ada pembeli yang datang harus dilayani dengan baik. Ibu nur fais mempunyai karyawan empat. Beliau dan karyawan-karyawannya dalam menghadapi konsumen menerapkan tiga konsep pelayanan, yang pertama konsep sikap artinya ketika ada konsumen datang akan melayani dengan ramah, yang kedua konsep perhatian yaitu ketika ada konsumen datang menawarkan barang yang akan dibeli konsumen dan mementingkan pelanggan pada kepentingan utama, yang ketiga konsep tindakan yaitu ketika ada pembeli datang yang membeli barang dagangannya melayani dengan baik dan mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.¹⁰

⁹ Sukirman, *Op, Cit.*, hlm. 3.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Nur Fais, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 10 juli 2016.

- b. Pemilik konveksi Bapak Son Hidayat nama kios “Barokah Fashion” di blok A

Bapak Son Hidayat memulai usahanya sejak usia muda dan sudah mempunyai pengalaman bertahun-tahun menjadi pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus.

Menurut Bapak Son Hidayat memberikan pelayanan yang bagus itu perlu bagi seorang pedagang. Bapak Son Hidayat mempunyai karyawan tujuh, beliau mengajarkan kepada karyawannya untuk bersifat ramah pada pelanggan agar di minati pelanggan. Dari hasil penjualan Bapak Son Hidayat terkadang naik dan terkadang turun tapi harus berusaha agar penjualan yang diperoleh setiap hari naik pada hari sebelumnya. Konsep pelayanan yang dilakukan pada konsumen dalam meningkatkan pendapatan yaitu menyambut konsumen ketika datang kemudian menawari barang dagangannya yang di butuhkan konsumen, tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut pelanggan, dan melayani konsumen dengan cepat.¹¹

- c. Pemilik konveksi Ibu Sun nama kios “Mbak Sun” blok C

Menurut Ibu Sun dalam berdagang tidak hanya produk saja yang bermutu tetapi pelayanan yang bermutu juga diperlukan para pedagang, seperti: bersifat ramah, baik, dan jujur agar konsumen merasa puas dalam pelayanannya. Ibu Sun mempunyai empat karyawan, beliau dan karyawan-karyawan berusaha memberikan pelayanan terbaik pada konsumen. Konsep dalam pelayanan yang diterapkan adalah bersifat ramah, baik dan jujur agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.¹²

- d. Pemilik konveksi Bu ikawati nama kios “Bayan Collection” blok D

Menurut Ibu Ikawati dalam berdagang itu harus menunjukkan pelayanan yang baik pada konsumen karena akan mempengaruhi pendapatan yang diterima. Karena jika konsumen dilayani dengan

¹¹ Wawancara dengan Bapak Son Hidayat, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 12 juli 2016.

¹² Wawancara dengan Ibu Sun, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 15 juli 2016.

baik maka konsumen akan membeli produk yang di jual, dengan begitu akan memperoleh pendapatan. Ketika dalam pelayanan selalu melayani konsumen dengan baik. konsep dalam pelayanan yang dilakukan selalu ramah konsumen, sopan pada konsumen, dan jujur¹³

- e. Pemilik konveksi Bapak Mundhofan nama kios “Ihsan Putra” blok C

Menurut Bapak Mundhofan setiap pedagang itu pastinya memberikan pelayanan yang terbaik ketika konsumen datang, karena ketika konsumen dilayani dengan baik maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika konsumen tidak dilayani dengan baik maka pembeli akan kecewa dan tidak ingin kembali lagi. Dengan begitu dalam meningkatkan pendapatan menggunakan konsep pelayanan yang di lakukan adalah berusaha bersikap ramah pada konsumen, tanggung jawab ketika produk yang di jual belikan rusak atau cacat, dan melayani kosumen dengan cepat.¹⁴

Dari hasil wawancara dari para pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus pada umumnya mereka menggunakan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen dan setiap pedagang mempunyai pelayan yang berbeda-beda.

3. Langkah-langkah manajemen mutu produk dan pelayanan untuk meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di pasar kliwon kudus

Berikut hasil wawancara dari para pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus:

- a. Pemilik konveksi Bu Nur Fais nama kios “Fais” di blok A

Menurut Ibu Nur Fais tujuan berdagang adalah memperoleh pendapatan. Pendapatan merupakan hasil dari penjualan berupa uang

¹³ Wawancara dengan Ibu Ikawati, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 12 Juli 2016.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Mudhofan, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 15 juli 2016.

yang diterima. Dalam meningkatkan pendapatan perbulan yang mulanya turun ibu nur fais melakukan kebijakan agar pendapatan yang di peroleh mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya. Adapun langkah-langkah yang di lakukan dalam menciptakan atau mengatur produk yang bermutu untuk meningkatkan pendapatan adalah:

- 1) Merencanakan produk yang dijual yaitu memperhatikan pada pelanggan dengan memilih produk pakaian yang akan dijual yang pastinya akan dibeli konsumen.
- 2) Ketika memilih produk pakaian yang di jual harus memperhatikan jahitan yang rapi karena biasanya konsumen ketika sudah menemukan model bagus tapi jahitannya jelek konsumen pun tidak jadi membeli.
- 3) Memperhatikan bahan kain seperti pakaian dari kain polyseter dan kain katun.
- 4) Memperhatikan produksi asal, biasanya barang yang diterima dari partner jakarta yang impor dari luar negeri.
- 5) Memperhatikan model pakaian
- 6) Memperhatikan warna yang cerah. Pada dasarnya ketika konsumen sudah menemukan pakaian model yang bagus, jahitan yang rapi, tetapi warnanya jelek konsumen pun tidak akan jadi membeli.

Bagi seorang pedagang dalam meningkatkan pendapatan tidak hanya mengatur kualitas produk saja, tetapi pelayanan juga harus berkualitas, karena bagus tidaknya pelayanan dalam menghadapi pelanggan akan mempengaruhi pendapatan. Adapun langkah-langkah yang di lakukan dalam pelayanan adalah

- 1) Ketika ada calon pembeli datang menawari barang dagangan yang dibutuhkan konsumen.
- 2) Ketika ada konsumen yang membeli melayani dengan ramah

- 3) Ketika konsumen sudah selesai membeli barang dagangannya mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.¹⁵
- b. Pemilik konveksi Bapak Son Hidayat nama kios “Barokah Fashion” di blok A

Bapak Son Hidayat mengungkapkan bahwa konveksi Pasar Kliwon memang banyak pedagang yang bersaing menjual barang dagangan, dan beliau harus mampu bersaing dengan pedagang lainnya. Langkah-langkah yang di lakukan dalam menciptakan atau mengatur produk yang bermutu untuk meningkatkan pendapatan adalah:

- 1) Merencanakan produk yang akan dijual seperti pakaian yang meliputi: Jaket, baju, dan celana.
- 2) Mencari model pakaian yang bagus yang sekiranya konsumen tertarik.
- 3) Memilih keawetan bahan kain, seperti jaket yang bahan kainnya terbuat dari piau, ripstok, jeans, twist, dan corduroy.
- 4) Lebih memilih produksi asal seperti impor dari cina.
- 5) memilih warna yang bagus, karena konsumen pada dasarnya menyukai warna yang bagus.

Bagi seorang pedagang dalam meningkatkan pendapatan tidak hanya mengatur kualitas produk saja, tetapi pelayanan juga harus berkualitas, karena bagus tidaknya pelayanan dalam menghadapi pelanggan akan mempengaruhi pendapatan. Bapak Son Hidayat mengungkapkan jika ada pembeli harus dilayani sebaik-baiknya, adapun langkah-langkah yang di lakukan adalah

- 1) Ketika ada calon pembeli datang menyambut dengan baik.
- 2) Menawari barang dagangannya yang dibutuhkan konsumen.
- 3) Ketika konsumen membeli, dilayani dengan cepat karena jika tidak dilayani dengan cepat maka konsumen akan jenuh dan akan pindah membeli di tempat yang lain.¹⁶

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Nur Fais, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 10 juli 2016.

c. Pemilik konveksi Ibu Sun nama kios “Mbak Sun” blok C

Ibu Sun mengungkapkan bahwa banyaknya pedagang konveksi berarti banyak persaingan di Pasar Kliwon Kudus. Apalagi produk yang akan dipersaingkan, berarti mempunyai produk unggulan tersendiri yang berkualitas seperti pakaian anak-anak. Pakaian anak-anak pun juga harus bagus karena orang tua dalam membeli baju untuk anaknya juga memilih barang bagus pula. menjaga kualitas produk yang di jual mulai dari memperhatikan jahitan kain, warna kain, keawetan kain dan desain

Adapun langkah-langkah yang di lakukan dalam mengatur usaha mengenai mutu produk yang di jual adalah

- 1) Merencanakan produk yang dijual
- 2) Dalam memilih barang dagangan yang akan dijual beliau memilih produk yang berkualitas misalnya memperhatikan jahitan kain, warna kain, keawetan kain dan desain.

Menurut Ibu Sun dalam berdagang tidak hanya produk saja yang bermutu tetapi pelayanan yang bermutu juga diperlukan para pedagang. Adapun langkah-langkah yang di lakukan dalam pelayanan yaitu:

- 1) Ketika ada konsumen datang menawari barang dagangan yang dibutuhkan
- 2) Ketika ada konsumen sedang memilih barang dapat melayani dengan ramah
- 3) Bersikap baik pada konsumen, misalnya ketika barang yang telah dibeli konsumen barangnya rusak maka boleh ditukar dengan yang lain agar pembeli tidak kecewa.¹⁷

d. Pemilik konveksi Bu ikawati nama kios “Bayan Collection” blok D

Menurut Ibu Ikawati menjual produk yang berkualitas itu penting, karena akan mempengaruhi dari hasil penjualan yang diperoleh.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Son Hidayat, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 12 juli 2016.

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Sun, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 15 juli 2016.

Apalagi dengan banyaknya persaingan antar pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus. Maka langkah-langkah yang dilakukan dalam mengatur usaha mengenai mutu produk yang dijual adalah

- 1) ketika membeli produk pakaian lebih memilih yang kainnya bagus
- 2) memilih pakaian yang modelnya bagus yang pastinya disukai konsumen.
- 3) Memilih pakaian yang warnanya bagus

Bagi seorang pedagang dalam meningkatkan pendapatan tidak hanya mengatur kualitas produk saja, tetapi pelayanan juga harus berkualitas, karena bagus tidaknya pelayanan dalam menghadapi pelanggan akan mempengaruhi pendapatan. Sedangkan langkah-langkah yang dilakukan dalam menciptakan atau mengatur pelayanan yang baik dalam menghadapi konsumen yaitu:

- 1) Ketika ada konsumen lewat menawarkan barang dagangan untuk melihat barang yang dijual
- 2) Jika konsumen itu tertarik untuk barang dagangan, beliau dan karyawan-karyawannya menanyai kasifikasi baju yang diinginkan
- 3) Ketika konsumen lagi memilih barang dagangan beliau melayani dengan baik.
- 4) Ketika konsumen sedang membutuhkan barang banyak misalnya membeli grosir beliau melayani dengan cepat.
- 5) Ketika konsumen selesai membeli mengucapkan terima kasih.¹⁸

e. Pemilik konveksi Bapak Mundhofan nama kios “Ihsan Putra” blok C

Langkah-langkah dalam menyediakan atau pemilihan mutu produk yang dilakukan adalah

- 1) Merencanakan barang dagangan yang akan dijual
- 2) Memilih keawetan pada kain

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Ikawati, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 12 Juli 2016.

- 3) Memilih jahitan yang rapi
- 4) Memilih model yang bagus

Bagi seorang pedagang menjual produk yang berkualitas itu sangat penting, karena konsumen biasanya memilih produk yang baik. Selain mengatur usahanya menjual produk bagus yaitu memberikan pelayanan yang baik pada konsumen, yaitu

- 1) Ketika ada konsumen lewat beliau menyambut dengan baik
- 2) Jika ada konsumen sedang memilih barang beliau menawarkan akurasi produknya dan menunjukkan secara detail tentang kriteria produknya baik pada kelebihan maupun kekurangan produk. Untuk lebih meyakinkan akurasi produk, beliau menjajikan pelanggan dengan layanan *return* (penukaran) produk jika terdapat kerusakan pada produk.
- 3) Jika ada konsumen yang ingin membeli pakaian maka dilayani dengan baik
- 4) Ketika konsumen selesai membeli barang dagangannya mengucapkan terimakasih.¹⁹

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Mudhofan, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 15 juli 2016..

C. PEMBAHASAN

1. Analisis Konsep Manajemen Mutu Produk Dalam Meningkatkan Pendapatan Pedagang

Pasar Kliwon merupakan pasar yang dikunjungi dan menjadi sentra dari berbagai daerah yang ada di Jawa Tengah, banyak para pedagang yang menjual berbagai jenis produk mulai dari makanan, pakaian, sepatu, peralatan rumah tangga, dan elektronik. Kondisi persaingan di Pasar Kliwon Kudus antara pedagang grosir dengan pedagang grosir dan pedagang pengecer dengan pedagang pengecer sangat tinggi. Sehingga para pedagang dalam menghadapi pelanggan melakukan strategi, salah satunya adalah mempunyai manajemen mutu. Manajemen yang dilakukan secara sederhana merupakan naluri dari setiap manusia dalam mencapai tujuan serta memenuhi kebutuhan.²⁰ Mutu dinyatakan sebagai tanggapan dan pemenuhan kebutuhan konsumen. Hal ini meliputi keistimewaan dan sifat-sifat dasar dari suatu produk yang memfokuskan pada kemampuan untuk memenuhi kondisi tertentu atau keperluan yang dipersyaratkan.²¹

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dari budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi.

Salah satu pedagang yang menggunakan manajemen mutu berbasis kualitas produk adalah pedagang konveksi. Hal ini dikarenakan pedagang menciptakan atau mutu produk yang dijual dengan merencanakan barang dagangan yang dijual dan mengatur kualitas barang dagangannya dari banyaknya model dan jenis produk.

Produk yang dipasarkan merupakan senjata yang sangat bagus dalam memenangkan persaingan apabila memiliki mutu atau kualitas yang tinggi. Sebaliknya produk yang mutunya rendah akan sukar untuk

²⁰ Indriyo Gito Sudarmo, *Op. Cit.*, hlm. 5.

²¹ Siti Hamidah dan Kokom Komariah, *Pembudayaan Manajemen Berbasis Mutu Produk dan Layanan Pedagang Lesehan di Malioboro Yogyakarta, Jurnal Penelitian Vol. 3*, hlm. 5.

memperoleh citra dari para konsumen, oleh karena itu produk yang dihasilkan harus diusahakan agar bermutu baik.²²

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa manajemen mutu produk ini dapat dilakukan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon ketika banyaknya usaha pedagang konveksi dan banyaknya persaingan antar pedagang konveksi lainnya maka pedagang konveksi menggunakan manajemen mutu berbasis kualitas produk. Hal dapat diketahui bahwa pedagang telah menciptakan atau mengatur produk yang berkualitas sebagai barang yang dijual, seperti pakaian yang berorientasi pada lebih memperhatikan jahitan kain, keawetan kain, memilih jahitan rapi, bahan kain, pola pada pakaian, produksi asal, memilih lining (bahan pelapis kain).

Produk yang berkualitas akan lebih atraktif bagi konsumen, bahkan akhirnya akan meningkatkan *volume* penjualan. Tetapi lebih dari itu, produk berkualitas mempunyai aspek penting lain, antara lain: Konsumen yang membeli produk berdasarkan mutu umumnya mempunyai loyalitas produk yang besar dibandingkan konsumen yang membeli berdasarkan orientasi harga.²³

Dari beberapa pedagang konveksi telah memilih produk yang dijual seperti pakaian, dan lebih mementingkan pada kualitas produk karena kebanyakan konsumen lebih memilih produk pakaian seperti lebih memperhatikan jahitan kain, keawetan kain, memilih jahitan rapi, bahan kain, pola pada pakaian, produksi asal, memilih lining (bahan pelapis kain)

²² Indriyo Gito Sudarmo, *Manajemen Pemasaran*, BPFE, Yogyakarta, 1997, hlm. 139.

²³ Suyadi Prawiro Sentono, *Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 Studi dan Analisis*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm. 2.

2. Analisis konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pedagang

Pelayanan yang diberikan oleh para pedagang sangat menentukan pembeli. Di Pasar Kliwon Kudus pelayanan menjadi salah satu unsur yang menjadikan persaingan.

Di Pasar Kliwon Kudus pelayanan yang diberikan para pedagang mayoritas sudah baik, terbukti dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para pedagang. Dari hasil pengamatan, pelayanan yang diberikan pedagang yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda. Pedagang memberikan pelayanan yang terbaik, biasanya banyak pembeli karena jika ada pembeli dilayani dengan baik dan ikhlas maka pembeli akan puas. Dan sebaliknya jika ada penjual yang tidak melayani pembelinya tidak baik, misal bermuka cemberut, berkata kasar, maka pembeli akan enggan untuk bertransaksi ke pedagang yang melayani dengan tidak baik.

Pelayanan pada pembeli sangat diperlukan bagi penjual, karena pembeli adalah partner atau bahkan raja yang harus dilayani sebaik-baiknya, karena majunya transaksi pembelian adalah dimana penjual dapat menjaring pembeli sebanyak-banyaknya sehingga menaruh kepercayaan pada banyak pembeli untuk membeli ditempat yang pedagang miliki. Berdasarkan hasil pengamatan bahwa pedagang satu dengan yang lainnya mempunyai pelayanan yang berbeda-beda.

Pedagang konveksi dalam melayani konsumen memerlukan *service excellence*. Yang dimaksud dengan *services excellence* atau pelayanan yang unggul adalah sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Adapun yang dilakukan pedagang konveksi menerapkan konsep *service excellence* yang meliputi:

a. Kecepatan

Pedagang konveksi dalam melayani konsumen dapat melayani dengan cepat.

a. Ketepatan

Pedagang konveksi dalam memberikan pelayanan dapat melayani dengan tepat seperti apa yang dibutuhkan konsumen.

b. Keramahan

Pedagang konveksi dapat memberikan pelayanan yang ramah pada konsumen.

c. Kenyamanan

Pedagang konveksi dapat memberikan pelayanan yang baik dalam memilih barang yang akan dibeli agar konsumen merasa nyaman dalam memilih barang.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi.²⁴

3. Analisis Langkah-Langkah Manajemen Mutu Produk Dan Pelayanan Untuk Meningkatkan Pendapatan Pedagang

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dari budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan.²⁵ manajemen berhubungan dengan usaha untuk tujuan tertentu menggunakan sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan cara yang sebaik mungkin. Dalam organisasi selalu terkandung untuk kelompok manusia, walaupun manajemen itu pula dapat ditetapkan terhadap usaha-usaha individu. Yang dimaksud manajemen adalah kinerja melalui manusia yang sebagai cara mengatur dan pengelolaan usaha. Maka manajemen pada usaha kecil seperti halnya manajemen pada usaha skala besar adalah memiliki unsur mutlak yaitu manusia. Jadi konsep manajemen pada usaha kecil haruslah yang serba sederhana dalam arti mudah dioperasionalisasikan.²⁶

²⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta, 1997, hlm. 58.

²⁵ Rudy Prihantoro, *Op. Cit.*, hlm. 46.

²⁶ Samsul Arifin, *Op. Cit.*, hlm. 3.

Pedagang konveksi dalam mengatur mutu produk yang dijual mencakup dimensi kualitas produk:

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja (*performance*) adalah karakteristik operasi pokok dari produk inti.

Pedagang konveksi dalam memilih produk yang dijual lebih memilih produk pakaian seperti kejelasan pada warna pakaian.

b. Tampilan (*feature*)

Ciri-ciri keistimewaan tambahan seperti karakteristik sekunder atau pelengkap.

Pedagang konveksi dalam memilih produk yang dijual pakaian baju yang dilengkapi dengan desain seperti bordir, motif kancing.

c. Keandalan (*reability*)

Keandalan yaitu Tingkat dimana desain produk dan karakteristik operasional memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pedagang konveksi ada yang menjual produk lebih mementingkan keandalan produknya, seperti keawetan pada kain.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)

Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu tingkat dimana desain produk dan karakteristik operasional memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pedagang konveksi ada yang menjual pakaian yang bagus yang dengan adanya desain yang bagus.

e. Daya tahan (*durability*)

Daya tahan (*durability*) yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.

Pedagang konveksi dalam memilih pakaian yang akan dijual memilih barang jahitan, maka dengan barang jahitan rapi pakaian dan tidak cepat robek bila dipakai.

f. Estetis (*aesthetich*)

Estetis (*aesthetich*) yaitu daya tarik panca indra seperti bentuk rasa, bentuk, bau yang menarik.

Pedagang konveksi dalam memilih pakaian yang akan dijual lebih mementingkan model yang bagus karena konsumen lebih menyukai model yang bagus.

g. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu bahwa konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk.²⁷

Pedagang konveksi dalam memilih produk yang dijual lebih mementingkan kualitas dan menyesuaikan dengan harapan konsumen.

Dalam berdagang atau berjualan selain mengatur mutu produk, mengatur mutu pelayanan juga sangat dibutuhkan dalam melayani konsumen. Akan tetapi pada dasarnya langkah-langkah pelayanan telah diterapkan pada pedagang konveksi seperti beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Pedagang menawarkan akurasi produknya dengan pelanggan dan menunjukkan secara detail tentang kriteria produknya baik pada kelebihan maupun kekurangan produk. Untuk lebih meyakinkan akurasi produk, pedagang

²⁷ Irine Diana Sari, *Op. Cit.*, hlm. 57.

menjanjikan pelanggan dengan layanan *return* (penukaran) produk jika terdapat kerusakan pada produk.

b. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Pelayanan yang diberikan pada Pedagang konveksi dapat melayani konsumen dengan cepat karena tidak ingin konsumen konsumen jenuh dan pergi ke tempat yang lain. Pedagang konveksi juga siap dalam melayani konsumen dalam membeli barang dagangan yang banyak karena pedagang konveksi menyediakan pembelian grosir.

c. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dalam menanamkan percaya diri kepada pelanggan, pedagang dan karyawan-karyawannya menyatukan prinsip dan tujuan untuk memberikan mutu layanan kepada konsumen yaitu mengenal barang dagangannya yang aman untuk diperjualbelikan dan kejujuran pada konsumen.

d. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) yaitu syarat untuk peduli dan memberikan pelayanan pribadi kepada pelanggan.

Pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus ketika ada konsumen datang melayani pelanggan yaitu melayani dengan ramah dan ketika ada konsumen datang menawari barang dagangan yang diinginkan konsumen dan tidak menyakiti pembeli dengan perkataan kasar, dan memberikan pelayanan yang sopan dan mudah berkomunikasi dengan konsumen tanpa memandang status sosial dan menghormati pelanggannya.

e. *Tangibles* (keberwujudan)

Tangibles (keberwujudan) yaitu penampilan fasilitas fisik.²⁸ Menurut Parasuraman, dkk yang dikutip fandy Tjiptono bahwa tangible merupakan Tangible merupakan fasilitas fisik yang ditawarkan konsumen dan materi komunikasi.²⁹

Pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus ada yang menawarkan barang dagangan ketika ada konsumen datang yang akan membeli barang dagangan dan menawari barang dagangan yang akan dibeli oleh konsumen.

Dengan menerapkan manajemen mutu dalam upaya menciptakan atau mengatur mutu produk dan pelayanan, pedagang konveksi mengalami peningkatan pendapatan. Berikut rincian peningkatan pendapatan pada pedagang konveksi:

Pendapatan pedagang
Tabel 4.5

Nama	Pendapatan (Rp)		
	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015
Ibu nur fais	200.000.000	250.000.000	260.000.000
Bapak son hidayat	380.000.000	390.000.000	400.000.000
Ibu Sun	270.000.000	300.000.000	310.000.000
Ibu Ikawati	180.000.000	210.000.000	220.000.000
Bapak Mudhofan	300.000.000	320.000.000	340.000.000

Sumber : hasil wawancara

Dari data yang diperoleh pedagang konveksi di pasar kliwon mengalami peningkatan pendapatan dari setiap tahunnya, hal ini dikarenakan upaya pedagang dalam meningkatkan mutu dari produk yang diperjualbelikan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sesuai dengan teori pernyataan yang disampaikan oleh Suyadi

²⁸ Irine Diana Sari, *Op. Cit.*, hlm. 54.

²⁹ Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 26.

Prawirasentono, bahwa produk yang berkualitas akan lebih atraktif bagi konsumen bahkan akhirnya akan meningkatkan volume penjualan. Produk berkualitas mempunyai aspek penting yaitu konsumen yang membeli produk berdasarkan mutu mempunyai loyalitas produk yang besar dibandingkan konsumen yang membeli berdasarkan harga. Normalnya konsumen berbasis mutu akan membeli suatu produk sampai saat produk tersebut membuat merasa tidak puas karena adanya produk lain yang lebih bermutu.³⁰ Selain meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan juga sangat penting bagi seorang pedagang. Kualitas pelayanan terbaik merupakan profit *strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus.³¹



³⁰ Suyadi Prawirosentono, *Op. Cit.*, hlm. 2.

³¹ Usmara, *Op. Cit.*, hlm. 230.