

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Obyek Penelitian

#### 1. Profil dan Histori UMKM MIE AYAM H. SUBIYONO

##### a. Profil UMKM

- 1) Nama Perusahaan : Mie Ayam H. Subiyono
- 2) Penanggung jawab/Pemilik : H. Subiyono
- 3) Alamat Perusahaan : Dukuh Jetak Kembang Desa Sunggingan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus
- 4) Telepon/HP : 0813-3622-8221
- 5) Kegiatan Usaha : Perdagangan Mie basah dan Saos
- 6) Tanggal Berdiri : 03 Februari 1995
- 7) NPWP : 93.659.282.1.506.000<sup>1</sup>

##### b. Sejarah UMKM. Mie Ayam H. Subiyono

UMKM Mie Ayam merupakan usaha turun temurun dari orang tua Bapak H. Subianto selaku pemilik perusahaan. Pada awalnya Bapak Subianto bergabung dengan usaha pembuatan mie basah milik kakak kandungnya yaitu UD. Mentari Cahaya di Desa Genuk Semarang. Akan tetapi pada tahun 1995, Bapak Subianto memutuskan untuk mencoba mendirikan usaha dan memproduksi mie serta berdagang saos sendiri dan membuat merk sendiri yang diberi nama “Mie Ayam H. Subiyono”.<sup>2</sup>

Nama “Subiyono” sendiri diambil dari nama pemilik sendiri karena masih setara UMKM. Setelah berkembang selama kurang lebih lima tahun di Desa Genuk, Bapak Subianto berpindah tempat tinggal di Desa Sunggingan dan juga mengembangkan usaha miennya di desa tersebut sampai sekarang. Saat ini, UMKM Mie Ayam H. Subiyono semakin berkembang dan pemasarannya pun semakin meluas bukan hanya

---

<sup>1</sup> Arsip.Pemerintahan Kabupaten Kudus Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, diperoleh pada tanggal 3 Juli 2020.

<sup>2</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara , transkrip.

di dalam kecamatan kota Kudus tapi sampai luar kecamatan Kudus dan punya anak cabang di kecamatan Dawe dan Mejubo.<sup>3</sup>

Perusahaan UMKM Mie Ayam H. Subiyono semakin berkembang dengan terus melakukan inovasi dan menyediakan produk yang berkualitas baik, sehingga memberikan pilihan bagi pelanggan untuk memesan produk yang sesuai dengan keinginannya. UMKM Mie Ayam H. Subiyono juga telah mempromosikan produknya melalui media sosial seperti aplikasi Facebook, Instagram, dan WhatsApp agar semakin dikenal konsumen.<sup>4</sup>

## 2. Struktur Organisasi UMKM Mie Ayam H. Subiyono

Perusahaan UMKM Mie Ayam H. Subiyono masih tergolong usaha yang lama dirintis, maka dari itu dalam mengatur usahanya semua masih dilakukan sendiri oleh Bapak Subianto dan anaknya. beserta lima karyawannya.<sup>5</sup> Adapun bentuk struktur organisasi dapat dijelaskan pada gambar 4.1 sebagai berikut:

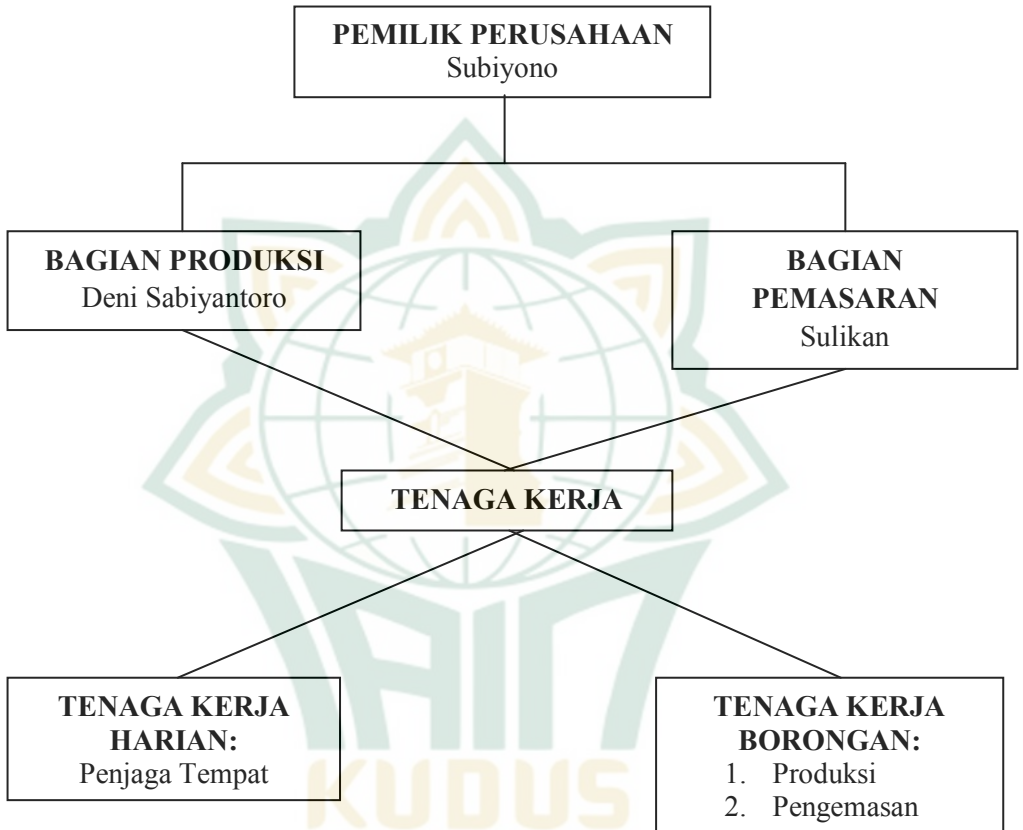
---

<sup>3</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>4</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>5</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip..

**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi UMKM Mie Ayam H. Subiyono**  
**Sunggingan Kudus**



Tenaga kerja di UMKM Mie Ayam H. Subiyono berjumlah lima orang dan dibagi menjadi dua macam yaitu harian dan borongan. Bagi tenaga kerja harian jam kerjanya setiap hari selama 6 jam dengan libur satu hari bergantian. Adapun upah yang diberikan sebesar Rp 40.000,-. Adapun bagi tenaga kerja borongan bagian produksi dan bagian pengemasan jam kerjanya tidak

menentu, tergantung banyaknya pesanan. Jam produktif kerja di lakukan dari pukul 04.00 WIB s/d 10.00 WIB.<sup>6</sup>

### 3. Visi dan Misi UMKM Mie Ayam H. Subiyono

Setiap perusahaan dalam mengembangkan usahanya pasti memiliki visi dan misi sebagai acuannya. Dalam menjalankan usahanya, UMKM Mie Ayam H. Subiyono berpedoman pada visi dan misi antara lain:<sup>7</sup>

- a. Visi UMKM Mie Ayam H. Subiyono  
Menjadikan produk UMKM Mie Ayam H. Subiyono sebagai produk makanan instan yang berkelas nasional dan merakyat.
- b. Misi UMKM Mie Ayam H. Subiyono
  - 1) Memajukan industri usaha kecil makanan instan di Kota Kudus.
  - 2) Mengembangkan hasil produksi yang kreatif dan inovatif.
  - 3) Mengembangkan sektor makanan instan dan halal di kota Kudus

### 4. Letak Geografis UMKM Mie Ayam H. Subiyono

UMKM Mie Ayam H. Subiyono beralamat di Jl. KH.Wahid Hasyim, RT. 03 RW. 02, Dukuh Jetak Kembang Desa Sunggingan, Kec. Kota, Kab. Kudus, Jawa Tengah, kode pos 59348. Adapun lokasi UMKM Mie Ayam H. Subiyono adalah batas utara Musholla Sholichin, batas selatan perumahan, batas barat makam Ploso, dan batas timur perumahan. Dilihat dari letak geografisnya UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus termasuk daerah perkotaan kota Kudus, dan berada di lingkungan masyarakat yang religius dan Nasionalis, dikarenakan kegiatan keagamaan terutama agama Islam berjalan dengan baik dan didukung dari masyarakat itu sendiri. Keadaan sosial ekonomi masyarakat di sekitar UMKM

---

<sup>6</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>7</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

Mie Ayam H. Subiyono adalah sebagian besar wirausaha karena dekat dengan Pasar Bitingan.<sup>8</sup>

## 5. Ruang Lingkup UMKM Mie Ayam H. Subiyono

### a. Produk UMKM Mie Ayam H. Subiyono

Produk yang dihasilkan oleh UMKM Mie Ayam H. Subiyono ditujukan untuk semua konsumen. Hal ini dikarenakan pemilik usaha memproduksi berbagai jenis mie basah dengan varian olahan dan tekstur yang berbeda sehingga konsumen dapat memilih sesuai keinginannya. Selain itu, UMKM Mie Ayam H. Subiyono juga menjual saos Blacan dengan harga Rp. 3.000,- dan Rp. 4000,- per pack. Produk tersebut tidak hanya dijual di daerah Kecamatan Kota melainkan juga keluar kecamatan Kota Kudus.

Adapun jenis mie yang dihasilkan oleh perusahaan UMKM Mie Ayam H. Subiyono sebagai berikut:<sup>9</sup>

- 1) Mie Basah untuk Mie Ayam, Mie Tek-tek dan sejenisnya

Mie basah menggunakan bahan-bahan alami. Beberapa jenis varian mie basah, yaitu:

- (a) Mie biasa harga Rp. 14.000,- per kg.
- (b) Mie dengan telur harga Rp. 15.000,- per kg.

- 2) Mie Ramen (Pipih)

Mie Ramen, mie yang pemberian rasanya menggunakan *essens* atau *flavour*. Beberapa jenis varian rasa mie ramen, yaitu:

- (a) Mie Ramen Biasa dengan harga Rp. 17.000,- per kg.
- (b) Mie Ramen Extra Telur dengan harga Rp. 20.000,- per kg.

- 3) *Saos merk Macan*

*Saos* yang dibeli dari perusahaan saos dan di jual dengan eceran harga Rp. 3.000 per pack,

---

<sup>8</sup> Observasi oleh *penulis di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota Kudus*, pada 2 Januari 2021.

<sup>9</sup> Dokumentasi oleh *penulis*, pada 2 Januari 2021.

dan yang satu kardus seharga Rp. 61.000,- isi 24 pack

4) *Saos merk Pelung*

*Saos* yang dibeli dari perusahaan saos dan di jual dengan eceran harga Rp. 4.000 per pack, dan yang satu kardus seharga Rp. 90.000,- isi 24 pack.

**b. Bahan Baku UMKM Mie Ayam H. Subiyono**

Standar bahan baku yang diperlukan dalam pembuatan mie pada umumnya yaitu sebagai berikut:

1) Tepung Terigu

Bahan baku dalam pembuatan mie adalah tepung terigu. Dengan menggunakan tepung terigu yang baik dinilai dapat menghasilkan mie basah yang bermutu baik yaitu bertekstur kenyal dan tidak keras.

2) Tepung Tapioka

Tepung yang digunakan dalam pembuatan mie adalah tepung yang bagus, agar cita rasa kekentalan yang dihasilkan lebih kental. Tingkat kental tepung tapioka dapat memengaruhi kualitas mie yang dihasilkan.

3) Garam

Garam yang digunakan dalam pembuatan mie seperti pada garam umumnya tetapi bukan garam krosok atau garam yang besar, tapi garam yang buatan pabrik dengan tekstur yang halus.

4) Telur Ayam

Telur dengan Kualitas bagus supaya bisa merekatkan tepung terigu dan tapioca sehingga menjadi mie basah yang enak dan begizi, apabila telur kurang bagus maka kualitas mie menurun.

5) Bahan Pendukung

Bahan-bahan pendukung yang akan ditambahkan seperti air,minyak, dan sebagainya.



**c. Mesin dan Peralatan UMKM Mie Ayam H. Subiyono**

Mesin dan peralatan yang dimiliki oleh UMKM Mie Ayam H. Subiyono untuk mendukung proses produksi mie basah diantaranya sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) 1 mesin *Giling* untuk membuat mie secara modern.
- 2) 2 Mixer buat tepung, minyak, dan air.
- 3) 1 mesin pencetak mie
- 4) Beberapa loyang tempat mie yang sudah jadi.
- 5) Beberapa alat cetakan untuk membuat mie khusus.

**6. Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan**

Kegiatan perusahaan agar terlaksana dengan baik, maka diperlukan adanya kualitas pelayanan dengan cara membuat perencanaan terlebih dahulu yang berdasarkan jumlah permintaan dan pemesanan yang diterima dari konsumen dan menjamin stok saos. Biasanya perencanaan produksi diperkirakan dalam satu hari. Kemudian proses produksi dikerjakan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh pemilik. Semua kegiatan tersebut diawasi dan dikontrol oleh Bapak Subiyono. UMKM Mie Ayam H. Subiyono menyediakan beragam jenis mie basah dan saos.

Selain pelaksanaan pelayanan yang di awasi oleh pemilik langsung, agar produk yang dihasilkan berkualitas baik diperlukan pengendalian kinerja yang bagus. Diharapkan produk yang dihasilkan tidak mengalami kecacatan. Pelayanan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono dibedakan menjadi tiga yaitu pelayanan pada bahan baku, proses produksi dan produk jadi(Saos). Setelah produk sudah jadi akan dicek langsung oleh kepala bagian produksi (Bapak Subiyono) dan Pemasaran yaitu anaknya (Deni Sabiyantoro). Apabila sudah sesuai pesanan dalam melayani pelanggan yang ditentukan maka akan dikirimkan kepada konsumen atau pelanggan yang sudah memesan lewat telpon,Whatsapp, maupun SMS.

---

<sup>10</sup> Subiyono, *wawancara oleh penulis*, 28 Desember, 2020, wawancara , transkrip..

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Implementasi strategi Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota Kudus

#### a. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

Adapun pelaksanaan kualitas pelayanan pada UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota meliputi:

- 1) Perencanaan pemilik untuk mengatur karyawannya dengan memperkirakan jumlah produksi sesuai dengan permintaan pasar atau pelanggan pada pemesanan hari itu. Atau dengan Cara memprediksi permintaan pembeli adalah memprediksikan selama satu minggu, misalnya seminggu habis 100 kg, dengan menyiapkan bahan baku selama seminggu. Karena makanan masa kedaluwarsanya lebih cepat, maka persediaan produk jadinya tidak banyak atau tidak ada stok.
- 2) Pengorganisasian pemilik dan karyawan dilakukan semua tenaga kerja produksi maupun pemasaran dengan melakukan tugasnya masing-masing. Sedang untuk keputusan produksi, bagian pengemasan dan sebagiannya di bawah wewenang Bapak Subiyono. Hal ini dikarenakan *home industry*, semua keputusan berpusat pada Bapak Subiyono.
- 3) Pengarahan Karyawan dilaksanakan oleh Bapak Subiyono yang disesuaikan dengan perencanaan yang telah ditetapkan.
- 4) Tingkat pelayanan (*service level*) tidak mudah untuk dilihat maupun diukur dikarenakan banyak faktor kualitatif yang memengaruhinya. Akan tetapi, terdapat beberapa kriteia objektif yang sering digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan, antara lain:
  - (a) Ketersediaan (*availability*) dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk

Lokasi UMKM Mie Ayam H. Subiyono menyediakan berbagai produk olahan mie,



seperti mie ramen, mie ayam, pangsit, dan bahkan produk jadi seperti saos untuk memberikan konsumen pilihan memilih. Dengan hal tersebut diharapkan membuat konsumen merasa puas dengan perusahaan. Hal tersebut seperti pendapat yang disampaikan oleh Mas Ifan selaku konsumen bahwa persediaan produk yang ada Lokasi cukup banyak. Dan hampir setiap produk mie dan saos selalu *ready stock*.<sup>11</sup> Selain itu, persediaan produk jadi di lokasi terdapat berbagai ukuran dan juga jenisnya.<sup>12</sup>

Pernyataan di atas dikuatkan dengan pendapat yang disampaikan oleh karyawan perusahaan bahwa persediaan stok jadi diatur pemilik perusahaan. Persediaannya selalu ada dan belum pernah kekosongan stok. Hal ini dikarenakan tersedianya mie di pabrik atau lokasi perusahaan.<sup>13</sup>

Akan tetapi tidak semua jenis mie dan saos. Hal ini sebagaimana penjelasan dari kepala bagian produksi bahwa pada hari biasa yang diproduksi hanya varian mie tertentu saja. Karena untuk varian pangsit dan sebagainya tidak cepat terjual.<sup>14</sup> Pernyataan Bapak Subiyono selaku kepala bagian produksi dikuatkan dengan pendapat Nor Rohmat selaku karyawan perusahaan bahwa pada hari biasa hanya menyediakan varian mie ayam. Sedangkan varian mie paling lengkap pada

---

<sup>11</sup> Ifan, *wawancara oleh penulis*, 4 Januari, 2021, wawancara , transkrip.

<sup>12</sup> Subiyono, *wawancara oleh penulis*, 9 Januari, 2021, wawancara , transkrip.

<sup>13</sup> Sulikan, *wawancara oleh penulis*, 9 Januari, 2021, wawancara , transkrip.

<sup>14</sup> Subiyono, *wawancara oleh penulis*, 28 desember, 2020, wawancara , transkrip.

saat bulan Ramadhan sampai Hari Raya Idul Fitri.<sup>15</sup>

Dengan demikian, persediaan produk mie dan terutama saos di lokasi UMKM Mie Ayam H. Subiyono selalu *ready stock*. Akan tetapi jenis mie dengan berbagai varian olahan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono tidak diproduksi secara menyeluruh pada hari biasa. Varian mie yang biasanya diproduksi adalah mie ayam dan mie ramen.

(b) Kecepatan Pelayanan

Perusahaan UMKM Mie Ayam H. Subiyono memberikan pilihan kepada pelanggan untuk memesan produk mie yang sesuai keinginannya. Biasanya mie yang sering dipesan berupa mie basah dengan berbagai varian olahan. mie basah dipesan untuk acara hajatan lamaran dan nikahan. Oleh karena itu, pesanan yang telah ditentukan akan disediakan sesuai waktunya. Hal tersebut berdasarkan pernyataan Bapak Subiyanto bahwa mie yang sudah dipesan konsumen akan disediakan sesuai dengan tanggal dan waktu yang dijanjikan.<sup>16</sup>

Pelaksanaan kualitas pelayanan produsen yang dilakukan pada UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus juga secara Islami, sebagaimana pendapat Bapak Subiyono bahwa: “Ya saya usahakan untuk itu, jadi diniati untuk ibadah jadi ini proses produksi saya mengingatkan karyawan saya itu tidak hanya *bismillah*, baca *fatihah*, *sholawat*. Kami memberi kesempatan kebebasan untuk karyawan”.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Sulikan, *wawancara oleh penulis*, 9 Januari, 2021, wawancara , transkrip.

<sup>16</sup> Subiyono, *wawancara oleh penulis*, 28 Desember, 2020, wawancara , transkrip.

<sup>17</sup> Subiyono, *wawancara oleh penulis*, 28 Desember, 2020, wawancara , transkrip.

## 2. Kendala dan Solusi Permasalahan dari Pelaksanaan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus

### a. Kendala pada Pelaksanaan Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan standar pelayanan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus mengalami beberapa kendala dalam meningkatkan kualitas produk yaitu sebagai berikut:

- 1) Penggunaan kualitas bahan baku dan bahan penunjang kurang baik, maka menyebabkan hasil mie tidak memuaskan. Begitu pula dengan proses menggiling atau mencampur yang tidak sesuai aturan perusahaan akan membuat mie tidak tahan lama dan cepat basi. Hal ini akan berakibat pada pengembalian produk yang berlebih, sehingga berdampak pada kurangnya pendapatan yang masuk.
- 2) Mie yang disediakan terkadang ada yang tipis atau kurang sempurna.

Hasil produksi yang dilakukan masih terdapat produk yang kurang sempurna atau tipis. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh mas Sulikan selaku karyawan bahwa setiap pagi pada saat pengecekan, terkadang menemukan produk cacat atau rusak dikarenakan ulah tikus. Terdapat mie yang kurang tebal dan ada pula mie yang agak mengeras.<sup>18</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh Mbak Lia selaku konsumen bahwa selama membeli produk di UMKM Mie Ayam H. Subiyono terkadang mendapat produk mie yang agak lembek atau agak keras.<sup>19</sup> Selain itu, selama membeli

---

<sup>18</sup> Sulikan, *wawancara oleh penulis*, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>19</sup> Lia, *wawancara oleh penulis*, 9 Januari, 2020, wawancara, transkrip.

produk terdapat konsumen yang pernah ditemukan mie yang kurang bagus.<sup>20</sup>

- 3) Lingkungan kerja selama kegiatan produksi yang bersuhu udara cukup panas dan suara bising dari mesin.
- 4) Mesin yang digunakan selama produksi mengalami kerusakan atau macet karena pemakaian secara terus-menerus.
- 5) Karyawan yang datang terlambat atau yang tiba-tiba ijin tanpa memberitahukan H-1 sebelumnya.

**b. Solusi Permasalahan Kualitas Pelayanan**

Menghadapi kendala saat pelaksanaan standar pelayanan dalam memuaskan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti Langsung (*tangibles*) Apabila mendapat kualitas bahan baku dan bahan penunjang yang kualitasnya kurang baik, maka pada saat pengecekan kualitas bahan dasar yang dinilai kurang baik dapat langsung dikembalikan dan ditukarkan kembali kepada penjual yang bersangkutan.
- 2) Keandalan (*Reability*) Pengolahan Mie yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan dapat dikurangi dengan memperketat proses pemeriksaan produk, terutama dengan pengecekan standar kualitas produk dalam proses produksinya. Proses pemesinan yang kurang baik biasanya diakibatkan oleh penyatuan komposisi bahan baku dan bahan dasar yang tidak sesuai dengan kuantitas dan proses pencampuran yang tidak sesuai dengan aturan pada saat milling. Proses penggilingan harus dilakukan terus menerus hingga adonan mie mengental dan membutuhkan waktu yang lama.
- 3) Jaminan (*Assurance*) apabila Produk yang cacat atau tidak sempurna akan ditangani sesuai kriterianya. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan Bapak Subiyanto mengenai kriteria

---

<sup>20</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 2 Januari, 2021, wawancara , transkrip.

produk cacat yang akan didaur ulang bahwa tidak semua produk cacat dapat didaur ulang. Kriterianya produk tersebut tidak rusak parah. Misalnya, kalau produk yang kurang matang akan dimatangkan lagi. Sedangkan untuk produk yang salah resep atau tipis akan dijual dengan segmen pemasaran yang berbeda. Adapun mie yang rusak akibat tikus, akan dibasmi menggunakan racun tikus dan perangkap. Agar mie tidak terkontaminasi mie basah diletakkan dinampai dan ditutupi kardus.<sup>21</sup>

- 4) Daya Tanggap (*responsiveness*), kesediaan para karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Para karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani konsumen sangat baik, hal ini dapat dilihat ketika pelanggan meminta bantuan untuk menyediakan olahan mie maupun pemesanan saos, para karyawan langsung mencari apa yang diinginkan pelanggan. Jadi ketika pelanggan bertanya, karyawan bisa segera melayani sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan pelanggan akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Subiyono pemilik UMKM Mie Ayam : “Karyawan di pabrik harus melayani yang baik, ada yang tanya model mie ini telurnya berapa, itu kan karyawan pabrik harus mau mencari. Karyawan juga harus paham model-model miennya dan harga-harganya, kan harganya juga berbeda-beda.”<sup>22</sup>

Selain itu, menurut mas Sulikan selaku karyawan bahwa pada saat pengecekan yang dilakukan setiap pagi, terkadang menemukan produk cacat atau rusak dikarenakan ulah tikus. Mienya tersebut akan langsung diambil dan

---

<sup>21</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>22</sup> Subiyono, Wawancara Penulis, 21 April 2021

dibuang. Sedangkan apabila terdapat kemasan yang kurang bagus akan langsung dirapikan sama karyawan pengemasan. Adapun untuk mie yang sudah agak mengeras akan dipisahkan, kemudian ditaruh di dalam plastik dan diganti dengan yang baru.<sup>23</sup>

- 5) Untuk mengatasi masalah mesin dan peralatan, berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Bapak Subiyanto bahwa sebelum melakukan kegiatan produksi peralatan dan mesin akan dicek dan dibersihkan. Misalnya lapisan atas mesin sebelum digunakan dicuci dulu, mesinnya itu dibersihkan dulu. Mesin akan diservis dan dirawat 3 atau 4 bulan sekali. Apabila terdapat permasalahan bisa dipanggil lebih cepat daripada itu. Terkadang pisaunya sudah aus atau pernya yang kurang kuat akan ditata kembali. Untuk mengatasi tetesan minyak digunakan margarin.<sup>24</sup>

## C. Analisis Data Penelitian

### 1. Analisis Data Implementasi Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus

Konsep menjaga kualitas pelayanan ini adalah pencegahan kecacatan (*zero defect*) dan menekankan pada kualitas pelayanan.<sup>25</sup> Sejalan Faktor pertama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan adalah kata yang perlu dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Ketika sebuah produk tidak dapat dengan mudah dibedakan, kunci daya saingnya adalah dengan memberi nilai tambah pada pelayanan yang baik dan meningkatkan kualitas produk. Perbedaan antara

---

<sup>23</sup> Sulikan wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>24</sup> Subiyono, wawancara oleh penulis, 28 Desember, 2020, wawancara, transkrip.

<sup>25</sup> Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Quran tentang Manajemen Pendidikan Islam*, Hal 186-187.



layanan yang dapat dinikmati konsumen adalah pemesanan, saran konsumen dan kemudahan pemeliharaan perbaikan.

Mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- a. Tangibles (bukti fisik), berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi pada UMKM Mie Ayam H. Subiyono
- b. Reliability (kehandalan), berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat pada UMKM Mie Ayam H. Subiyono
- c. Responsiveness (daya tanggap), kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono
- d. Assurance (jaminan), meliputi: Pelayanan yang baik dan ramah apabila ada kecatatan dalam produk di UMKM Mie Ayam H. Subiyono
- e. Empathy (empati), meliputi: Akses yang mudah dalam berkomunikasi seperti menggunakan media social sehingga para pelanggan mudah paham dan mengerti akan cara pemesanan maupun pengembalian produk yang cacat di UMKM Mie Ayam H. Subiyono

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam loyalitas pelanggan karena pelanggan yang merasa puas dengan nilai-nilai pribadinya dan memiliki sikap positif terhadap layanan memiliki loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Pelanggan sering kali tidak setia karena layanan yang buruk atau kualitas layanan yang lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan akan kecewa dan memilih membeli produk di perusahaan lain.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk menjamin kepuasan yang maksimal, oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dicapai dengan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan pasti memiliki tujuan. Tujuan utama dalam memberikan layanan yang berkualitas adalah membuat pelanggan merasa puas dan meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi peningkatan loyalitas pelanggan, sehingga untuk menjamin kepuasan pelanggan dapat terjalin kerjasama yang kuat dengan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, pertama-tama perlu ditentukan kualitas layanan yang diberikan oleh produsen kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul setelah Anda mengalami kepuasan terhadap kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan jasa maupun barang.

Loyalitas pelanggan dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen terhadap perusahaan. Loyalitas adalah pelanggan akan membeli barang atau menggunakan jasa pada waktu atau masa yang akan datang secara berulang-ulang. Perusahaan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan menjual barang atau jasa dengan harga pasar atau meningkatkan kualitas pelayanan dalam perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Ada beberapa implikasi manajerial yang dapat dijadikan ide praktis untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjaga konsistensi karyawan (kepatuhan) agar usaha tidak menyimpang dari tujuan awal mendirikan usaha makanan mie, memberikan pelayanan yang cepat, menerapkan biaya transaksi yang rendah, mampu memberikan jaminan rasa aman dan nyaman bagi konsumen.

## **2. Analisis Data Kendala serta Solusi Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus**

### **a. Kendala pada Kualitas Pelayanan**

Permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan kualitas pelayanan guna menjadikan loyalitas pelanggan disebabkan beberapa faktor. Berikut faktor yang menjadi kendala dalam pengawasan produk adalah:

1) Tenaga Kerja

Unsur manusia sebagai tenaga kerja memiliki sifat yang kompleks, berbeda dengan faktor teknis. Berkenaan dengan kualitas hasil produksi, staf harus menyadari akan perlunya menjaga dan menjaga kualitas produk yang dihasilkan, sehingga menjadi produk yang berkualitas dan pada akhirnya menguntungkan para pekerja. Dalam proses produksinya, ada pekerja yang kadang lalai dan kurang memperhatikan tugasnya misalnya bagian packing yang lambat, akibatnya mie roll rusak dan hancur, pengemas kurang hati-hati saat pencampuran bahan.

2) Bahan Baku yang Digunakan

Penggunaan kualitas bahan baku dan bahan penunjang kurang baik, maka menyebabkan hasil mie tidak memuaskan. Hal ini dapat berakibat pada pengembalian produk yang berlebih, sehingga berdampak pada kurangnya pendapatan yang masuk.

3) Mesin dan Peralatan

Mesin yang digunakan selama produksi mengalami kerusakan atau macet karena pemakaian secara terus-menerus dan kurangnya control oleh karyawan.

4) Metode Kerja yang Diterapkan

Proses menggiling atau mencampur yang tidak sesuai aturan perusahaan akan membuat mie tidak tahan lama dan mudah terurai.

5) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja selama kegiatan produksi yang bersuhu udara panas bisa menyebabkan mudah berkeringat dan cepat lelah serta melakukan kecerobohan. Suara bising dari mesin mengakibatkan fokus karyawan berkurang dalam melakukan koordinasi untuk menjalankan kegiatan produksi.

## 6) Faktor Lain

Sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala bagian produksi dan karyawan saat pengecekan mie sebelum di serahkan ke konsumen, terkadang menemukan produk cacat atau rusak dikarenakan ulah tikus.

Faktor manusia menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus karena kemunculan permasalahan yang disebabkan faktor manusia memiliki intensitas lebih tinggi daripada faktor yang lain.

### b. Solusi Permasalahan dari Pelaksanaan Kualitas Pelayanan

Menghadapi kendala saat pelaksanaan pengawasan kualitas produk dalam memuaskan konsumen adalah sebagai berikut:

## 1) Tenaga Kerja

Memperketat pengawasan terhadap tenaga kerja selama menjalankan tugasnya dan apabila telah terjadi kesalahan akan diperbaiki sesuai kesalahannya, misalnya apabila mie yang dihasilkan terpotong tidak sesuai maka akan dijual ke segmen berbeda dan kemasannya kurang rapi akan diperbaiki oleh karyawan.

## 2) Bahan Baku yang Digunakan

Memperoleh kualitas bahan baku dan bahan pendukung yang kualitasnya tidak baik, maka pada saat pengawasan kualitas bahan dasar yang dinilai kurang baik dapat langsung dikembalikan dan ditukarkan kembali kepada penjual yang bersangkutan.

## 3) Mesin dan Peralatan

Kegiatan produksi dapat berjalan lancar apabila perusahaan melakukan perawatan mesin, baik yang dilakukan setiap hari maupun secara periodik. Perawatan mesin yang dilakukan setiap hari adalah pembersihan mesin, pengencangan per, dan pemberian minyak atau margarin untuk pelumas.

Sedangkan perawatan secara periodik meliputi servis atau reparasi mesin setiap 3-4 sekali dan ketika terjadi kerusakan mesin.

4) Metode Kerja yang Diterapkan

Pengolahan mie yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan dapat diminimalisir dengan memperketat proses pengawasan kualitas khususnya pengawasan produk selama proses produksi. Proses pengolahan yang tidak sesuai biasanya disebabkan oleh pencampuran komposisi bahan baku dan penunjang yang tidak sesuai dengan takaran dan proses pencampuran saat penggilingan yang tidak sesuai aturan. Di mana proses penggilingan harus dilakukan secara terus-menerus tanpa berhenti sampai adonan mie mengental dan membutuhkan waktu selama 5-6 jam saat mesin sudah dihidupkan.

5) Lingkungan kerja

Memberikan ventilasi udara yang cukup agar sirkulasi udara dapat bekerja dengan baik, sehingga lingkungan kerja tidak terlalu panas.

6) Faktor Lain

Terdapat produk rusak yang diakibatkan oleh tikus, maka mie tersebut diambil dan dibuang serta akan dibasmi dengan cara memberi racun tikus dan perangkap. Agar mie tidak terkontaminasi mie diletakkan dinampan dan ditutupi kardus.