

## ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMEN KUALITAS DAN MODEL PEMASARAN JASA PEMBUATAN KAOS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI LEGEND HORCE

Akbar Fauzan Al Wahidi<sup>1</sup>, naily El Muna<sup>2</sup>

Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

[Akbarfauzanlwahidi880@gmail.com](mailto:Akbarfauzanlwahidi880@gmail.com)<sup>1</sup>, [elmunaily@gmail.com](mailto:elmunaily@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis Pengaruh Total Quality Management melalui pendampingan peningkatan kualitas dan model pemasaran produk UKM yang efektif terhadap loyalitas konsumen agar dapat berdaya saing di pangsa pasar dengan cara meningkatkan daya saing produk dalam memasarkan hasil olahan produk UKM dengan menerapkan srategi pemasaran produk yang efektif di legend horce Kabupaten jombang jawa timur. Penelitian ini menggunakan survey. jenis penelitian ini adalah kualitatif fenomenologi. Populasinya adalah seluruh konsumen yang berkunjung dan memesan pembuatan kaos di legend horce jombang jawa ti mur pada bulan juni 2020 s/d bulan februari 2021. Diharapkan bagi Konsumen dan pengunjung yang sudah membeli dan memesan produk UKM agar lebih mencintai produk dalam negeri untuk meningkatkan perekonomian daerah khususnya di Kabupaten jombang jawa timur

**Kata Kunci :** Total Quality Management, Model Pemasaran Efektif, Loyalitas Konsumen

**Abstract:** This study aims to determine and analyze the influence of Total Quality Management through mentoring to improve the quality and effective marketing models of SME products on consumer loyalty so that they can be competitive in the market share by increasing product competitiveness in marketing processed SME products by implementing effective product marketing strategies at Legend Horse, Jombang Regency, East Java. This study used a survey. This type of research is qualitative phenomenology. The population is all consumers who visited and ordered t-shirts at Legend Horse, Jombang Regency, East Java, from June 2020 to February 2021. It is hoped that consumers and visitors who have purchased and ordered SME products will love domestic products more to improve the regional economy, especially in Jombang Regency, East Java.

**Keywords:** Total Quality Management, Effective Marketing Model, Consumer Loyalty

## Pendahuluan

Perbaikan mutu dan kualitas produk perlu dilakukan secara terus-menerus agar mampu bertahan dipangsa pasar dengan cara memperbaiki kualitas produksinya itu sendiri. Ada empat dimensi agar mampu berdaya saing yaitu hasil produknya itu sendiri dalam artian produk yang berdaya saing dengan memperhatikan indikator mutu, penekanan biaya produksi dalam artian produsen harus tau bagaimana menyikapi biaya total produksitanpa mengurangi nilai dan mutu produknya, kecepatan memproduksi barang danmendistribusikan kepada *supplier* dan mitra bisnis dan keandalan dalam artian harus terjamin dan dapat dipercaya oleh mitra bisnis dalam memastikan kerja sama yang saling menguntungkan. Hal yang pertama sekali dalam menerapkan *Total Quality Management Product* dengan merencanakan produksinya dengan efektif dan efisien, penetapan dan pengembangan tujuan secara tepat sasaran, dan penerapan sistem kualitas, perlu dilakukan pengendalian mutu dengan menerapkan teknik-teknik dan aktivitas operasional untuk memenuhi persyaratan kualitas produk.

Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan dan ketepatan waktu dengan anggaran ekonomis, seorang pengusaha harus mengadakan pelatihan manajemen kualitas seperti produk, pelayan dan proses pelaksanaan, dan proses manajemen bisnis dalam lingkungan kerja terutama sistem dan realisasi dilapangan. Peran dari perbaikan kualitas manajemen secara terusmenerus adalah untuk meningkatkan proses bisnis yang merupakan cara hidup semua organisasi yang ingin mencapai posisi kompetitif dalam arus industrisasi yang cepat dengan menerapkan model proses manajemen mutu pengusaha bisa menganalisis langkah-langkah dan proses dalam meningkatkan dan memanfaatkan kesempatan yang ada.

Hal ini dikarenakan pada tekanan banyak datang dari perusahaan-perusahaan besar internasional sehingga memaksa untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dengan menerapkan lima pilar Total Quality

Management itu sendiri yaitu produk, proses, organisasi, manajerial dan adanya komitmen bisnis, dengan menerapkan perbaikan kualitas secara terus-menerus dapat meminimalkan resiko biaya terlalu tinggi dan meminimalkan resiko kerugian perusahaan akibat produksi. Konsumen selalu berubah kebutuhannya dan keinginan nya dalam melakukan konsumsi yang dipengaruhi oleh gaya hidup, peningkatan finansial, bisa juga karena musibah alam sedangkan kemampuan dan sumber daya organisasi terbatas, oleh karena itu perlunya perencanaan persediaan bahan mentah, bahan penunjang dan bahan komponen dalam meminimalkan resiko.

Produsen yang tidak mampu melakukan perubahan atau penyesuaian dengan perubahan keadaan akan mengalami kesulitan mempertahankan eksistensi apalagi untuk meningkatkan pertumbuhan dan pengembangan, meningkatkan produktivitas tidak cukup dengan pembinaan hubungan antar personal dalam kelompok kerja tetapi juga dipengaruhi sistem teknik metode yang tepat dan penyesuaian teknologi. Salah satu dalam rangka meningkatkan daya saing dengan meningkatkan profesionalisme SDM melalui pelatihan dan pengembangan ilmu dan penerapan teknologi berdasarkan SOP, peningkatan kompetensi daya saing, semangat kerja, produktivitas kerja yang tinggi dan disiplin kerja<sup>2</sup>.

## Metode

Pada Penelitian ini, Pendekatan penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif. Menurut Effendy, A. A. (2018), "Penelitian kualitatif ditujukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang situasi yang dihadapi." Adapun menurut Cooper dan Schindler (2014) "Penelitian

---

<sup>2</sup> Siregar, Mira Yosefa. "ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT MELALUI PENDAMPINGAN KUALITAS DAN MODEL PEMASARAN PRODUK UKM TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI OBJEK WISATA PANTAI PANDAN CARITA KABUPATEN TAPANULI TENGAH." *JUMANT* 13.1 (2021): 71-80.

kualitatif memberikan Grafikan mengenai objek yang akan diteliti”<sup>3</sup>. Oleh karena itu metode ini cocok untuk di gunakan dalam penelitian umkm pembuatan kaos legend horce yang ada di kec jombang jawa timur, setelah menentukan metodologi tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data, dalam Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.” Adapun teknik pengumpulan data antara lain observasi yaitu “Sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang psesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner sebagaimana legend horce adalah sebuah umkm pembuatan kaos dimana perlu melakukan pengamatan langsung di perusahaan tersebut dan selanjut ya wawancara, peneliti memberikan beberapa pertanyaan untuk mengetahui total quantity produk yang di terapkan oleh legend horce tersebut.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan Hasil wawancara dari beberapa Informan pekerja di legend horce kec jombang jawa timur yaitu

### **1. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Pendampingan Peningkatan Kualitas**

Total quality managemen sangat berpengaruh dalam sistem peningkatan kualitas produk pada legend horce, owner dari legend horce juga mengatakan bahwa dalam peningkatan kualitas produk di perlukan beberapa pembnahan daitaranya :

---

<sup>3</sup> Effendy, Aidil Amin, and Denok Sunarsi. "Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dalam mendirikan UMKM dan efektivitas promosi melalui online di kota tangerang selatan." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 4.3 (2020): 702-714.

a. Pengembangan Perorangan dan Profesional.

Pengembangan perorangan dan profesional dalam melayani customer supaya lebih baik dan memiliki respon yang baik terhadap customer dan tentunya membuat pelatihan supaya pekerja lebih efisien dan memiliki tatakrama yang baik dalam melayani customer.

b. Hubungan Inter-personal.

Hubungan kerja, orang-orang terlibat berada di bawah organisasi atau perusahaan yang sama, sehingga memiliki tujuan yang sama, dan biasa disebut sebagai rekan kerja atau kolega. seperti bekerjasama dengan vendor kaos dll.

Suatu hubungan interpersonal akan lebih baik jika melakukan kerjasama dengan kriteria sebagai berikut

1. Tidak membedakan rekan kerja dan memperlakukannya dengan sama. Hargai pendapat orang lain, karena setiap orang memiliki hak tersebut.
2. Bersikap lebih ramah kepada orang lain, namun masih dalam batas wajar, sehingga mereka tidak sungkan untuk berkomunikasi atau berinteraksi.
3. Dengan bersikap lebih perhatian kepada semua rekan kerja, maka interaksi antar pribadi ini akan lebih mudah terjalin, alhasil akan lebih nyaman berada di sekitar orang-orang tersebut

c. Efektifitas Managerial.

1. Pekerjaan manajer, yang terdiri atas pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, melakukan inovasi, manajemen waktu dan manajemen informasi,
2. Pribadi manajer dapat berupa, motivasi, persepsi peran dan sebagainya,
3. Hubungan manajer dengan orang lain seperti dengan bawahan, atasan, klien, menangani konflik dan kepemimpinan, dan
4. Manajer sebagai bagian dari organisasi yaitu menjaga organisasi agar selalu kondusif, kontrol teknik dan keuangan,

5. Kriteria umum efektivitas mencakup alokasi sumberdaya, usaha-usaha untuk mencapai tujuan serta hal lain yaitu perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengawasan.

d. Produktivitas Organisasi

Perusahaan pembuatan kaos legend horce : jumlah dan kualitas produk, biaya, waktu, pelanggan (pengolahan sekunder),

e. Pengaruh Model Strategi Pemasaran Terhadap Pendampingan Peningkatan Kualitas

Untuk strategi pemasaran sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas produk seperti penjelasan produk secara mendetail seperti keunggulan kaos legend horce dan garansi yang di berikan jika terjadi kerusakan pada produk akan di ganti dengan yang baru untuk meningkatkan kepercayaan kosumen, untuk promosi produk akan di promosikan melalui social media seperti, instagram, tiktok, facebook, dana social media yang lain.

f. Pengaruh Model Pemasaran Terhadap Loyalitas

Salah satu cara untuk mencapai keunggulan dan peningkatan laba yang berkelanjutan adalah melalui loyalitas pelanggan. Konsumen akan melakukan pembelian yang berulang kali serta bersedia member rekomendasinya kepada temannya, keluarganya dan lainnya<sup>4</sup>, seperti yang di terapkan legend horce yaitu memberikan jasa pembuatan kaos dengan kualitas bagus supaya pembeli menjadi salah satu loyalitas perusahaan legend horce, legend horce juga memberikan harhga diskon apabila memesan produk dalam jumlah banyak.

---

<sup>4</sup> Nurbani, Aep, et al. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* 16.2 (2019): 109-120.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap pendampingan peningkatan kualitas produk legend horce kecamatan jombang jawa timur
2. Model pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendampingan peningkatan kualitas produk UKM legend horce di kecamatan jombang jawa timur.
3. Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk UKM legend horce di kecamatan jombang jawa timur.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management sangat berpengaruh dalam peningkatan suatu perusahaan di legend horce kecamatan jombang jawa timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Aidil Amin, and Denok Sunarsi. "Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dalam mendirikan UMKM dan efektivitas promosi melalui online di kota tangerang selatan." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 4.3 (2020): 702-714.
- Nurbani, Aep, et al. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* 16.2 (2019): 109-120.
- Siregar, Mira Yosefa. "Analisis Pengaruh Total Quality Management Melalui Pendampingan Kualitas Dan Model Pemasaran Produk Ukm Terhadap Loyalitas Konsumen Di Objek Wisata Pantai Pandan Carita Kabupaten Tapanuli Tengah." *JUMANT* 13.1 (2021): 71-80.