

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DALAM INDUSTRI SARANG
BURUNG SRITI YANG BERDAMPAK PADA TINGKAT PENJUALAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN PT SAMPURNA SERITI SEJAHTERA**

TUGAS AKHIR



Oleh :

FARREL JUAN REYHANSYAH

NIM 152010813053

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

PEMASARAN FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2023

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DALAM INDUSTRI SARANG
BURUNG SRITI YANG BERDAMPAK PADA TINGKAT PENJUALAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN PT SAMPURNA SERITI SEJAHTERA**

TUGAS AKHIR



Oleh :

FARREL JUAN REYHANSYAH

NIM 152010813053

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2023

HALAMAN SCAN KARTU MAHASISWA



HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di universitas Airlangga

Surabaya, 20 Maret 2023



Farrel Juan Reyhansyah
NIM 152010813053

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DALAM INDUSTRI
SARANG BURUNG SRITI YANG BERDAMPAK PADA TINGKAT
PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PT SAMPURNA SERITI
SEJAHTERA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Bidang
Manajemen Pemasaran
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh:



Farrel Juan Reyhansyah
NIM. 152010813053

Disetujui oleh:

Pembimbing



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.
NIP. 197311021998031003

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DALAM INDUSTRI
SARANG BURUNG SRITI YANG BERDAMPAK PADA TINGKAT
PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PT SAMPURNA SERITI
SEJAHTERA**

Disusun Oleh: Farrel Juan Reyhansyah

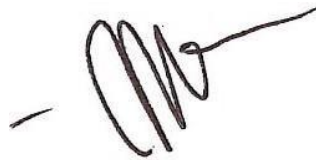
NIM. 152010813053

Telah diuji pada tanggal

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga



Maurisia Putri, S.E., M.Sc.

NIP. 198609222015043201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan
Komisi Penguji
Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran
Departemn : Bisnis
Fakultas : Vokasi
Universitas : Airlangga
Hari/Tanggal : Senin, 12 Juni 2023
Pukul : 12.30-13.30
Tempat : RAPIM II

Anggota Penguji terdiri dari :

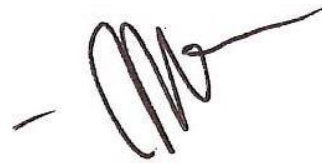
Anggota Penguji I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Moh. Darus Salam', is written over a faint purple stamp that says 'GERAK 2022/2023'.

Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A.

NIP. 198705012018083101

Anggota Penguji II

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maurisia Putri', is written in a stylized, cursive manner.

Maurisia Putri, S.E., M.Sc.

NIP. 198609222015043201

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya dan juga merupakan syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Manajemen Pemasaran.

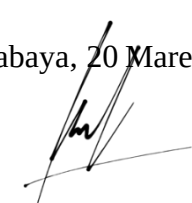
Penulis menyadari dalam setiap tahapan penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Maka dari itu dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar besarnya atas dukungan dan kontribusi kepada :

1. Kepada Tuhan YME atas segala kemudahan, kelancaran, serta petunjuk dalam penyelesaian tugas akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma'ruf, drh., M.Kes selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Ibu Maurisia Putri Permatasari S.E., M.Sc., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga.
4. Bapak Moh Darus Salam S.E., M.B.A., selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan selama kuliah.

5. Bapak Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, serta memberi saran.
6. Kedua orang tua khususnya Ibu yang tak pernah lelah dan berhenti dalam memberikan segala bentuk dukungan serta doa kepada penulis.
7. Untuk kakak yang juga selalu memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Anggun Titis Nadya Patricia, Kezia Shinta Geordina Soekah, Keluarga besar pasukan Rinnai, dan Sahabat-sahabat lainnya yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan dorongan terhadap penulis.
9. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi.
10. Seluruh dosen D-III Manajemen Pemasaran yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
11. Teman-teman D-III Manajemen Pemasaran yang telah ikut serta dalam memberikan bantuan selama menjalani perkuliahan.
12. Semua pihak tanpa mengurangi rasa hormat dari penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas kebaikan dan semangat yang telah diberikan selama ini.

Akhir kata, besar harapan penulis dengan segala keterbatasan yang ada tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang luas bagi pembaca

Surabaya, 20 Maret 2023



Farrel Juan Reyhansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan kualitas sebuah produk yang nantinya akan berdampak pada tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan dengan melakukan pengujian secara berulang dan terus menerus untuk mendapatkan dan memastikan hasil terbaik. Ada berbagai macam upaya yang dilakukan untuk mendapatkan kualitas produk yang baik dan dapat berpengaruh terhadap tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah produk yang akan dijual. Dalam hal ini yaitu industri sarang burung sriti yang sangat mementingkan kualitas produk guna memberikan kepuasan terhadap para konsumennya. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk yaitu menggunakan metode produksi dengan pencucian modern yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas dan hasil produksi. Dengan mengolah dan memproses menggunakan metode pencucian modern menghasilkan sarang burung Sriti yang lebih bersih, lebih halus, dan memiliki kadar air yang lebih rendah.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pengusaha sarang burung sriti selalu mengutamakan kualitas produk agar dapat menghasilkan produk yang baik sehingga dapat meningkatkan penjualan serta kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata kunci : Peningkatan Kualitas Produk, Tingkat Penjualan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to understand how efforts to improve the quality of a product will ultimately impact sales levels and customer satisfaction. The study is conducted through repeated and continuous testing to obtain and ensure the best results. Various efforts are made to achieve good product quality, which can influence sales levels and customer satisfaction.

The research findings indicate that product quality is crucial in a product that is being sold. In this case, the industry of sriti bird nests highly emphasizes product quality to provide satisfaction to its consumers. One of the efforts made to improve product quality is the use of modern washing methods in the production process, which significantly influences the quality and outcome of the production. By processing the sriti bird nests using modern washing methods, they become cleaner, smoother, and have lower moisture content.

Based on the research findings, it is recommended that sriti bird nest entrepreneurs prioritize product quality to generate good products, thereby increasing sales and achieving customer satisfaction.

Keywords: Product Quality Improvement, Sales Levels, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SCAN KARTU MAHASISWA	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	2
1.3 BATASAN MASALAH	3
1.4 TUJUAN	3
1.5 MANFAAT	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 KUALITAS PRODUK.....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	5
2.1.2 Indikator Kualitas Produk.....	6
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	7
2.2 TINGKAT PENJUALAN.....	9
2.2.1 Pengertian Tingkat Penjualan	9
2.2.2 Indikator Tingkat Penjualan	9
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan.....	10
2.3 KEPUASAN PELANGGAN	10
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.3.3 Faktor-Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13

3.1 JENIS PENELITIAN	13
3.2 SUMBER DATA	13
3.3 TEMPAT PELAKSANAAN	14
3.4 WAKTU PELAKSANAAN.....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 LATAR BELAKANG PERUSAHAAN.....	15
4.1.1 Visi Misi Perusahaan	15
4.1.2 Logo Perusahaan.....	16
4.2 UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK	17
4.2.1 Analisis Dan Riset Kebutuhan Konsumen	17
4.2.2 Pengembangan Produk	18
4.2.3 Pengembangan Dan Pelatihan Karyawan.....	19
4.2.4 Peningkatan Proses Produksi	20
4.3 TINGKAT PENJUALAN	25
4.4 KEPUASAN PELANGGAN	28
4.4.1 Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan	29
4.5 DAFTAR WAWANCARA	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
5.1 KESIMPULAN	36
5.2 SARAN	37
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1.1 Logo Perusahaan
- Gambar 4.2.4.1 Proses Penjemuran
- Gambar 4.2.4.2 Proses Penyortiran
- Gambar 4.2.4.3 Proses Perendaman
- Gambar 4.2.4.4 Proses Pencucian
- Gambar 4.2.4.5 Hasil Pencucian Liur Sriti
- Gambar 4.2.4.6 Pengemasan

DAFTAR TABEL

Tabel 4.3 Tingkat Penjualan	28
-----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sarang burung sriti merupakan produk yang memiliki nilai ekonomi dan banyak diminati terutama di pasar internasional. Sarang burung sriti banyak diminati dikarenakan lebih memungkinkan dicapai dibandingkan dengan sarang burung walet dan memiliki nilai gizi dan khasiat yang hampir sama dengan sarangburung walet. Sarang burung sriti telah menjadi produk yang semakin diminati dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya beli di beberapa negara telah meningkatkan minat terhadap produk ini. Selain itu, peningkatan kesadaran akan manfaat kesehatan sarang burung sriti juga dapat mempengaruhi pertumbuhan pasar. PT Sampurna Seriti Sejahtera sebagaiperusahaan yang bergerak di bidang industri sarang burung sriti memiliki peran dalam memenuhi permintaan pasar dan demi menjaga keberlangsungan bisnis sertapasarnya.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan perlu memahami pentingnya menghadirkan produk yang berkualitas tinggi untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan pangsa pasar. kualitas produk menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang baik tidak hanya memberikan kepuasan kepada pelanggan, tetapi juga dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan reputasi perusahaan. Kualitas produk yang tinggi dapat memberikan manfaat dan nilai tambah bagi konsumen. Konsumen cenderung mencari produk dengan kualitas yang baik dan memenuhi harapan mereka. Jika pelanggan merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan, mereka cenderung menjadi pelanggan setia dan berpotensi melakukan pembelian ulang dikemudian hari.

Kualitas sarang burung sriti sangat penting dalam mempengaruhi preferensi dan keputusan pembelian konsumen. Namun, PT Sampurna Seriti Sejahtera menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas produknya. Perubahan tren konsumen, persaingan yang semakin meningkat, dan standar kualitas yang semakin tinggi menjadi faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan upaya peningkatan kualitas produk agar tetap kompetitif dan dapat memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Upaya Peningkatan Kualitas Produk dalam Industri Sarang Burung Sriti yang berdampak pada Tingkat Penjualan dan Kepuasan Pelanggan PT Sampurna Seriti Sejahtera”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disusunlah rumusan masalah yaitu apa “Bagaimana upaya peningkatan kualitas produk yang berdampak pada tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan dalam industri sarang burung sriti pada PT. Sampurna Seriti Sejahtera?”

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan topik utama agar penelitian lebih terarah dan memudahkan penulis dalam melakukan pembahasan sehingga tujuan penelitian akan mudah tercapai. Berikut adalah beberapa batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Penelitian hanya terbatas pada upaya peningkatan kualitas produk terhadap tingkat penjualan pada PT. Sampurna Seriti Sejahtera. Sehingga tidak melibatkan aspek lain yang tidak berkaitan dengan pokok masalah.
2. Fokus terhadap upaya peningkatan kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sampurna Seriti Sejahtera.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan kualitas suatu produk yang berpengaruh pada tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan pada PT. Sampurna Seriti Sejahtera.

1.5 Manfaat

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan pada Program Studi D-III

Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga, dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini diharapkan penulis dapat menambah ilmu dan wawasan, serta dapat memberikan pengalaman baru dalam dunia bisnis yang mana pada nantinya pasti akan dihadapkan dengan suatu masalah serta kesulitan, sehingga pada saat hal itu terjadi, setidaknya penulis memiliki bekal ilmu dan pengalaman untuk menghadapi dan menyelesaikan suatu permasalahan.

2. Bagi Almamater

Diharapkan dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, dapat menjadi sebuah karya yang akan menambah koleksi literatur yang ada di Perpustakaan Universitas Airlangga, sehingga dapat menjadi referensi untuk setiap pembacanya.

3. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan untuk mengembangkan bisnisnya.

4. Bagi Pembaca

Dengan membaca hasil karya Tugas Akhir ini para pembaca diharapkan menambah informasi yang lebih detail tentang sarang burung sriti dan cara pengolahannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Produk

2.1.1 Pengertian Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan faktor yang menentukan nilai dan keunggulan sebuah produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang bahkan dapat melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain kualitas produk memiliki pemahaman bahwa hasil produksi dapat dikatakan berhasil apabila produk yang ditawarkan oleh penjual memiliki nilai jual lebih yang dapat melebihi ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:37) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk atau jasanya karena peningkatan kualitas produk bisa membuat pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut.

Menurut Tjiptono (2015:105) bahwa definisi konvensional dari kualitas merupakan performansi sebagai gambaran langsung dari suatu produk, keandalan, mudah untuk digunakan, estetika dan sebagainya. Dalam arti strategi, kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memberikan kebutuhan konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka kaitan dari penelitian ini adalah PT Sampurna Seriti Sejahtera merupakan perusahaan pengolahan sarang burung sriti yang memproses barang mentah menjadi bahan setengah jadi dalam artian bahan yang diproduksi oleh perusahaan ini merupakan bahan mentah yang berasal dari alam lalu diproses dan diolah sedemikian rupa yang nanti nya akan dipasarkan dan kemudian akan diproses lebih lanjut oleh konsumen sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Maka dari itu sangat penting mengutamakan kualitas produk sebagai prioritas utama perusahaan dikarenakan kualitas bahan atau produk ini nantinya akan menentukan bagaimana hasil akhirnya.

2.1.2 Indikator Kualitas Produk

Untuk dapat menghasilkan kualitas produk yang baik maka perusahaan harus mengerti aspek atau indikator apa saja yang digunakan oleh pelanggan untuk membandingkan sebuah produk.

Menurut Kotler dan Keller (2017: 368), terdapat beberapa tolak ukur atau indikator kualitas produk yang terdiri dari:

1. Bentuk (*form*) Bentuk sebuah produk dapat meliputi ukuran, bentuk, atau struktur fisik produk.
2. Fitur (*feature*) aspek yang melengkapi fungsi dasar suatu produk tersebut.
3. Penyesuaian (*Customization*) pemasar dapat memberikan kesesuaian produk tersebut dengan keinginan pembeli.
4. Kualitas Kinerja (*Performance Quality*) Tingkat dimana karakteristik utama produk beroperasi.

5. Kualitas Kesesuaian (*Conformance Quality*) tingkat dimana semua unit yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan.
6. Ketahanan (*Durability*) merupakan ukuran ketahanan sebuah produk saat digunakan dalam kondisi apapun.
7. Keandalan (*Reliability*) sebagai tolak ukur jaminan produk tidak akan mengalami kerusakan dalam periode waktu tertentu.
8. Kemudahan Perbaikan (*Repairability*) sebagai tolak ukur kemudahan perbaikan produk ketika produk tersebut bermasalah
9. Gaya (*Style*) menggambarkan penampilan produk kepada pembeli.
10. Desain (*Design*) merupakan aspek mempengaruhi bentuk, rasa dan fungsi produk berdasarkan kebutuhan pelanggan.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk Menurut Assauri (2018: 203) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Suatu Produk

Suatu produk yang dihasilkan hendaknya memperhatikan fungsi untuk apa produk tersebut digunakan sehingga produk yang dihasilkan harus dapat benar-benar memenuhi fungsi tersebut. Oleh karena pemenuhan fungsi tersebut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli. Sedangkan tingkat keputusan tertinggi tidak selamanya terpenuhi atau tercapai, maka tingkat kualitas suatu produk tergantung pada tingkat pemenuhan fungsi keputusan pengguna yang dapat dicapai.

2. Wujud Luar Produk

Salah satu faktor yang penting dan sering dipergunakan oleh konsumen dalam melihat produk pertama kalinya untuk menentukan kualitas produk tersebut adalah wujud luar produk. Walaupun produk yang dihasilkan secara teknis atau mekanis telah maju tetapi tidak bila wujud luarnya kurang menarik akan sulit diterima, maka hal ini dapat menyebabkan produk tersebut tidak disenangi konsumen.

3. Biaya Produk

Umumnya biaya dan harga suatu produk akan dapat menentukan kualitas produk tersebut. Hal ini terlihat dari produk yang mempunyai biaya atau harga yang mahal menunjukkan bahwa kualitas produk tersebut relatif lebih baik. Demikian sebaliknya produk yang mempunyai harga yang murah dapat menunjukkan bahwa kualitas produk tersebut relatif lebih murah.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan elemen yang terpenting dari sebuah pemasaran dengan upaya untuk memuaskan para konsumen atas keinginan dan kebutuhannya.

Sementara itu Harjuno (2018: 34-35) menyatakan pada umumnya kualitas produk memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut ada dua hal, yaitu sebagai berikut:

1. Teknologi, faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk adalah mesin, bahan baku dan perusahaan.
2. Sumber daya manusia, faktor kedua yang dapat mempengaruhi kualitas produk adalah operator, mandor dan personal lain dari perusahaan.

2.2 Tingkat Penjualan

2.2.1 Pengertian Tingkat Penjualan

Menurut Swastha (2008:404) yang dimaksud dengan tingkatan penjualan merupakan pencapaian laba semaksimal mungkin dalam penunjang pertumbuhan perusahaan melalui total jumlah penjualan dari nilai unit perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat penjualan merupakan hasil akhir dari pencapaian penjualan sebuah perusahaan. Dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat menekan angka biaya produksi serendah mungkin agar dapat memaksimalkan laba dari penjualan produk yang mereka lakukan.

2.2.2 Indikator Tingkat Penjualan

Menurut Kotler (2012:11) terdapat indikator untuk meningkatkan tingkat penjualan, diantaranya adalah:

1. Memasarkan produk dengan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat melihatnya.
2. Menarik perhatian konsumen melalui pengaturan dan penempatan produk yang teratur.
3. Mengadakan pemeriksaan pasar. Perusahaan yang ingin memajukan produk bisnisnya, terlebih dahulu harus mampu meneliti keadaan pasar secara seksama,
4. Potensi pembeli yang ditentukan sebagai calon konsumen atau pembeli.
5. Mengadakan pameran. Hal ini perlu dilakukan karena produk yang dijual dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas.

6. Mengadakan diskon atau potongan harga. Hal ini dilakukan perlu dilakukan agar pelanggan semakin tertarik untuk membeli dengan adanya promo tersebut.

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan

Meurut Daryanto (2011) mengatakan bahwa terdapat 5 indikator yang terdapat dalam volume penjualan yaitu :

1. Kualitas
2. Harga produk
3. Promosi
4. Saluran distribusi

Sedangkan menurut Kotler & Amstrong (2012) faktor yang mempengaruhi volume penjualan adalah

1. Produk,
2. Biaya promosi
3. Mutu

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penjualan demi menjaga dan meningkatkan keuntungan dari perusahaan itu sendiri.

2.3 Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2019:76), kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Secara singkat kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan terhadap bagaimana harapan dan ekspektasi pelanggan tersebut terhadap kinerja atau produk yang telah dirasakan

2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019:92) ada tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu :

1. Kesesuaian harapan, yang artinya kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.3.3 Faktor-Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2002) faktor-faktor yang merupakan pendorong kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Kualitas produk yang baik data dipastikan akan membuat pelanggan merasa senang sehingga pelanggan akan mendapatkan kepuasan.

2. Harga

Harga yang murah bagi pelanggan adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan merasa sangat diuntungkan Ketika dapat membeli barang yang mereka inginkan dengan harga yang murah.

3. Kualitas pelayanan

Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan rasa saling menghargai dan dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi seorang pelanggan.

4. Faktor emosional

Pelanggan akan merasa puas, merasa bangga, merasa percaya diri karena adanya nilai emosional yang diberikan oleh penjual.

5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila merasa dimudahkan dengan beberapa aspek seperti harga relatif murah, akses mudah, pelayanan nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai macam data melalui wawancara dan pengamatan secara langsung. Tujuan dilakukannya penelitian dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif adalah untuk mengetahui dan dapat menggambarkan kondisi yang akan diobservasi di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam.

Menurut Sugiyono (2011:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.

3.2 Sumber Data

Penulis mendapatkan sumber data yang akurat melalui pengamatan dan observasi secara langsung dengan terjun ke lapangan untuk mendapatkan fakta yang ada di lapangan. Selain itu penulis juga melakukan wawancara kepada para pekerja dan pemilik perusahaan tersebut. Menurut Sugiyono (2012:137) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.3 Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan penelitian di Kantor Perusahaan PT. Sampurna Seriti Sejahtera yang terletak di Jl. Sampoerna No.70, RT/RW 001/002, Krembangan Utara, Kecamatan Pabean Cantikan, Kota Surabaya, Jawa Timur, Kode Pos 60163. Dan juga tempat produksinya yang berada di Dusun Sajen, Desa Sajen, RT/RW01/02, Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, Kode Pos 61374.

3.4 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan penelitian Tugas akhir dimulai pada bulan Januari 2023 sampai dengan April 2023. Penelitian dimulai pada tanggal 9 Januari 2023 sampai dengan 6 April 2023.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Latar Belakang Perusahaan

PT Sampurna Seriti Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri ekspor impor serta pengolahan dan produksi sarang burung sriti dan walet. PT Sampurna Seriti Sejahtera juga menyediakan produk sarang burung sriti dengan kualitas terbaik dan harga yang terjangkau.

4.1.1 Visi Misi Perusahaan

Visi :

Menjadi perusahaan terkemuka dalam industri pengolahan dan produksi sarang burung sriti, dengan memberikan produk berkualitas tinggi yang memenuhi standar industri dan kepuasan pelanggan serta hingga diakui di dalam dan luar negeri.

Misi :

1. Menghasilkan sarang burung sriti yang berkualitas tinggi dengan menjaga kualitas, kebersihan, dan kealamian produk.
2. Mengoptimalkan proses produksi dengan menggunakan teknologi terbaru dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
3. Menjalinkan kemitraan yang kuat dengan para petani sarang burung sriti guna memastikan pasokan bahan baku yang berkelanjutan.

4. Menjaga kualitas produk dan kepuasan pelanggan dengan menerapkan kontrol kualitas yang ketat dan sistem manajemen mutu.
5. Mengembangkan pasar nasional dan internasional dengan memperluas jaringan distribusi dan menjalin kerjasama dengan mitra bisnis yang dapat dipercaya.

4.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 4.1.2 Logo Perusahaan

(Sumber: www.sampurnaseriti.com)

4.2 Upaya Peningkatan Kualitas Produk

Setelah melakukan pengamatan dan penelitian, hasil yang dapat diuraikan ialah perlu adanya perhatian lebih bagaimana upaya peningkatan kualitas produk yang meliputi analisis hasil penelitian serta langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya seperti menganalisis keinginan pasar, adanya tambahan teknologi dalam membantu produksi, memilih bahan baku yang tepat dan berkualitas tinggi, tahapan pengolahan produksi, pengembangan produk, melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, adanya proses pengawasan dan evaluasi terhadap hasil produksi. Beberapa hal tersebut diharapkan dapat membantu mengembangkan dan memajukan perusahaan ini dengan meningkatkan kualitas produk itu sendiri.

4.2.1 Analisis dan Riset Kebutuhan Konsumen

Analisis dan riset dilakukan terlebih dahulu agar dapat mengetahui kondisi atau keadaan yang ada di pasar seperti permintaan konsumen dan juga mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi atau bisa disebut juga mencari peluang untuk diferensiasi produk.

Pada awalnya PT. Sampurna Seriti Sejahtera hanya memproduksi khusus sarang burung sriti dan juga hanya dua sampai tiga jenis bahan saja. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak permintaan konsumen dengan bahan-bahan sarang burung sriti jenis lain dan juga bahkan terkadang ada yang menginginkan sarang burung walet juga. Tidak hanya itu, Di pasar hongkong biasanya konsumen menginginkan produk yang benar-benar berkualitas baik. Biasanya mereka

memberikan standar sendiri untuk menentukan kualitas dari sarang burung sriti itu sendiri. Beberapa standar yang diberikan biasanya meliputi kebersihan yang harus sangat bersih tanpa kotoran sedikit pun. Kemudian warna yang putih cerah, mereka beranggapan bahwa dengan warna putih cerah tersebut maka sarang burung sriti tersebut berasal dari bahan baku yang memang sudah berkualitas baik dari alam. Biasanya mereka juga menginginkan tekstur dan kadar air tertentu untuk mau menerima produk kami, dalam artian tekstur yang diinginkan biasanya kenyal dan kering serta memiliki kadar air yang rendah yang menandakan bahwa kandungan-kandungan didalamnya masih belum berkurang banyak pada saat proses pengolahan atau bisa dibilang bahan tersebut diolah dan diproses dengan baik. Oleh karena itu, disinilah fungsi analisis dan riset dalam upaya peningkatan kualitas produk yang diharapkan dapat memberikan peluang pasar dan juga perusahaan harus dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen.

4.2.2 Pengembangan Produk

Dengan adanya analisis dan riset terlebih dahulu, dari hasil tersebut dapat diketahui bagaimana langkah selanjutnya untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk itu sendiri. Perusahaan dapat melakukannya dengan menambah jenis bahan sesuai permintaan hingga memenuhi kriteria-kriteria sesuai keinginan konsumen. Jika perusahaan berkomitmen untuk terus memenuhi kebutuhan pelanggan maka nantinya akan terbiasa dengan sistem produksi yang baik sehingga dapat melakukan pengembangan produk sesuai dengan keadaan pasar serta membuat kualitas produk meningkat dengan sendirinya.

Pengembangan produk sebenarnya dapat dilakukan dengan berinovasi sendiri tetapi dalam industri pengolahan sarang burung sriti ini pengembangan produk harus dilakukan seimbangan dengan apa yang dibutuhkan pasar dikarenakan perusahaan ini mengolah barang mentah menjadi bahan setengah jadi. Sehingga harus selalu mengikuti kondisi pasar terlebih dahulu baru setelah itu dapat menentukan inovasi apa yang dapat dilakukan.

4.2.3 Pengembangan dan Pelatihan Karyawan

Perusahaan harus mengakui pentingnya peran karyawan dalam menciptakan kualitas produk yang baik. Oleh karena itu, PT Sampurna Seriti Sejahtera memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan terkait Teknik produksi yang tepat, pemahaman terhadap standar kualitas, serta pentingnya kepuasan pelanggan. Dengan peningkatan kompetensi karyawan, diharapkan kualitas produk dapat ditingkatkan secara keseluruhan.

Pelatihan dan pengembangan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yaitu dengan memberikan pengetahuan secara keseluruhan tentang industri sarang burung sriti terlebih dahulu dengan dibekali pengetahuan yang cukup, besar harapan untuk dapat memberikan pemahaman bagi karyawan sehingga dapat mengetahui apa yang harus dilakukan setiap individunya. Kemudian memberikan SOP yang ada, setelah itu memberikan pelatihan dan pengetahuan tentang teknik produksi sesuai dengan divisi masing-masing karyawan. Dengan dibekali pengetahuan yang cukup diharapkan karyawan dapat mengimplementasikan teknik tersebut dengan baik dan benar pada saat proses pekerjaan berlangsung. Setelah itu memberikan pelatihan pengembangan terhadap standar kualitas produk dan standar

kinerja. Hal tersebut diharapkan dapat membuat para karyawan memiliki pola pikir yang baik dan maju untuk memberikan hasil akhir yang memuaskan

4.2.4 Peningkatan Proses Produksi

PT Sampurna Seriti Sejahtera melakukan penyempurnaan dalam proses produksi sarang burung sriti guna meningkatkan kualitas produknya. Proses produksi yang lebih efisien dan terkontrol dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang lebih baik. Perusahaan memastikan bahwa setiap tahap produksi dilakukan dengan standar yang ketat dan menggunakan bahan baku berkualitas.

Sarang burung sriti melalui proses yang cukup panjang untuk mendapatkan bahan yang berkualitas tinggi. Maka dari itu perlu adanya peningkatan proses produksi dimulai dari pengumpulan bahan, penyortiran, pembersihan, pencucian, pengeringan, pengecekan hasil hingga pengemasan. Kemudian setelah itu masuk ke tahap evaluasi dan pengecekan standar kualitas untuk mengetahui kualitas produksi sarang burung sriti tersebut. Parameter untuk mengukur kualitas hasil produksi meliputi ukuran, warna, dan tekstur, dan kadar air dari hasil olahan bahan. Tidak hanya evaluasi terhadap hasil produksi atau bahan saja. Tetapi, PT Sampurna Sriti Sejahtera juga melakukan tinjauan ulang terhadap metode dan cara kerja dalam melakukan produksi sarang burung sriti itu sendiri seperti membuat inovasi terbaru untuk meningkatkan hasil produksi dengan cara penggunaan alat dan teknologi baru hingga dapat meningkatkan tingkat efisiensi dan efektivitasnya untuk hasil produksi. Dan yang terakhir yaitu melakukan observasi serta

evaluasi terhadap tantangan atau masalah yang akan dihadapi seperti adanya fluktuasi harga jual dan harga beli, kuantitas pasokan bahan, kualitas bahan baku, persaingan industri, atau bahkan dengan peraturan atau regulasi yang ada

Berikut beberapa tahapan atau proses produksi yang dilakukan oleh PT. Sampurna Seriti Sejahtera untuk dapat memaksimalkan kualitas produk :

a. Penjemuran



Gambar 4.2.4.1 Proses Penjemuran
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Tahap awal pemrosesan sarang burung sriti adalah dengan menjemur sarang burung sriti di bawah terik matahari agar sarang tersebut tidak lembab dan dipastikan kering untuk memudahkan proses selanjutnya.

b. Penyortiran



Gambar 4.2.4.2 Proses Penyortiran
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Proses penyortiran dilakukan dengan tujuan memisahkan bahan berdasarkan jenis bahan sarang burung sriti karena tiap jenis memiliki kualitas dan hasil produksi yang berbeda, serta memiliki nilai jual yang berbeda

c. Perendaman



Gambar 4.2.4.3 Proses Perendaman
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Perendaman ini dilakukan menggunakan kapur dengan tujuan melunakkan sarang sriti agar dapat lebih mudah memisahkan air liur dan kotoran sarangnya

d. Pencucian



Gambar 4.2.4.4Proses Pencucian
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Pada tahap ini dilakukan pemisahan air liur dengan sarangnya, sehingga terpisah dari kotoran kotoran yang ada pada sarang. Harus dilakukan dengan teliti dan sabar karena pada tahap ini menentukan kualitas hasil produksi sarang sriti pada nantinya dan harus dipastikan air liur benar benar steril bebas dari kotoran.

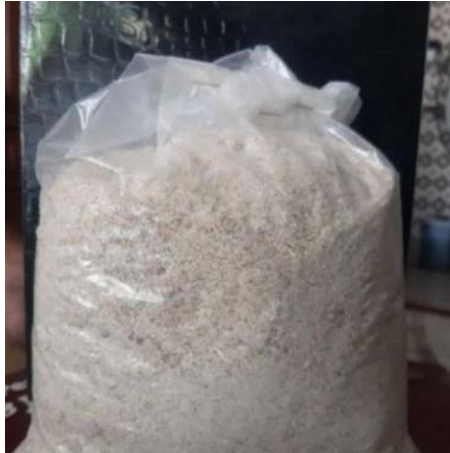
e. Pengeringan



Gambar 4.2.4.5 Proses Pengeringan
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Air liur burung sriti yang telah steril kemudian didiamkan sejenak untuk diistirahatkan. Lalu dilakukan pengeringan terhadap bahan dengan cara dimasukkan ke dalam oven.

f. Pengemasan



Gambar 4.2.4.6 Proses Pengemasan
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Para pekerja yang melakukan pengemasan diwajibkan untuk melewati *screening* terlebih dahulu agar dapat dipastikan benar-benar steril, sehingga kotoran tidak terangkut dalam kemasan. Kemasan menggunakan plastik dan dilapisi dengan kardus sebelum dilakukan pengiriman.

4.3 Tingkat Penjualan

Sarang burung sriti juga memiliki nilai ekonomis yang tidak terlalu tinggi, bahkan bisa dibilang berbeda jauh dengan sarang burung walet yang bisa mencapai 10 juta hingga 15 juta per kilogram tergantung dari kualitasnya, adapun harga sarang burung sriti sendiri hanya mencapai 1,5 juta hingga 3 juta untuk per kilogramnya.

Dalam kurun waktu 4 tahun terakhir sejak tahun 2019 hingga 2022, PT Sampurna Seriti Sejahtera, perusahaan yang bergerak di industri pengolahan dan

produksi sarang burung sriti, mengalami kenaikan yang cukup baik dalam tingkat produksi yang diiringi dengan penjualan produknya. Peningkatan ini dapat dikaitkan dengan strategi yang dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas produk, memperluas pangsa pasar, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Melalui upaya peningkatan kualitas produk yang dilakukan, PT Sampurna Seriti Sejahtera berhasil mendapatkan kepercayaan pelanggan dan mempertahankan posisinya di industri sarang burung sriti. Dengan pertumbuhan produksi dan penjualan yang positif selama periode tersebut, perusahaan dapat menghadapi persaingan dengan lebih baik dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

Pada tahun 2019 perusahaan ini dapat melakukan proses pengolahan dan produksi bahan mentah kurang lebih di angka 200kg per minggu nya, dengan hasil produksi rata-rata hanya 15% saja. Sehingga tiap minggunya memproses 200kg bahan mentah menjadi 30kg bahan jadi dengan catatan masih menggunakan metode lama atau tradisional yang dilakukan secara manual mulai dari proses awal hingga akhir. Tetapi sangat disayangkan pada tahun 2020 perusahaan ini harus mengalami kendala yang cukup besar yang juga dialami oleh seluruh perusahaan di dunia yaitu dengan adanya wabah *covid-19*. Oleh karena itu dengan segala kendala yang ada seperti sulitnya pasokan bahan, adanya pembatasan kerja, adanya peraturan pemerintah yang sangat ketat, dan berbagai masalah lainnya sehingga perusahaan ini hanya mampu memproduksi 80kg saja untuk bahan mentah dan hanya mampu menghasilkan hasil produksi sebanyak 15% nya saja yang artinya menghasilkan sekitar 12kg dari 80kg tiap minggunya. Kemudian pada tahun 2021, PT Sampurna

Seriti Sejahtera mulai beradaptasi dan menyesuaikan dengan kondisi yang ada sehingga perusahaan ini mampu mengolah dan memproses bahan mentah sekitar 130kg, dan menghasilkan hasil produksi sekitar 15% dengan hasil kurang lebih 20kg tiap minggunya. Pada saat terjadi wabah *covid-19* terus melakukan inovasi untuk tetap bertahan demi menjaga dan meningkatkan kualitas produk nya. Sehingga setelah menghadapi berbagai masalah dan mampu menyesuaikan dengan keadaan serta mulai meredanya wabah *covid-19*, PT Sampurna Seriti Sejahtera mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2022 dengan mampu memproduksi 300kg bahan mentah yang kemudian diproses serta diolah dan mampu menghasilkan 20% yang artinya menghasilkan kurang lebih 60kg tiap minggunya. Hal ini tidak semata-mata hanya meningkatnya hasil produksi tetapi juga dengan peningkatan penjualan. Semakin banyak bahan yang diproduksi, maka semakin banyak pula permintaan pasar dan konsumen. Artinya bahwa dengan meningkatnya produksi, maka peningkatan penjualan akan mengikutinya dikarenakan akan terjadi pengolahan dan produksi ketika ada yang ingin membeli produk tersebut. Pada tahun 2019 harga sarang burung sriti sekitar 1,5-2 juta per kilogramnya tergantung dengan kondisi pasar. Kemudian pada tahun 2021 dan 2022 memiliki harga jual 1-1,5 juta saja. Sedangkan pada tahun 2022 dengan semakin meningkatnya kualitas produk setelah banyak melakukan inovasi dan peningkatan, harga jual sarang burung sriti berada di angka 3 juta per kilogram nya.

Sebagai gambaran pada tahun 2019 harga jual sarang burung sriti sekitar 2 juta per kilogram dan menghasilkan 30kg tiap minggunya dengan hasil penjualan kotor

sekitar kurang lebih 60 juta per minggu. Sedangkan pada tahun 2022, PT. Sampurna Seriti Sejahtera mampu menghasilkan kurang lebih 60kg tiap minggu dengan harga jual 3 juta per kilogramnya dan menghasilkan penjualan kotor mencapai 180 juta per minggu. Berdasarkan hasil penelitian dan data yang ada maka dihasilkan tabel tingkat penjualan sebagai berikut.

Tabel 4.3 Tingkat Penjualan

Tahun	Total Produksi	Total Penjualan
2019	1440kg	2.880.000.000
2020	576kg	576.000.000
2021	960kg	1.440.000.000
2022	2880kg	8.640.000.000

Tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk di perusahaan PT. Sampurna Seriti Sejahtera memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat penjualan. Kualitas produk yang baik merupakan salah satu faktor penting sebagai penunjang peningkatan penjualan.

4.4 Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini, dilakukan survei terhadap pelanggan PT Sampurna Seriti Sejahtera untuk mengetahui bagaimana pendapat atau testimoni mereka terhadap produk dari sarang burung sriti ini. Survei dilakukan menggunakan wawancara dengan pertanyaan singkat yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan secara keseluruhan.

Setelah melakukan wawancara dan mendapatkan jawaban dari konsumen, hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PT Sampurna Seriti Sejahtera

merasa puas tetapi masih ada beberapa catatan dengan produk yang mereka beli. Menurut mereka sejauh ini produk yang mereka beli masih sesuai dengan standar mereka dan terkadang juga mampu melebihi harapan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas produk yang dilakukan oleh PT Sampurna Seriti Sejahtera telah memberikan hasil yang positif dalam kurun waktu beberapa waktu kebelakang untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan walaupun terkadang masih mengalami beberapa masalah ataupun kendala. Contohnya seperti barang rusak saat pengiriman yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena barang harus kembali dan dilakukan pengiriman ulang, Kemudian juga kurangnya pasokan bahan mentah dari alam yang diserahkan oleh pengepul ke perusahaan, atau bahkan sulitnya mendapatkan bahan mentah dari alam yang berkualitas dikarenakan kondisi alam yang tidak menentu.

4.4.1 Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian ini juga menunjukkan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Sampurna Seriti Sejahtera, faktor-faktor ini juga dapat dijadikan acuan oleh perusahaan untuk tetap konsisten dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil riset dan analisis, telah teridentifikasi beberapa faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sampurna Seriti Sejahtera, antara lain :

1. Kualitas Produk

Konsumen menilai kualitas produk sebagai faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan mereka. Produk yang berkualitas tinggi, seperti sarang burung sriti yang bersih, halus, berwarna putih cerah, serta memiliki kadar air yang rendah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

2. Ketersediaan Produk

Pelanggan mengharapkan bahwa PT Sampurna Seriti Sejahtera dapat memenuhi permintaan produk secara konsisten. Ketersediaan sarang burung sriti yang cukup memastikan bahwa pelanggan dapat memperoleh produk tersebut sesuai kebutuhan mereka.

3. Pelayanan Pelanggan

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh PT Sampurna Seriti Sejahtera. Pelayanan yang responsif, ramah, dan komunikatif dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

4. Harga

Meskipun kualitas produk menjadi faktor utama, harga produk juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika harga produk yang mereka bayar sebanding dengan kualitas yang mereka terima.

5. Kepercayaan dan Reputasi

Pelanggan juga mempertimbangkan faktor kepercayaan dan reputasi

perusahaan dalam menilai kepuasan mereka terhadap PT Sampurna Seriti Sejahtera dikarenakan dipercaya oleh pelanggan cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

6. Hubungan Jangka Panjang:

Beberapa responden menyatakan bahwa mereka telah menjadi pelanggan tetap PT Sampurna Seriti Sejahtera selama beberapa tahun. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan berhasil membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, di mana pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan serta mempercayai perusahaan sebagai pilihan mereka dalam memenuhi kebutuhan sarang burung sriti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas produk dalam industri sarang burung sriti memiliki dampak yang besar dan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan tingkat penjualan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berinovasi dan berupaya meningkatkan kualitas produk guna memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan posisi di pasar industri sarang burung sriti itu sendiri. Peningkatan kualitas produk dan kepuasan pelanggan akan berdampak positif pada tingkat penjualan. Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai panduan dalam mengembangkan strategi pemasaran dan operasional yang lebih efektif untuk mencapai tujuan tersebut.

Selain itu, perusahaan juga perlu memperhatikan aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti, peningkatan kualitas produk, ketersediaan produk yang konsisten dan layanan pelanggan yang responsif. Dalam menghadapi persaingan di industri ini, penting bagi perusahaan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang akan membantu dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan.

PT Sampurna Seriti Sejahtera juga akan terus menjalin kemitraan dengan para petani atau pengepul sarang burung sriti untuk memastikan pasokan bahan baku yang berkelanjutan. Mereka juga memberikan pelatihan dan pendidikan kepada pekerja untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memproduksi sarang burung sriti.

Dengan ketekunan dan konsistensi yang tinggi, perusahaan ini memiliki potensi pertumbuhan yang baik. Dalam usaha untuk mengatasi tantangan dan untuk mencapai keunggulan diantara kompetitornya, perusahaan ini dapat mempertimbangkan pengembangan strategi pemasaran yang lebih luas, dan juga dengan menerapkan kontrol kualitas dan sistem manajemen mutu yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas hasil produksi yang baik dan dapat memenuhi permintaan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk perusahaan PT Sampurna Seriti Sejahtera dalam upaya peningkatan kualitas produk yang berdampak pada tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan :

1. Melakukan analisis mendalam tentang pasar sarang burung sriti agar dapat mempertimbangkan strategi diferensiasi, ekspansi pasar, pengembangan produk, atau peningkatan citra merek perusahaan.

2. Kemudian perusahaan dapat melakukan pengembangan rantai pasokan bahan agar konsisten dan berkelanjutan dengan cara melakukan kerja sama dengan pengepul atau peternak sarang burung sriti.
3. Membuat inovasi terhadap pengolahan dan proses produksi dengan mengembangkan saran dan prasana yang digunakan.
4. Meningkatkan kualitas produk seiring dengan sarana prasana yang memadai, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hasil produksi dengan meninjau sistem manajemen mutu dan sistem control kualitas produk.
5. Perusahaan perlu mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk memperluas pangsa pasar dan meningkatkan tingkat penjualan. Hal ini dapat meliputi penggunaan media sosial, kampanye promosi, kolaborasi dengan pihak-pihak terkait, dan penggunaan metode pemasaran lainnya yang sesuai dengan target pasar sarang burung sriti.
6. Melakukan peninjauan secara berkala terhadap risiko-risiko yang dihadapi oleh perusahaan dalam industri sarang burung sriti, seperti perubahan regulasi, perubahan iklim, atau fluktuasi harga bahan baku, serta sistem keuangan dan juga biaya operasional perusahaan.
7. Memperkuat layanan pelanggan dengan pelayanan responsif dan efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus menjadi lebih baik dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menangani pertanyaan dan keluhan dengan cepat, dan memberikan solusi yang memuaskan. Dengan meningkatkan layanan pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Dengan mengimplementasikan saran-saran yang telah disampaikan, diharapkan PT Sampurna Seriti Sejahtera dapat memperkuat keunggulan kompetitifnya, meningkatkan penjualan, dan memperoleh kepuasan pelanggan yang lebih baik dalam industri pengolahan dan produksi sarang burung sriti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro,G .2010. Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta:STIMYKPN.
- Anonimus. 1996. Laporan Inventarisasi Potensi Sarang Burung Walet di Tiga Lokasi. Sub Balai Konservasi Sumber Daya Alam. Departemen Kehutanan Kantor Wilayah Bengkulu. Bengkulu.
- Alma, Buchari. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Assauri. 2004. Manajemen Pemasaran: Dasar,Konsep,dan Strategi.Rajawali Press, Jakarta.
- Bayer. J. 2000. Identifikasi Karakteristik Goa Burung walet (*Collocalia* sp) di Goa Kecil Dusun Lubuk Resam Kecamatan Seluma Kabupaten Bengkulu selatan. Skripsi Program Studi Produksi Ternak Jurusan Peternakan Fakultas Pertanian
- Budiman, A., 2005. Budidaya Dan Bisnis Sarang Walet. Edisi Revisi. Penebar Swadaya, Jakarta.
- Budiman, A., 2008. Memproduksi Sarang Walet Kualitas Atas. Edisi Revisi. Penebar Swadaya, Jakarta.
- Cahyani Sitohang.2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen", Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Volume 5. Nomor 3.

- Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Kotler P dan G Armstrong 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Kedua belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler P dan K L Keller 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler P dan G Armstrong 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jakarta Erlangga.
- Kukuh, F., & Ida, M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal, 348-354.
- Lupiyoadi. (2001). Meningkatkan Kepuasan Konsumen Atau Loyalitas Konsumen. 9-44.
- Mackinnon, Jhon. Panduan Lapangan Pengenalan Burung-burung di Jawa dan Bali. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994.
- Nugroho dan Madyana. 1989. Budidaya Burung Seriti PL Eka Offset. Semarang
- Rosnaini. (2019). Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.
- Saepudin. R. (2006). Studi Habitat Makro Burung Walet (*Collocalia* sp) di Kota Bengkulu. Jurnal Sain Peternakan Indonesia 1 (1)
- Sampurna Seriti. (2023). Swallow's Nest Content. Diakses pada [20 April 2023], dari [<https://www.sampurnaseriti.com/swallows-nest-content/>]

- Stanton, William J. (2016). Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh, Jilid I.
Jakarta:Erlangga.
- Studi, P., & Pemasaran, D. M. (2019). Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 9, Nomor 2, September 2019 Issn: 2087-3077 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kiblat Pengusaha Indonesia Bheben Oscar, Se., Mm Hikma Ulfiani Email: Bheben.Oscar@Gmail.Com Email: Hikma.U. 9(September), 79–87.
- Sumiati. 1998. Habitat Burung Walet dan Seriti di Dalam Rumah di Kecamatan Taronggong Kabupaten Ciarut. Skripsi Fakultas Hutan IPB. Bogor
- Supranto, J. (2012). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk. Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutisna dan Pawitra. (2017). Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy,2008, Strategi Bisnis Pemasaran. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Ph.D dan Gregorius Chandra.(2016). Service, Quality & Satisfaction edisi 3, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, Ph.D dan Gregorius Chandra.(2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Worodiyanti, Novi Wahyudan Maspiyah. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. E-Journal.Volume 05 Nomer 01, Edisi Yudisium, hal 23-28

Lampiran

Daftar Wawancara

Narasumber 1

Nama : Pak Hoyu

Jabatan : Pemilik

Pertanyaan	Jawaban
Apa yang mendorong Pak Hoyu sebagai pemilik untuk memulai bisnis pengolahan dan produksi sarang burung sriti ini ?	Saya melihat potensi bisnis dalam industri ini dikarenakan belum banyak yang melakukan usaha di bidang ini dan peminatnya yang banyak serta lebih murah dibandingkan burung walet
Apa saja langkah-langkah yang biasa Anda lakukan dalam mengelola produksi sarang burung sriti?	Langkah-langkah yang biasa saya lakukan meliputi perencanaan kebutuhan bahan baku, pengaturan alur produksi, pengawasan kualitas, manajemen persediaan, serta pemantauan dan evaluasi kinerja produksi.
Apa rencana anda untuk menjaga atau mengembangkan bisnis dan perusahaan agar dapat bertahan dan berkembang ?	Kami berencana untuk memperluas jaringan kami baik di dalam maupun luar negeri. Dan juga kami akan terus menjaga peningkatan kualitas hasil produk kami.

Bagaimana anda melibatkan karyawan demi menjaga keberlangsungan perusahaan ini ?	Kami biasanya mengadakan rapat atau pertemuan untuk salib bertukar pendapat agar rasa kekeluargaan di perusahaan ini tetap terjaga yang berdampak pada kemajuan perusahaan dan para karyawan itu sendiri
Apakah pada proses produksi ada SOP yang diterapkan ?	Ada Dua SOP yang diterapkan. Yang pertama yaitu SOP kerja secara keseluruhan kemudian yang kedua berdasarkan divisi mereka masing-masing
Bagaimana sistem perencanaan produksi di perusahaan ini?	Sistem produksi kami didasarkan pada permintaan pasar serta penyesuaian ketersediaan bahan baku
Bagaimana cara anda memasarkan produk anda?	Kami memasarkan dengan menjual secara offline dan bekerja sama dengan beberapa distributor dan perusahaan. Serta memasarkan melalui media online
Bagaimana anda menangani tantangan dalam bisnis ini?	Kami akan terus menjaga adanya pasokan bahan secara berkelanjutan dan memberikan pelayanan retur ketika produk tidak sesuai dengan standar atau spesifikasi.

Narasumber 2

Nama : Aris

Jabatan: Mandor / Pegawai

Pertanyaan	Jawaban
Apa peran anda dan berapa lama anda bekerja di perusahaan ini ?	Saya disini sebagai pegawai dan biasanya ditunjuk untuk membantu mengawasi pekerja yang lain juga. Saya bekerja disini mulai dari 2019
Apa yang anda lakukan untuk mengontrol kualitas produksi sarang burung sriti?	Saya melakukan pengawasan secara berkala selama proses produksi hingga selesai untuk menghasilkan kualitas produk yang baik.
Bagaimana cara anda untuk memenuhi target produksi?	Saya sebagai mandor dan pekerja lain akan terus melakukan evaluasi untuk meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan serta terus berkomunikasi kepada pemilik untuk mencari solusi bersama
Apakah sejauh ini ada kendala dalam melakukan tugas pekerjaan anda ?	Sejauh ini kami merasa hampir tidak ada kendala ketika kami sebagai pekerja melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Serta kami juga telah terbantu dengan inovasi alat-alat yang telah kami buat bersama.

Bagaimana proses produksi sarang burung sriti ini dilakukan ?	Proses produksi dilakukan mulai dari penjemuran, penyortiran, perendaman, pencucian, pengeringan, dan yang terakhir pengemasan
Apa metode pencucian yang digunakan dalam proses produksinya ?	Beberapa tahap sudah mulai menggunakan teknologi modern seperti proses perendaman dan pencucian, sedangkan sisanya masih menggunakan sistem manual untuk menjaga ketelitian pada produk kami
Bagaimana anda memastikan kualitas sarang burung sriti yang diproduksi dan diolah di perusahaan ini ?	Kami melakukan filtrasi penerimaan bahan di awal. Kemudian pada proses pengolahan juga dilakukan dengan dengan dua hingga tiga kali pengecekan untuk mendapatkan hasil maksimal.
Bagaimana sistem penyediaan bahan baku untuk produksi sarang burung sriti ?	Sejauh ini kami telah bekerja sama dengan para pengepul dan petani sarang burung sriti ini. Tetapi juga tidak menutup pintu bagi penyedia bahan baku yang bersifat ecer.



Gambar 4.1.2 Logo Perusahaan
(Sumber: www.sampurnaseriti.com)



Gambar 4.7 Proses Penjemuran
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.8 Proses Penyortiran
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.9 Proses Pencucian
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.10 Proses Pencucian
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.11 Hasil Pencucian Liur Sriti
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 4.12 Pengemasan
(Sumber: Dokumentasi Penulis)