

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai hutan yang sangat luas yaitu mencapai 125.797.052 Ha (Desember 2021)¹. Hutan yang sangat luas tersebut dapat dijadikan sebagai penghasil berbagai produk kayu maupun non-kayu. Madu merupakan salah satu produk hasil hutan non-kayu yang menjadi komoditas unggulan dan prioritas pengembangan Kementerian Kehutanan saat ini.² Madu sudah dikenal sejak ribuan tahun yang lalu, dan sudah banyak orang yang mengetahui khasiatnya. Madu ialah cairan alami yang pada umumnya memiliki rasa manis yang merupakan hasil dari lebah madu (*Apis sp.*) dari sarinya bunga tanaman (*floral* nektar) ataupun bagian lainnya dari tanaman (ekstra *floral* nektar) maupun ekskresi serangga.³

Madu memiliki warna, aroma dan rasa yang berbeda-beda, tergantung dari jenis tanaman yang tumbuh di sekitar peternakan lebah madu. Madu mengandung senyawa bioktif seperti senyawa antibakteri, antioksidan, antijamur, antivirus yang membuat madu banyak digunakan sebagai obat. Madu mengandung banyak mineral dan mengandung tujuh vitamin B serta mengandung vitamin C. Madu mengandung gula dan memiliki nilai gizi yang tinggi. Selain gula, madu mengandung komponen lain misalnya mineral,

¹ <http://ppid.menlhk.go.id>, diakses tanggal 3 Agustus 2022 pada pukul 08:37

² *Ibid*

³ Devyana Dyah Wulandari, *Kualitas Madu (Keasaman, Kadar Air, dan Kadar Gula Pereduksi) Berdasarkan Perbedaan Suhu Penyimpanan* (Jurnal: Jurnal Kimia Riset, Vol. 2, No. 1, 2017), 16.

polifenol, vitamin, asam amino, karotenoid, enzim, asam organik dan senyawa volatil.⁴

Madu berperan penting dalam kehidupan manusia dan semua itu tidak lepas dari banyaknya unsur positif yang terkandung di dalam madu, antara lain:⁵ 1) Nilai Kalori : Madu mengandung kandungan nutrisi utama berupa berbagai senyawa karbohidrat seperti gula, fruktosa, sukrosa dan karbohidrat dekstrin. Ini membuat madu sangat efektif untuk kesehatan manusia. 2) Kandungan Gizi Madu mengandung vitamin, asam, mineral dan enzim yang berguna bagi tubuh manusia. Semua kandungan tersebut dapat digunakan sebagai obat tradisional, antibodi dan penghambat pertumbuhan sel kanker (*tumor growth*). 3) Madu juga mengandung asam organik yang terdiri dari asam glikolat, asam format, asam laktat, asam sitrat, asam asetat, asam oksalat, asam malat dan asam tartarat, yang memiliki efek menguntungkan pada metabolisme tubuh manusia. Bahkan asam laktat mengandung *lactobacillin*, zat yang menghambat pertumbuhan sel kanker dan tumor. Sedangkan asam amino bebas pada madu dapat membantu penyembuhan penyakit dan menjadi bahan pembentukan neurotransmitter, atau senyawa yang berperan dalam mengoptimalkan fungsi otak. Namun, madu juga memiliki fungsi antioksidan, antara lain *chrysin*, *pinobanksin*, vitamin C, *katalase*, dan *pinoembrin*. 4) Kandungan mineral, kandungan madu alami tergantung dari asal sari bunga yang dihisap oleh lebah. Jika bunga yang ditanam banyak mengandung mineral (besi, tembaga dan mangan), maka madu yang dihasilkan akan berwarna gelap.

⁴ <https://yankes.kemkes.go.id>, diakses tanggal 21 Februari 2023 pada pukul 7.29

⁵ *Ibid*

Sedangkan zat besi berkaitan erat dengan warna darah (hemoglobin).⁵⁾ Komponen kimiawi, seorang ilmuwan dari Universitas Illinois di Urbana, AS, pernah menulis dalam *Journal of Beekeeping Research*, bahwa khasiat masing-masing madu mungkin berbeda, namun semuanya mengandung antioksidan. Antioksidan fenolik dalam madu memiliki potensi yang tinggi dan dapat meningkatkan daya tahan tubuh terhadap stres oksidatif (*oxidation stress*).

Pada masa modern ini, Pola hidup sehat yang membudayakan konsumsi madu setiap hari akan meningkatkan minat masyarakat untuk mengonsumsi madu. Berdasarkan data Asosiasi Perlembaan Indonesia (API), kebutuhan madu orang Indonesia sekarang ini mencapai 15.000 ton-150.000 ton pertahun.⁶⁾ Seiring dengan peningkatan konsumsi madu, peningkatan jumlah industri madu juga meningkat. Dengan munculnya berbagai industri madu berskala kecil, sedang maupun besar mendorong laju persaingan usaha semakin ketat. Aturan penting yang harus dilakukan agar industri berhasil dalam persaingan adalah dengan memikat pelanggan dan menjaga pelanggan agar tetap berlangganan. Oleh sebab itu, pelaku bisnis harus benar-benar memperhatikan pelanggannya dengan merancang dan memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk merebut perhatian pasar dan menarik banyak pelanggan.⁷⁾

Kepuasan adalah tingkat yang dicapai seseorang atau hasil yang di nikmati di masa yang akan datang. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam menyatakan kepuasan ialah sebuah senangnya perasaan ataupun kecewanya yang timbul sesuai membandingkan antara ekspektasi dengan realita dari

⁶⁾ <https://www.perhutani.co.id> diakses pada tanggal 18 September 2022, pukul 06.52

⁷⁾ Tulus Haryono, *Pentingnya Menjaga dan Meningkatkan Hubungan Baik dengan Konsumen dalam Masa Krisis* (Jurnal Ekonomi dan Kebijakan, Volume 3, Nomor 1, 2015), 77.

kinerja produk.⁸ Dampak dari tingginya tingkat kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi ada enam, enam dampak tersebut yaitu:⁹ dapat membangun loyalitasnya pelanggan serta menahan terjadinya perputarannya pelanggan, sensitivitasnya pelanggan terhadap harga dapat berkurang, biaya kegagalan dalam proses pemasaran akan terminimalisir, biaya operasional perusahaan akibat peningkatan jumlah pelanggan akan berkurang, iklan bekerja lebih efektif, dan reputasi bisnis akan meningkat. Dibandingkan pergantian pelanggan, dengan mempertahankan semua pelanggan akan lebih menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan untuk mendapatkan pelanggan baru akan lebih banyak memerlukan besarnya biaya dibandingkan dengan membuat bertahannya pelanggan yang telah ada.¹⁰

Industri madu mempunyai pangsa pasar yang luas dan sangat prospektif. Wilayah Kabupaten Kediri memiliki banyak petani lebah madu yang jangkauan ternak lebahnya se-pulau Jawa.¹¹ Ternak lebah madu sendiri menggunakan sistem nomaden artinya berternak lebah madu dengan berpindah dari satu wilayah ke wilayah lain mengikuti musim bunga. Misalnya pada bulan Mei-Juni adalah musim bunga randu maka peternak akan mensurvei tempat di hutan se-Pulau Jawa dimana terdapat banyak bunga randu yaitu di

⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi 12 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2017), 17.

⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi, Edisi 3* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 192.

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi 12 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2017), 153.

¹¹ Wawancara dengan Ketua Perkumpulan Peternak Lebah Kediri, Bapak Wasis Handoko, pada 1 Juni 2022.

Pasuruan.¹² Kebanyakan peternak lebah madu selain menjual hasil panennya langsung ke produsen juga sudah memiliki Produsen Madu sendiri. Beberapa ada yang sudah memiliki surat izin dari dinas dan ada yang belum. Kepemilikan surat izin usaha itu sendiri memberikan efek rasa aman dan nyaman akan keberlangsungan usahanya karena mendapat sarana perlindungan hukum. Berikut merupakan jumlah toko Produsen Madu se-Kabupaten Kediri yang sudah memiliki surat izin dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Kediri.

Tabel 1.1
Jumlah Produsen Madu di Kabupaten Kediri
Tahun 2022
Data Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Kediri¹³

No.	Kecamatan	Jumlah	No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Pagu	0	14.	Ngadiluwih	1
2.	Kunjang	1	15.	Kandat	0
3.	Purwoasri	2	16.	Kras	0
4.	Plemahan	1	17.	Ngancar	3
5.	Kayen Kidul	0	18.	Ringinrejo	0
6.	Papar	2	19.	Wates	0
7.	Ngasem	1	20.	Gurah	0
8.	Gampengrejo	0	21.	Kandangan	0
9.	Semen	19	22.	Badas	19
10.	Tarokan	0	23.	Pare	7
11.	Mojo	0	24.	Plosoklaten	1
12.	Banyakan	3	25.	Puncu	2
13.	Grogol	2	26.	Kepung	2

Pada tabel 1.1 bisa dicermati jika terdapat berbagai toko Produsen Madu yang terdapat di Kabupaten Kediri. Toko Produsen Madu tersebut ada yang berternak lebah madu sendiri ataupun hanya *repacking*. Berdasarkan data

¹² Wawancara dengan Ketua Perkumpulan Peternak Lebah Kediri, Bapak Wasis Handoko, pada 1 Juni 2022.

¹³ <https://kedirikab.go.id/diskopusmik>

tersebut jumlah Produsen Madu terbanyak yang sudah memiliki surat izin dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Kediri terdapat di Kecamatan Badas sebanyak 17 produsen dan 2 *repacking* produk sementara Kecamatan Semen yaitu sebanyak 19 Produsen Madu. Wilayah Kecamatan Semen masih banyak hutan dan merupakan kawasan Hutan Lindung Kelir yang didalamnya terdapat jenis tanaman Kaliandra yang melimpah sebagai pakan lebah. Berdasarkan alasan tersebut, penulis memilih Kecamatan Semen sebagai lokasi observasi selanjutnya. Berikut merupakan data 19 toko Produsen Madu beserta tahun berdirinya yang berada di Kecamatan Semen.

Tabel 1.2
Produsen Madu di Kecamatan Semen
Tahun 2022

Data Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Kediri¹⁴

No	Toko Produsen Madu	Tahun Berdiri	No	Produsen Madu	Tahun Berdiri
1.	Madu Sumber Podang	1992	11.	Lebah Alami	2005
2.	Madu Suli	1995	12.	Queen Bee	2009
3.	Madu Lestari	1995	13.	Ratu Kelir	2009
4.	Muzat Madu	1999	14.	Madu Doa Dewi	2015
5.	Wana Jaya Madu	2000	15.	Sugeng Madu	2015
6.	Wana Jaya Madu	2000	16.	Teguh Madu	2016
7.	Putri Wilis	2000	17.	Genta Buana Madu	2012
8.	JMT	2001	18.	Mega Buana Madu	2019
9.	Madu Wilis Husada	2001	19.	Madu Murni	2018
10.	Emilia Madu	2003			

Berdasarkan tabel 1.2 Toko Produsen Madu yang sudah lama berdiri adalah Produsen Madu Sumber Podang yaitu pada tahun 1992, Toko Produsen Madu Lestari pada tahun 1995, dan Toko Produsen Madu Suli juga pada tahun 1995. Usaha yang sudah lama berdiri dinilai sudah lebih *survive* dan kuat dibanding yang baru karena usaha yang telah lama lebih mampu

¹⁴ <https://kedirikab.go.id/diskopusmik>

mengembangkan strategi bisnis yang baik berdasarkan pengalaman selama berbisnis. Berdasarkan data tersebut kemudian dilakukan perbandingan 3 toko Produsen Madu berdasarkan bauran pemasaran (*Marketing mix*) menjadi 4 (*product, Price, Place, dan Promotion*).¹⁵ Perbandingan 3 toko Produsen Madu tersebut pada tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1.3
Perbandingan 3 Produsen Madu di Kecamatan Semen
Tahun 2022¹⁶

Uraian	Sumber Podang	Lestari	Suli
<i>Product</i>	11 madu dan 3 variasi produk lain	9 madu dan 2 variasi produk lain	10 madu dan 1 variasi produk lain
<i>Price</i>	1. Madu: Rp. 30.000- Rp. 200.000 2. <i>Royal Jelly</i> : Rp. 150.000 3. Sarang Lebah: Rp. 170.000 4. <i>Bee Polen</i> : Rp. 20.000-Rp. 100.000	1. Madu Rp. 35.000-Rp. 200.000 2. <i>Royal Jelly</i> : Rp. 170.000 3. <i>Bee Polen</i> : Rp. 35.000-Rp. 175.000	1. Madu: Rp. 45.000- Rp. 200.000 (harga bisa berubah sesuai musim) 2. <i>Royal Jelly</i> : Rp. 170.000
<i>Place</i>	1. Jauh dari pusat kota dan berada di gang buntu 2. Terdaftar di <i>Google Maps</i> 3. Buka 24 jam 4. Parkir luas 6mx6m	1. Dekat dengan pusat kota 2. Terdaftar di <i>Google Maps</i> 3. Buka setiap hari mulai jam 07.00-21.00 4. Parkir sempit 3mx2m	1. Jauh dari pusat kota dan berada di gang buntu 2. Belum terdaftar di <i>Google Maps</i> 3. Buka sewaktu- waktu dan harus janjian. 4. Parkir sempit 3mx2m
<i>Promotion</i>	1. Mulut ke mulut 2. <i>Reseller</i> /agensi 3. Media sosial (<i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>Youtube</i> , <i>WhatsApp</i>) 4. Ikut bazar	1. Mulut ke mulut 2. <i>Reseller</i> /agensi	1. Mulut ke mulut 2. <i>Reseller</i> /agensi

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi 12 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2017), 75.

¹⁶ Data Observasi

	5. Radar kediri		
Rata-Rata Jumlah Pembeli Perbulan	145-175 orang	35-50 orang	100-120 orang
Kapasitas Produksi Tahun	2 ton	1 ton	1 ton

Tabel 1.3 di atas menunjukkan data hasil observasi peneliti pada bulan Juni tahun 2021 tentang perbandingan 3 Produsen Madu di Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Terlihat dari data tersebut yang lebih unggul adalah Produsen Madu Sumber Podang dengan berdasarkan pada faktor produk yang memiliki 11 variasi madu dan 3 variasi produk pendamping, harganya lebih murah, memiliki hari produktif kerja lebih banyak, lebih banyak melakukan promosi di media sosial, memiliki rata-rata jumlah pembeli perbulan yang lebih banyak, serta kapasitas produksi pertahun mencapai 2 ton. Ketiga Produsen Madu tersebut memiliki kesamaan pada produk yang paling banyak terbeli yaitu Madu Kaliandra, hal ini dikarenakan Kecamatan semen lebih tepatnya di Desa Joho merupakan kawasan Hutan Lindung Kelir yang didalamnya terdapat jenis tanaman Kaliandra yang melimpah sehingga menjadi rujukan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti memilih Produsen Madu Sumber Podang sebagai objek penelitian selanjutnya. Dari tahun ke tahun Produsen Madu Sumber Podang mengalami kenaikan penjualan dan berimbas pada kenaikan pelanggan tetap. Data kenaikan jumlah pelanggan Produsen Madu Sumber Podang dapat dilihat dari tabel data pelanggan tahun 2021 berikut.

Tabel 1.4
Data Pelanggan Produsen Madu Sumber Podang Tahun 2019-2021¹⁷

Tahun	Kenaikan Pelanggan
2019	95
2020	135
2021	141

Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa pelanggan Produsen Madu Sumber Podang mengalami peningkatan pada 3 tahun terakhir. Peningkatan pelanggan secara signifikan terjadi di tahun 2020 yaitu di masa pandemi Covid-19. Covid-19 memberikan dampak positif pada Produsen Madu Sumber Podang yaitu kenaikan jumlah pembeli dan pelanggan. Pada tahun 2020 Pandemi Covid-19 sedang naik, sehingga masyarakat berbondong-bondong membeli madu sebagai penambah daya tahan tubuh. Pada data total pelanggan pada 2021 akhir adalah 141 pelanggan yang melakukan pembelian ulang setiap bulannya. Observasi awal peneliti lakukan terhadap 141 pelanggan untuk mengisi kuisioner yang berisi apa produk yang sering dibeli oleh pelanggan.

Tabel 1.5
Data Pilihan Pelanggan pada Produk di Produsen Madu Sumber Podang¹⁸

No.	Jenis Produk	Jumlah Pelanggan
1.	Madu Randu	17
2.	Madu Kaliandra	109
3.	Madu Rambutan	2
4.	Madu Karet	3
5.	Madu Mangga	2
6.	Madu Kopi	5
7.	Madu Akasia	3
8.	Madu Hutan	-
9.	Madu Kesambi	-
10.	Madu Super	-
11.	<i>Royal Jelly</i>	-
12.	Sarang Lebah	-
13.	<i>Bee Polen</i>	-
Total		141

¹⁷ Data pelanggan Produsen Madu Sumber Podang

¹⁸ Data Observasi

Berdasarkan tabel 1.5 di atas bisa diketahui jika Madu Kaliandra menjadi produk yang paling banyak dibeli dan menjadi produk andalan di Produsen Madu Sumber Podang yaitu sebanyak 109 pelanggan dari total 141 pelanggan. Kemudian Madu Randu sebanyak 17 pelanggan, Madu Rambutan 2 pelanggan, Madu Karet 3 pelanggan, Madu Mangga 2 pelanggan, Madu Kopi 5 pelanggan, dan Madu Akasia 3 pelanggan. Madu Kaliandra setiap bulannya bisa laku 75 kg - 100 kg, dibandingkan dengan jenis madu lainnya yang setiap bulannya hanya laku sekitar 30 kg.¹⁹

Madu Kaliandra yang terbuat dari nektar Bunga Kaliandra merupakan salah satu madu Indonesia yang sangat populer. Bunga Kaliandra banyak mengandung nektar dan mekar sepanjang tahun. Madu Bunga Kaliandra biasanya dikonsumsi karena alasan kesehatan seperti sulit buang air besar dan tekanan darah tinggi atau rendah. Madu Bunga Kaliandra memiliki khasiat yang berbeda dengan berbagai madu lainnya yaitu kandungan glukosa yang lebih tinggi dibandingkan kandungan fruktosa. Karena normalnya komponen utama madu adalah fruktosa dan bukan glukosa. Hal ini menyebabkan Madu Kaliandra mudah mengkristal. Glukosa memberikan penghalang pendarahan karena bersifat *styptic* dan *higroskopis*, membuat Madu Kaliandra cocok untuk penyembuhan luka.²⁰ Madu Kaliandra memiliki rasa yang manis dan tidak asam serta mengandung antioksidan yang tinggi sehingga banyak diminati oleh pelanggan. Antioksidan dapat mencegah atau memperlambat perkembangan beberapa penyakit penting yang disebabkan oleh stres oksidatif, yaitu penyakit

¹⁹ Wawancara dengan pemilik Produsen Madu Sumber Podang Bapak Sunarwan, pada 15 Februari 2023.

²⁰ <https://www.kememparekraf.go.id>, diakses tanggal 21 Februari 2023 pada pukul 19.50

jantung, kanker, penyakit paru-paru, penyakit saraf, katarak dan penyakit lain seperti diabetes dan rematik yang berhubungan dengan rendahnya kadar antioksidan dalam darah.²¹ Lebih spesifiknya, Madu Kaliandra sangat baik digunakan sebagai pengganti gula penderita diabetes melitus karena mengandung antioksidan yang tinggi sebagai anti inflamasi dapat mencegah komplikasi sedangkan glukosa yang tinggi dapat dioleskan ke luka. Berdasarkan tampilan luarnya, Madu Kaliandra terlihat seperti minyak goreng jika dilihat sekilas, karena berwarna kuning. Madu Kaliandra memiliki warna paling terang atau muda dibandingkan madu monoflora lainnya.²² Madu yang berwarna terang lebih disukai karena konsumen lebih mementingkan warna sebagai tingkat kualitas (*grade*) madu tersebut. Madu sebagai bahan tambahan makanan dan minuman, pelanggan lebih menyukai madu yang berwarna terang agar tidak merusak warnanya.²³

Kemudian dari 109 pelanggan tetap Madu Kaliandra yang melakukan pembelian berulang Madu Kaliandra, selanjutnya peneliti melakukan observasi lanjutan mengenai tingkat kepuasan pelanggan pada Madu Kaliandra kepada 35 responden tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Madu Kaliandra. Hasil observasi yang dilaksanakan seperti pada tabel berikut.

²¹ Ichda Chayati dan Isnatin Miladiyah, *Kajian Kadar Flavonoid, Aktivitas Antioksidan, Dan Kapasitas Antioksidan Madu Monoflora*, Mgmi 6, 1, 2014, 11-24.

²² *Ibid.*

²³ Firman Jaya, *Produk-Produk Lebah Madu dan Hasil Olahannya*, (Malang: UB Press, 2017), 13.

Tabel 1.6
Tingkat Kepuasan Pelanggan Madu Kaliandra
di Produsen Madu Sumber Podang²⁴

Kategori	Jumlah	Prosentase
Puas	35	100%
Tidak Puas	0	0%
Total	35	100%

Berdasarkan data observasi di atas dapat diketahui pelanggan yang puas sebanyak 35 orang dengan prosentase 100%. Menurut Lupiyoadi, terdapat lima faktor yang pengaruhi kepuasannya pelanggan ialah:²⁵ kualitas Produk, merasa puasnya pelanggan jika hasil yang diharapkan dari produk yang mereka gunakan berkualitas yaitu dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan.²⁶ Kualitas Pelayanan, jika pelayanan yang diperoleh pelanggan baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas.²⁷ Harga, pelanggan akan memberikan nilai tinggi apabila suatu produk dengan kesamaan kualitas dengan mematok harga relatif lebih murah.²⁸ Emosi, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan kepercayaan jika memakai produk dengan merek ataupun brand khusus.²⁹ Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk.³⁰

Berdasarkan uraian faktor-faktor kepuasan tersebut, peneliti melaksanakan observasi lanjutan kepada 35 responden yang merasakan kepuasan terhadap produk Madu Kaliandra sebagai berikut.

²⁴ Observasi pada tanggal 15 Februari 2022

²⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi, Edisi 3* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 25.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

²⁸ Ibid.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

Tabel 1.7
Alasan Kepuasan Pelanggan Membeli Madu Kaliandra
di Produsen Madu Sumber Podang³¹

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Jumlah
Kualitas Produk	20
Kualitas Pelayanan	4
Emosional	0
Harga	8
Biaya	3
Total	35

Berdasarkan data pada tabel 1.7 diketahui bahwa alasan pelanggan puas terhadap pembelian produk Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang, faktor terbanyaknya ialah faktor kualitasnya produk. Pemilihan faktor kualitasnya produk oleh pelanggan alasannya adalah hasil yang diperoleh sesuai dengan mereka inginkan, yaitu rasa madu yang manis dan tidak asam, selain itu pelanggan juga merasakan manfaat dari kandungan Madu Kaliandra.³² Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk berkaitan dengan keahlian suatu produk untuk melakukan sesuai fungsinya termasuk kualitas produk secara keseluruhan, keandalan, ketetapan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Jadi kualitas produk ialah keseluruhan ciri serta karakteristik barang serta jasa yang memiliki keahlian penuhi kebutuhan, yang termasuk sebuah pengertian dari keandalan, ketetapan, kemudahan, pemeliharaan dan berbagai atribut yang lain dari sebuah produk.³³

Kualitas bisa menjadi sesuatu hal yang paling dicari ketika pemilihan produk oleh pelanggan yang akan digunakan dan menjadi hal yang dominan

³¹ Data Berdasarkan Observasi

³² Observasi dan Wawancara pada 25 Juli 2022

³³ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2012), 45.

untuk dijual kepada pelanggan. Kualitas produk dalam penelitian ini merupakan penilaian pelanggan mengenai kebutuhan dan sebagai pemberi manfaat kepada pelanggan. Berdasarkan data dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana kualitas produk Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai oleh peneliti, diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas produk Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Madu Kaliandra Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang Ekonomi Syariah, terutama tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan dapat dijadikan sebagai catatan atau koreksi untuk mempertahankan serta meningkatkan pelanggannya.

- b. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambah wawasan, pengetahuan, serta referensi terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

- c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai sarana untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Fitri Febriani (2020) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”.³⁴ Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Menurut hasil uji T diketahui bahwa nilai signifikansi t ($0,000 < 0,05$) dengan hasil $T_{hitung} 24,287 \geq T_{tabel} 1,6525$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan jika kualitasnya pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan variabel dependennya sama-sama variabel kepuasan. Sedangkan perbedaannya adalah pada variabel independennya dan pada objek penelitian yang diteliti.
2. Penelitian oleh Latifatul Ulfa (2020) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Hijab (Studi Kasus pada Zoya Store Cabang Kediri)”.³⁵ Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil

³⁴ Fitri Febriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)*, Skripsi (Kediri:2020).

³⁵ Latifatul Ulfa, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Hijab (Studi Kasus pada Zoya Store Cabang Kediri)*, Skripsi (Kediri: 2020).

penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas produk cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hijab sebesar 0,656 atau 65,6%.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen kualitas produk dan variabel dependen kepuasan pelanggan, serta pada metode penelitian yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dimana penelitian terdahulu objek penelitiannya di Zoya Store Cabang Kediri, sedangkan penelitian ini di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kediri.

3. Penelitian oleh Nur Nikmatul Aini (2021) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri dengan judul “Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Detergen Daia (Studi Kasus pada Mini Market Madani Store Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar)”.³⁶ Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel X (Harga) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) termasuk dalam kategori cukup murah dan cukup puas. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis *descriptive statistic* SPSS sebesar 36,36 untuk harga dan 40,36 untuk kepuasan pelanggan.

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan variabel Y sama-sama variabel kepuasan. Perbedaannya adalah pada variabel X yaitu pada penelitian

³⁶ Nur Nikmatul Aini, *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Detergen Daia (Studi Kasus pada Mini Market Madani Store Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar)*, Skripsi (Kediri:2021).

sebelumnya variabel X adalah harga sedangkan penelitian ini variabel X adalah kualitas produk, serta perbedaan pada objek penelitian yang diteliti.

4. Penelitian oleh Eugenia Fanty Telasha (2020) mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Janji Jiwa”.³⁷ Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan hasil yang menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabel X_1 membahas tentang kualitas produk dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaannya adalah pada penelitian ini menggunakan satu variabel independen saja sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel yaitu X_1 adalah kualitas produk dan X_2 adalah kualitas pelayanan, perbedaan lainnya pada objek penelitiannya.

5. Penelitian oleh Tri Ulfa Wardani (2017) mahasiswa UIN Sumatera Utara dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)”.³⁸ Temuan penelitian dari Tri Ulfa Wardani menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa transportasi GO-JEK Indonesia, dengan hasil statistik F_{hitung} sebesar 20,186 dengan signifikansi sebesar 0,000.

³⁷ Eugenia Fanty Telasha, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Janji Jiwa*, Skripsi (Jakarta:2020).

³⁸Tri Ulfa Wardani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*, Skripsi (Sumatra Utara: 2017).

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang kepuasan pelanggan. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang kualitas produk, serta perbedaan pada objek penelitian yang diteliti.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yaitu jawaban sementara yang kebenarannya masih lemah, sehingga masih perlu diuji secara empiris dari rumusan masalah penelitian. Hal tersebut dikarenakan jawaban hipotesis berdasarkan pada teori yang masih berkaitan sebelum didasarkan pada berbagai fakta empiris yang telah diperoleh.³⁹ Berdasarkan penjelasan di atas, dalam penelitian ini bisa dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H_a : Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri.

³⁹ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 27-28.