

PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN VOLUME

PENJUALAN PRODUK BAKI KAYU

(Studi Pada PT Kediri Wood Industry “KWI” Kecamatan Pesantren

Kota Kediri)

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



OLEH

NINDI UMMUL SHOLEHAH

22403124

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN JUDUL

**PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN VOLUME
PENJUALAN PRODUK BAKI KAYU
(Studi Pada PT Kediri Wood Industry “KWI” Kecamatan Pesantren Kota
Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Nindi Ummul Sholehah

22403124

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI’AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN
PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN VOLUME
PENJUALAN PRODUK BAKI KAYU
(Studi Pada PT Kediri Wood Industry “KWI” Kecamatan Pesantren Kota
Kediri)

Ditulis Oleh:

NINDI UMMUL SHOLEHAH

NIM. 22403124

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.HI
NIP. 197208292001121002

Dosen Pembimbing II



Ulfi Difa Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

NOTA DINAS

Kediri, 11 Mei 2026

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Untuk memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nindi Ummul Sholehah

NIM : 22403124

Judul : Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Baki Kayu (Studi pada PT Kediri Wood Industry (KWI) Kec. Pesantren, Kota Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan kami ucapkan terima kasih.

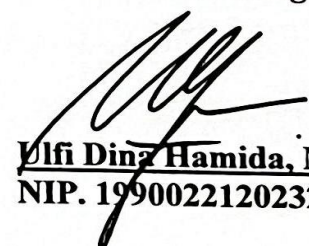
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Mu'nin Firmansyah, M.HI
NIP. 197208292001121002

Dosen Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 Mei 2026

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nindi Ummul Sholehah

NIM : 22403124

Judul : Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Baki Kayu (Studi pada PT Kediri Wood Industry (KWI) Kec. Pesantren, Kota Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munasqosah yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2026, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.HI
NIP. 197208292001121002

Dosen Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199602212023212039

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN VOLUME
PENJUALAN PRODUK BAKI KAYU
(Studi Pada PT Kediri Wood Industry “KWI” Kecamatan Pesantren Kota
Kediri)

NINDI UMMUL SHOLEHAH

22403124

Telah diujikan di depan Sidang Munas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 01 Juli 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI.
NIP. 199010202019031006
2. Penguji I
Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.HI
NIP. 197208292001121002
3. Penguji II
Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 08 Juli 2026
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. H. I.
NIP. 197501011998031002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nindi Ummul Sholehah

NIM : 22403124

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasannya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari ini terbukti dan dapat dibuktikan bahwa hasil penulisan skripsi saya adalah dari plagiasi baik sebagian atau keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 11 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Nindi Ummul Sholehah
NIM. 22403124

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

"Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah, dia akan melihat (balasan)nya (7), dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula (8)."

-QS. Al-Zalzalah 7 dan 8 : 99-

Dan barangsiapa yang memudahkan urusan orang lain yang sedang kesulitan, niscaya Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan di akhirat

-HR. Muslim-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pemilik Arah. Terimakasih telah menjadi satu-satunya rumah tempatku pulang saat dunia terasa begitu kabur dan bising. Terimakasih telah menjaga waras dan langkahku, bahkan di saat aku hampir lupa alasan untuk tetap hidup. Nadin Amizah benar adanya, “*Nyawaku nyala karna dengan-Mu.*”
2. Belahan jiwa yang rela mengubur dunianya sendiri sedalam mungkin agar duniaku bisa tumbuh dengan sempurna tanpa kekurangan satu apapun; Ibu Nurul Kholifah. dan Ayah Mu’tar. Hari ini, kuhadiahkan gelar S.E ini sebagai bentuk bakti syukurku. Bujuklah Tuhan agar Ia memberikan ketegaran di dalam relung jiwaku, agar tiap tetes darah kalian yang mengalir berdenyut di nadi ini dapat menghadiahi kalian berdua kesuksesan dan kemudahan hidup, untuk menjalani sisa waktu yang telah ditetapkan.
3. Adikku tercinta, Nova Rizka Safitri. Meski tidak selalu terucap, terima kasih karena kehadiranmu selalu berarti dan menjadi bagian dari sumber melangkah lebih jauh. Dalam diam, aku ingin kamu tahu bahwa setiap langkahku hari ini juga kupersembahkan untukmu. Semoga hari ini bukan hanya tentang aku, tetapi juga tentang harapan yang kutitipkan untukmu. Tumbuh lebih baik dibanding diriku.

4. Kakakku Abdu Syakur, meski tidak selalu hadir di sisi penulis, perhatian dan dukungan yang tulus telah menjadi sumber kekuatan yang menuntun penulis hingga mampu menyelesaikan karya ini. Kasih sayang yang sederhana telah mengajarkan arti kebersamaan dan dukungan tanpa pamrih.
5. Tante Novie Fitriatie dan Om Gatot Subiyanto, Pakpoh Musyahar dan Budhe Yekti Murtiati. Terima kasih atas kasih sayang dan ajaran yang diberikan tanpa syarat, atas doa yang tak pernah putus, nasehat dan kesabaran yang tak pernah habis, serta pengorbanan yang tak terhingga sejak penulis kecil hingga saat ini. Segala kebaikan yang belum mampu penulis balas akan selalu menjadi pengingat dalam setiap langkah hidup penulis. Sehatlah untuk terus mendampingi penulis di sisa waktu yang telah ditetapkan. Kupersembahkan karya ini dengan penuh rasa cinta dan terima kasih.
6. Temanku Anita Indra Siregar, yang telah membersamai penulis meniti pahit manisnya kehidupan hingga diusia sekarang. Terima kasih selalu menjadi tempat cerita terbaik, selalu memberikan percikan semangat yang menjadi sebuah bentuk dukungan dan motivasi. Semoga kita berdua selalu diberi kemudahan hidup dan rasa bahagia yang tak pernah berhenti.
7. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
8. Sahabat-sahabat penulis yang tersayang, Gena, Nurul, Fafa, Serli, Dina; sahabat SMA penulis Aulia, Sonya, Davina, Vira, Rezika; sahabat SMP penulis Ara, Nyssa, Rosa. Terima kasih atas segala waktu yang diluangkan, menjadi tempatku bersandar, telinga yang sabar mendengar cerita, dukungan yang diberikan, dan doa yang dipanjatkan. Semoga Tuhan senantiasa menjaga

kita dari segala bentuk fitnah dunia.

9. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Lutfhiyah Al'Ain. Yang telah menjadi teman seperjuangan selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan, bantuan, serta kebersamaan yang terjalin di antara kami sangat berarti dan memberikan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan. Penulis mengucapkan terima kasih atas kerja sama, motivasi, dan kenangan berharga hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Bapak Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.HI. dan Ibu Ulfi dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian membimbing penulis hingga sampai pada titik ini. Terima kasih telah percaya, membimbing, selalu mendorong penulis untuk terus berkembang, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan anugerah yang sampai saat ini selalu kusyukuri. Terima kasih bapak ibu, semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan karya ini.
12. Rosé, Cortis, Lngshot, terimakasih telah meminjamkan suaranya melalui lagu-lagu yang menemani sunyinya malam-malam penyusunan skripsi ini. Musik kalian adalah teman dalam segala rasa.
13. Terakhir, untuk seseorang yang belajar berdiri sendiri, menapaki jalan yang tak selalu lurus, dan meletakkan sisa keberaniannya untuk bertahan; Diriku Sendiri. Terimakasih sudah sampai. Terimakasih sudah selesai.

ABSTRAK

Nindi Ummul Sholehah, Dosen Pembimbing Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.HI. dan Ulfi Dina Hamida, M.Pd., *Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Baki Kayu (Studi pada PT Kediri Wood Industry (KWI) Kec. Pesantren, Kota Kediri)*. Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. 2026.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Volume Penjualan, Baki Kayu, Industri Perakayuan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas produk sebagai faktor kunci dalam mendorong pertumbuhan volume penjualan, khususnya pada sektor industri pengolahan kayu. PT Kediri Wood Industry (KWI) yang berdiri sejak tahun 1973 dan berlokasi di Kecamatan Pesantren, Kota Kediri, merupakan perusahaan yang mengkhususkan diri dalam produksi baki kayu (*wooden tray*) dengan memanfaatkan kombinasi kayu jati premium dan kayu rakyat lokal sebagai bahan baku utamanya. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan kualitas produk baki kayu yang diterapkan oleh PT Kediri Wood Industry (KWI), dan (2) menganalisis peran kualitas produk baki kayu dalam meningkatkan volume penjualan di PT Kediri Wood Industry (KWI).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi manajer perusahaan, karyawan, serta sejumlah konsumen pengguna produk baki kayu PT KWI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT KWI mengimplementasikan standar kualitas produk secara komprehensif yang mencakup delapan dimensi kualitas menurut Garvin, yaitu kinerja (*performance*), fitur tambahan (*features*), kesesuaian dengan standar (*conformance to specification*), keandalan (*reliability*), ketahanan (*durability*), daya tarik estetika (*aesthetics*), mutu yang dipersepsikan (*perceived quality*), dan kemudahan perawatan (*serviceability*). Perusahaan menerapkan strategi diversifikasi material secara bertingkat, yakni kayu jati sebagai lapisan luar untuk estetika dan daya tahan premium, serta kayu rakyat lokal seperti durian, mangga, kenanga, dan padang sebagai penguat struktur interior yang efisien. Kualitas produk terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan volume penjualan, yang tercermin dari pertumbuhan penjualan secara konsisten dari 320 unit pada Desember 2022 menjadi 1.230 unit pada triwulan April–Juni 2025, dengan akumulasi nilai penjualan mencapai lebih dari Rp 1,4 miliar. Peran kualitas produk terwujud melalui tiga indikator volume penjualan menurut Philip Kotler, yaitu realisasi target penjualan, perolehan keuntungan, serta pertumbuhan dan ekspansi bisnis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan kasih-Nya, sehingga setiap proses dalam penyusunan skripsi ini dapat dilalui dengan penuh makna. Dengan segala keterbatasan dan usaha yang telah dilakukan, akhirnya skripsi yang berjudul “Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Baki Kayu (Studi pada PT Kediri Wood Industry (KWI) Kec. Pesantren, Kota Kediri)” ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan mulia Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan dalam setiap langkah kehidupan.

Dalam setiap proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak dukungan, bimbingan, dan arahan yang telah mengiringi setiap langkah. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.H.I. selaku Ketua Program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
4. Bapak M. Soleh Mauludin, SE, MSI. selaku wali studi penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. H. Mu'min Firmansyah, M.HI. selaku dosen pembimbing

pertama yang dengan penuh perhatian dan ketulusan telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Manajer beserta, karyawan, serta para pelanggan PT Kediri Wood Industry (KWI) yang dengan penuh keterbukaan telah memberikan izin dan kesempatan, sehingga tempat tersebut menjadi ruang belajar yang penuh pengalaman dan makna bagi penulis, hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang baik secara sengaja maupun tidak telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan penuh rasa syukur.

Semoga segala bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan kebaikan serta kemudahan dalam kehidupan dari Allah SWT. Penulis menyadari karya ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga karya ilmiah ini dapat menambah wawasan, serta menjadi jejak kecil yang bermanfaat bagi setiap pembaca.

Kediri, 23 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Standar Kualitas Produk.....	19
B. Volume Penjualan.....	27
C. PT. Kediri Wood Industry (KWI)	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Kehadiran Penelitian	34
C. Lokasi Penelitian	35
D. Sumber Data	35
E. Metode Pengumpulan Data	36
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
G. Tahap-tahap Penelitian	40
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN DATA.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Paparan Data.....	56
C. Temuan Penelitian.....	83
BAB V PEMBAHASAN.....	87
A. Standar Kualitas Produk Baki Kayu di PT Kediri Wood Industry Kec. Pesantren, Kota Kediri	87
B. Peran Kualitas Produk Baki Kayu di PT Kediri Wood Industry Kec. Pesantren, Kota Kediri dalam Meningkatkan Volume Penjualan.....	97
BAB VI PENUTUP.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Range Kualitas Berdasarkan Fungsi Material.....	7
Tabel 1. 2 Volume Penjualan Produk Baki Kayu PT Kediri Wood Industry (KWI).....	8
Tabel 4. 1 Job Description.....	49
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Volume Penjualan Produk Baki Kayu (2022-2025).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Kediri Wood Industry (KWI).....	48
Gambar 4. 2 Diagram Alur Proses Produksi Wooden Tray (BAKI).....	54
Gambar 4. 3 Data Volume Penjualan PT Kediri Wood Industry (KWI) Kec. Pesantren, Kota Kediri	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	109
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	112
Lampiran 3 Surat Izin Observasi dari UIN Syekh Wasil Kediri.....	130
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian ddari UIN Syekh Wasil Kediri.....	131
Lampiran 5 Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1.....	132
Lampiran 6 Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2.....	133
Lampiran 7 Dokumentasi.....	134
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	139