

**LOYALITAS BUYER TERHADAP KUALITAS PRODUK KAIN EKSPOR
YANG DIHASILKAN OLEH PT. SARI WARNA ASLI 1**

Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma Manajemen Perdagangan



Dosen Pembimbing

Drs. Supriyono M.Si

Oleh

Monika Wulansari

F3113042

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

ABSTRAKSI

LOYALITAS BUYER TERHADAP KUALITAS PRODUK KAIN EKSPOR YANG DIHASILKAN OLEH PT. SARI WARNA ASLI 1

MONIKA WULANSARI

F3113042

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat loyalitas *buyer* terhadap kualitas produk pada PT. Sari Warna Asli 1 yang akan menjadi acuan bagaimana perusahaan dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan sehingga dapat bersaing dengan pasar ekspor lainnya. Kualitas dan tingkat loyalitas tentunya dipengaruhi oleh strategi - strategi perusahaan dalam menjaga kepercayaan *buyer* agar tetap loyal terhadap produk yang dihasilkan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif, dengan menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif. Dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dengan pihak yang terkait, observasi secara langsung, studi pustaka untuk menambahkan beberapa referensi yang berkaitan dengan masalah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kualitas produk sangat berpengaruh dengan loyalitas *buyer*, tingkat loyalitas *buyer* terhadap kualitas produk sangat besar dan berpengaruh pada keberlangsungan hidup perusahaan, dan dengan terus melakukan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan *buyer*. Saran yang dapat diberikan penulis adalah perusahaan harus terus menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan terus melakukan inovasi produk agar terus dapat bersaing di pasar Internasional.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Tingkat Loyalitas Buyer, Cara Mempertahankan buyer.*

ABSTRACTION

LOYALTY BUYER OF CLOTH EXPORT QUALITY PRODUCTS PRODUCED BY PT. SARI WARNA ASLI 1

MONIKA WULANSARI

F3113042

The purpose of this study was to determine the level of buyer loyalty terhadap quality products at PT. Sari Warna Asli 1 will be the reference how the company can maintain product quality so that it can compete with other export markets. The quality and level of loyalty would be affected by the strategy - the company's strategy in maintaining the trust buyers to remain loyal to the product.

The method used is descriptive method, using a type of qualitative and quantitative data. With primary and secondary data sources. Data collection techniques are interviews with stakeholders, direct observation, library research to add some references berkaitan with problems.

Based on the results of this study concluded that, the product quality is very influential with loyalty buyer, buyer loyalty level of the quality of products is very large and the effect on the survival of the company, and by continuing to do the maximum service for defending buyer. Advice can be given writer company must continue to maintain product quality and continued product innovation in order to continue to be able to compete in international markets.

Keywords: Quality Products, Buyer Loyalty Levels, How to Keep buyer.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

Loyalitas Buyer Terhadap Kualitas Produk Kain Ekspor Yang Dihasilkan Oleh PT. Sari Warna Asli 1.

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Diploma 3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 20 Juni 2016

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing


Drs. Supriyono M.Si

NIP. 196002211986011001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

Loyalitas Buyer Terhadap Kualitas Produk Kain Ekspor Yang Dihasilkan Oleh PT. Sari Warna Asli 1.

Telah disahkan oleh tim penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma 3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas SebelasMaret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Perdagangan.

Surakarta, 27 Juni 2016

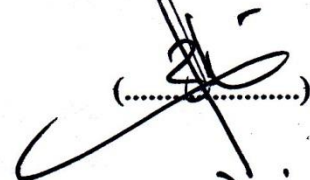
Tim Penguji Tugas Akhir

1. Drs. Hari Murti M.Si
NIP. 195612141984031001
2. Drs. Supriyono. M.Si
NIP. 196002211986011001

Tanda Tangan



(.....)



(.....)

SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Monika Wulansari
NIM : F3113042
Program Studi : Diploma 3 Manajemen Perdagangan
Judul Tugas : Loyalitas Buyer Terhadap Kualitas Produk Kain Ekspor Yang Dihasilkan Oleh PT. Sari Warna Asli1.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun ini adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri, dan bukan merupakan hasil jiplakan atau saduran dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 20 Juni 2016

Mahasiswa



Monika Wulansari

NIM. F3113042

Monika Wulansari

NIM. F3113042

MOTTO

*“Allah Akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kalian
serta orang-orang yang menuntut ilmu beberapa derajat”
(QS Al Mujadaah: 11)*

*“ Jika seseorang berpergian dengan tujuan untuk mencari ilmu, maka Allah
SWT akan menjadikan perjalanannya bagaikan perjalanan menuju surga ”
(Nabi Muhammad SAW)*

*“ Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”
(Andrew Jackson)*

*“ Banyaknya kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak
menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan
saat mereka menyerah”
(Thomas Alva Edison)*

*“ The only person who is educated is the one who has
learned how to learn and change “
(Carl Rogers)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini akan penulis persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta, yang selalu berdo'a dan selalu mendukungku yang selalu mencurahkan kasih sayangnya.
2. Adikku tersayang yang senang tiasa mendoa'akan dan memberi semangat.
3. Seseorang yang spesial dan yang selalu menemani hari-hariku dengan penuh keceriaan dan semangat.
4. Sahabat dan teman-temanku seperjuangan Manajemen Perdagangan angkatan 2013 yang selalu mendukungku dan mengisi waktu di bangku perkuliahanku, yang selalu menjalani suka dan duka bersama yang membuat masa-masa di perkuliahanku menjadi lebih berwarna.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Loyalitas Buyer Terhadap Kualitas Produk Kain Ekspor Yang Dihasilkan Oleh PT. Sari Warna Asli 1” ini dengan tepat waktu.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akhir perkuliahan, untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Ibu Dr. Hunik Sri Runing** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. **Bapak Drs. Sutanto M.Si** selaku Ketua Program Studi Diploa III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

3. **Bapak Drs. Supriyono M.Si** selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan pengarahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen pengampu dan pengajar Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan yang memberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Pimpinan PT. Sari Warna Asli 1 dan seluruh staf serta karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan magang dan penelitian untuk Tugas Akhir.
6. Ayah, Ibu, Adik, dan seluruh keluarga besar yang memberikan doa, dukungan dan semangat untuk terus berjuang.
7. Orang terdekat, sahabat dan teman – teman Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan angkatan 2013 yang telah membantu dan bertukar pendapat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun dalam penulisan Tugas Akhir penulis harapkan demi kemajuan mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Surakarta, 20 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. METODE PENELITIAN	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Loyalitas	9
1. Konsep Loyalitas	9
2. Loyalitas Konsumen	12

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	14
4. Strategi Membangun Kesetiaan Pelanggan	19
5. Kualitas Pelayanan	19
B. Kualitas Produk	19
1. Pengertian Kualitas	21
2. Pengaruh Kualitas	23
3. Tingkatan Produksi	23
4. Promosi	24
5. Standar Produk	25
6. Standar dan Standarisasi	25
7. Standar Internasional	26
8. ISO 9001:2008	26
9. Keuntungan Penerapan ISO 9001:2008	28
10. Pemberian Merek dan Merek Dagang	29
11. Loyalitas Merek	30
12. Tingkatan Loyalitas Merek	30
BAB III DISKRIPSI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Perusahaan	33
1. Sejarah Perusahaan	33
2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	35
3. Lokasi Perusahaan	36
4. Struktur Organisasi	36
B. Pembahasan	42
1. Menjaga Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Loyalitas Buyer	42
2. Tingkat Loyalitas Buyer Terhadap Kualitas Produk Kain Pada PT. Sari Warna Asli 1	47
3. Strategi Menjaga Loyalitas Buyer	56
BAB IV PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1 Daftar Negara Tujuan Ekspor	39
4.2 Daftar Nama Buyer Tetap	40
4.3 Daftar Jenis Produk	41
4.4 Hasil Perhitungan Switcher	49
4.5 Hasil Perhitungan Habitual	50
4.6 Hasil Perhitungan Satisfied	51
4.7 Hasil Perhitungan Liking the Brand	52
4.8 Hasil Perhitungan Committed	53
4.9 Rangkuman Tabel Analisis	54

DAFTAR GAMBAR

4.1 Standar Kualitas Produk	45
4.2 Piramida Loyalitas Buyer	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang di PT. Sari Warna Asli 1

Lampiran 2. Daftar Negara-negara Tujuan Ekspor

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Sales Contact

Lampiran 5. Comercial Invoice

Lampiran 6. Packing List

Lampiran 7. B/L (Bill of Loading)

Lampiran 8. COO (Certificatae Of Origin)

Lampiran 9. Insurance

Lampiran 10. PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang)

Lampiran 11. Gambar Jenis-jenis Produk