

**PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI
TAHU TIGA S PRIMA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

MANAJEMEN



DISUSUN OLEH :

MARIANA AFRINI JENAI

2022120210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI
TAHU TIGA PRIMA

SKRIPSI

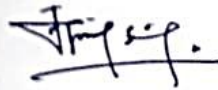
Oleh :

MARIANA AFRINIJENAI

NIM. 2022120210

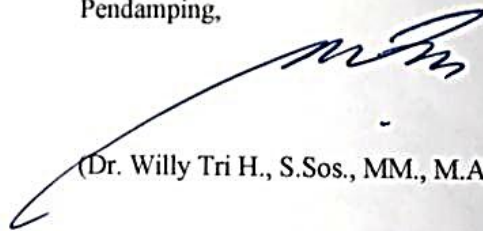
Disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada tanggal : 11 MARET 2026

Dosen Pembimbing
Utama,



(Dr. Elly Lestari, SE., MSM)

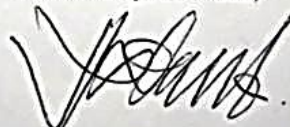
Dosen Pembimbing
Pendamping,



(Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP)

Mengetahui

Ketua Program Studi,



(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI TAHU TIGA PRIMA

SKRIPSI

Oleh :

MARIANA AFRINI JENAI

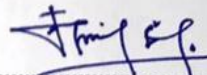
NIM. 2022120210

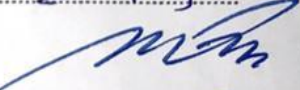
Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi

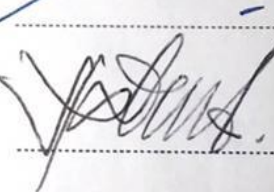
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Tim Penguji :

1. Dr. Elly Lestari, SE., MSM
2. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP
3. Moh. Askiyanto, SE., MM







Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,


Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA

NUPTK. 3138752653130123

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARIANA AFRINI JENAI
NIM : 2022120210
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI
TAHU TIGA PRIMA

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026
Yang Membuat Pernyataan,



MARIANA AFRINI JENAI
NIM. 2022120210

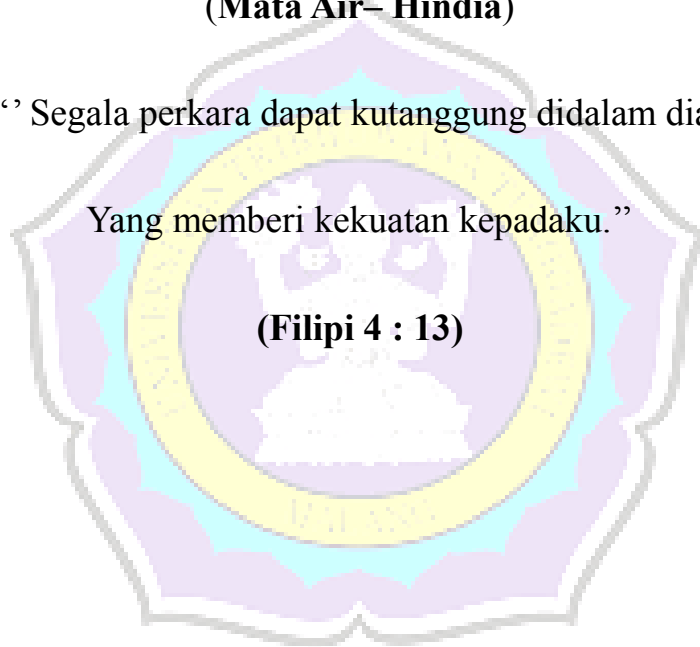
MOTTO

“ Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedih lah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

(Mata Air– Hindia)

“ Segala perkara dapat kutanggung didalam dia,
Yang memberi kekuatan kepadaku.”

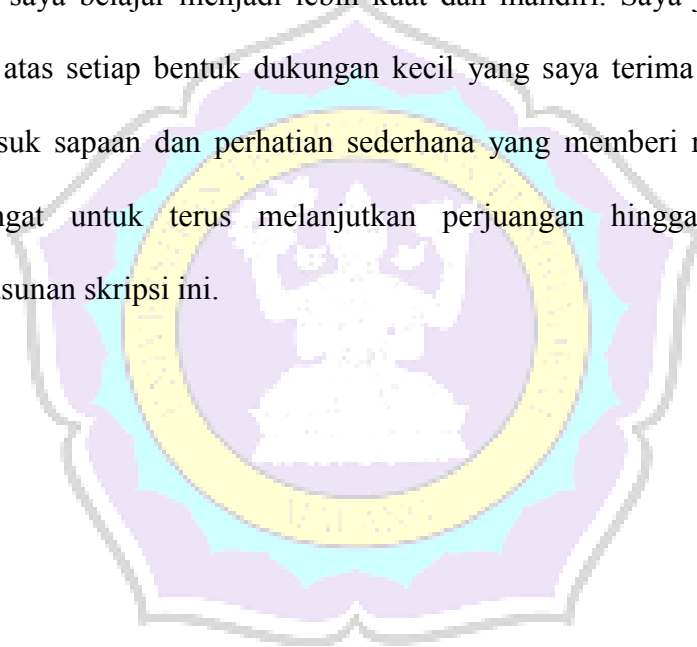
(Filipi 4 : 13)



PERSEMBAHAN

1. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, penyertaan, dan kekuatan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mempersembahkan rasa hormat dan bakti kepada Bunda Maria, yang senantiasa mendoakan, membimbing, dan menjadi pengantara dalam setiap langkah kehidupan penulis. Semoga karya ini menjadi ungkapan syukur atas segala berkat yang telah diterima.
2. Skripsi ini penulis persembahkan kepada Bapak tercinta, yang dengan kerja keras, ketulusan, dan kesabaran selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menempuh pendidikan. Doa dan pengorbanan Bapak menjadi kekuatan bagi penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Dengan penuh rasa syukur dan kasih yang mendalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada Mama tercinta, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, perhatian, serta pengorbanan tanpa pamrih kepada penulis. Kesabaran, doa, dan dukungan Mama dalam setiap langkah kehidupan dan pendidikan penulis menjadi sumber kekuatan yang sangat berarti hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Terima kasih kepada teman-teman yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Dukungan, kebersamaan, dan kebaikan yang diberikan selama masa kuliah menjadi kenangan serta penyemangat tersendiri bagi penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

5. saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha dengan penuh kesabaran dan keteguhan hati dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tetap bertahan meskipun sering merasa lelah, takut, dan ragu. Dengan segala keterbatasan yang ada, saya belajar untuk berani melangkah, termasuk mencari dan mengurus tempat penelitian secara mandiri. Proses tersebut tidak selalu mudah, bahkan terkadang disertai air mata dan keluh kesah. Namun dari proses itulah saya belajar menjadi lebih kuat dan mandiri. Saya juga berterima kasih atas setiap bentuk dukungan kecil yang saya terima di perjalanan, termasuk sapaan dan perhatian sederhana yang memberi rasa aman dan semangat untuk terus melanjutkan perjuangan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.



BIODATA DIRI



A. Identitas diri

1. Nama Lengkap : Mariana Afrini Jenai
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Leda, 04 Oktober 2002
4. Motto Hidup : “Segala perkara dapat kutanggung di dalam
dia yang memberi kekuatan kepadaku.”
— Filipi 4:13
5. Cita-Cita : Eksekutif muda (Eksmut)
6. E-Mail : marianafrini562@gmail.com
7. No. Telp. : 082145677273
8. Perguruan Tinggi : Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
9. Fakultas : Ekonomi
10. Program Studi : Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA	PT
Nama Institusi	SDK Lambur	Smp Negeri 02 Kuwus Lambur	SMA Negeri 1 Komodo	Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Jurusan			Bahasa	Manajemen
Tahun Masuk – Lulus	2010-2016	2016-2019	2019-2022	2022-2026

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Penulis haturkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan Rahmat-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dengan judul

“ PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI TAHU TIGA

S PRIMA akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan Skripsi ini banyak kendala atau hambatan yang dialami penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Prof. Dody Wirawan Irawanto, SE.,M.COM. PHD selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Dr.Ahmad Mukoffi, SE.,MSA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Bapak Moh.Askiyanto, SE.,MM, selaku ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dr. Elly Lestari,SE.,MSM.,CRA selaku Dosen Pembimbing utama yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan masukan kepada peneliti selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto,S.Sos.,MM.,MAP Selaku dosen pembimbing Pendamping.
6. Bapak Moh. Askiyanto, SE, MM Selaku dosen penguji
7. Saya ucapan terimakasih kepada bapak Sutrisno selaku Pemilik tempat Penelitian.

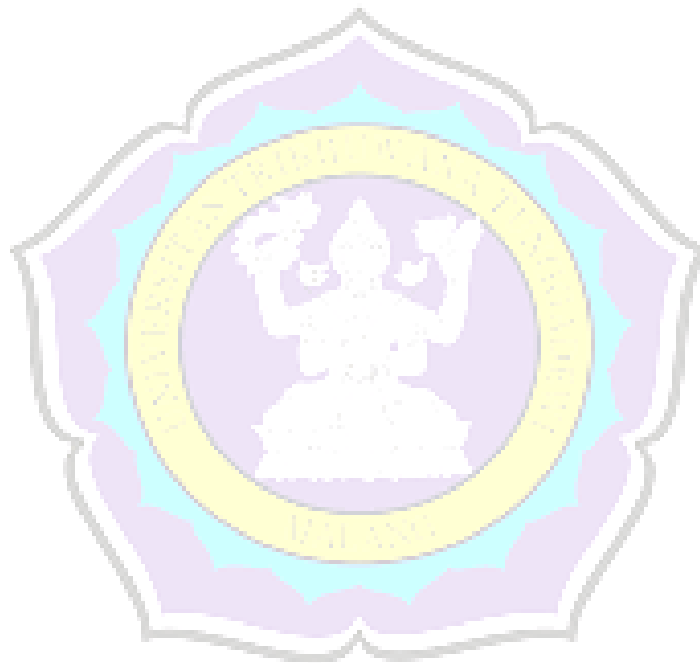
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
BIODATA DIRI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Paradigma Penelitian.....	21
1.6 Manfaat Penelitian.....	22
1.7 Ruang Lingkup.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	27
2.2.2 Tujuan Loyalitas Konsumen.....	34
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Produksi, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Konsumen	39
2.2.4 Pengertian Konsumen	42
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	44
2.3 Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi Penelitian	49

3.3 Populasi Dan Sampel	50
3.3.1 Populasi.....	50
3.3.2 Sampel	51
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.5 Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Hasil Wawancara Dengan Karyawan Industri Tahu Tiga ‘S’ Prima.....	73
4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Konsumen Tetap Industri Tahu Tiga ‘S’ Prima	79
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
4.3 Pembahasan Hasil Wawancara dengan Karyawan	93
4.4 Pembahasan Hasil Wawancara dengan Konsumen	96
BAB V PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

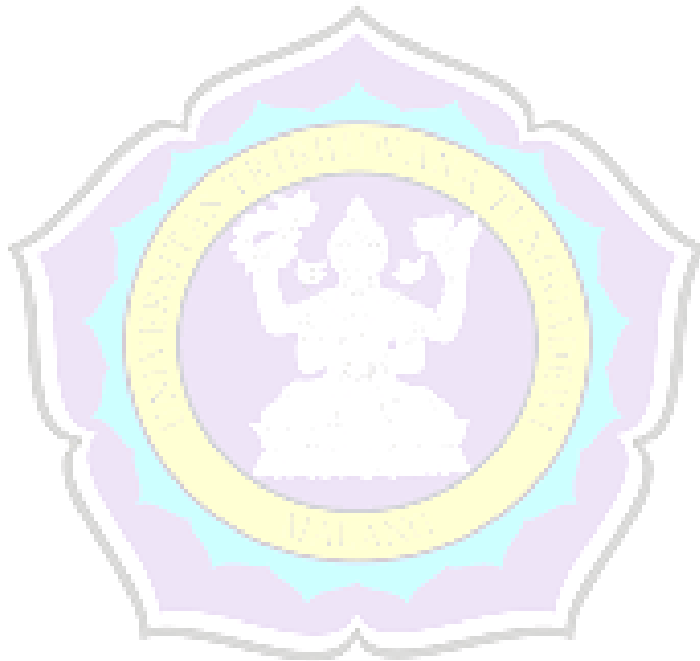
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian.....	50
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Industri Tahu Tiga “S” Prima.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara	106
Lampiran 2 Dokumentasi penelitian	108

