

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK LOKAL UMKM DI KOTA MUARA TEWEH

Muhammad Rifai¹, Muhammad Ikhwan²
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh
Email : rifai06091995@gmail.com¹, m.ikhwan737@gmail.com²

Abstract

The purpose of this study is to analyze the implementation of quality management systems and their role in increasing consumer trust in local MSME products in Muara Teweh City. This study also aims to identify aspects of quality management that influence the development of consumer trust, as well as the obstacles faced by MSMEs in implementing them. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The research subjects consisted of local MSME business actors and consumers in Muara Teweh City selected through purposive sampling techniques. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of quality management systems in MSMEs in Muara Teweh City is still simple and not yet fully standardized, especially in the aspects of SOPs, documentation, and quality control. Nevertheless, the application of quality management principles such as maintaining product consistency, process control, and complaint handling can increase consumer trust. Consumer trust is built through consistent product quality, product safety, and the responsibility of MSME business actors in meeting consumer expectations.

Keywords: *Quality Management System, Consumer Trust, Local Products, MSMEs.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem manajemen kualitas dan perannya dalam meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM di Kota Muara Teweh. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui aspek manajemen kualitas yang berpengaruh dalam membangun kepercayaan konsumen serta kendala yang dihadapi UMKM dalam penerapannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari pelaku UMKM produk lokal dan konsumen di Kota Muara Teweh yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM di Kota Muara Teweh masih sederhana dan belum sepenuhnya memiliki standar, terutama dalam aspek SOP, dokumentasi, dan pengendalian kualitas. Meskipun demikian, penerapan prinsip manajemen kualitas seperti menjaga konsistensi mutu, pengendalian proses, dan penanganan keluhan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan

konsumen terbentuk melalui kualitas produk yang konsisten, keamanan produk, serta tanggung jawab pelaku UMKM dalam memenuhi harapan konsumen.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Kualitas, Kepercayaan Konsumen, Produk Lokal, UMKM

PENDAHULUAN

Perkembangan pasar modern membuat konsumen semakin kritis terhadap kualitas produk yang mereka konsumsi. Dalam konteks pemasaran, kualitas tidak lagi dipahami hanya sebagai “bagus”, melainkan sebagai kesesuaian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Ketika kualitas dipersepsikan konsisten, konsumen cenderung menaruh kepercayaan yang lebih tinggi. Kepercayaan konsumen menjadi aset penting karena memengaruhi keputusan pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Pada saat yang sama, pelaku usaha dituntut membangun sistem yang memastikan kualitas berlangsung stabil, bukan bersifat kebetulan. Karena itu, penerapan sistem manajemen kualitas menjadi relevan sebagai pendekatan pengelolaan kualitas yang terstruktur. Hubungan antara sistem manajemen kualitas dan kepercayaan konsumen secara teoretis dapat dijelaskan sebagai proses pembuktian mutu yang berulang sehingga mengurangi keraguan konsumen.

Namun demikian, implementasi sistem manajemen kualitas pada UMKM tidak selalu otomatis berhasil karena dipengaruhi oleh komitmen manajemen, budaya kerja, dan kemampuan dokumentasi. Banyak UMKM lebih fokus pada pemenuhan permintaan harian sehingga evaluasi proses sering tertunda. Keterbatasan pelatihan tenaga kerja juga dapat menghambat penerapan standar kerja yang seragam. Selain itu, sebagian UMKM belum memiliki mekanisme pencatatan keluhan pelanggan yang sistematis. Padahal pencatatan keluhan penting untuk analisis akar masalah dan

tindakan korektif. Jika proses korektif tidak dilakukan, persoalan kualitas berulang dan menurunkan kepercayaan konsumen. Dengan demikian, dibutuhkan penelitian kontekstual yang melihat bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas dapat mendorong peningkatan kepercayaan konsumen pada produk lokal UMKM.

Kota Muara Teweh merupakan pusat aktivitas ekonomi di Kabupaten Barito Utara dan menjadi ruang pertemuan antara produk lokal UMKM dan konsumen sehari-hari. Keberadaan UMKM yang banyak menunjukkan potensi ekonomi lokal yang besar, sekaligus menimbulkan kebutuhan pengelolaan mutu yang lebih terarah. Salah satu rujukan data menyebut jumlah pelaku UMKM Kabupaten Barito Utara mencapai 8.603 pada 2019, namun pada 2020 tercatat baru 941 yang terverifikasi oleh dinas terkait. jiep.ulm.ac.id Perbedaan angka tersebut menggambarkan adanya tantangan verifikasi dan pembinaan, termasuk aspek standar kualitas dan tata kelola. Pada sisi konsumen, kondisi pasar yang beragam membuat konsumen membandingkan produk lokal dengan produk luar daerah yang dianggap lebih konsisten. Jika persepsi konsistensi produk lokal rendah, maka kepercayaan dapat melemah meskipun produk lokal memiliki keunikan. Karena itu, penerapan sistem manajemen kualitas menjadi penting untuk membangun bukti konsistensi mutu dan memperkuat kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM di Muara Teweh.

Tabel 1.1
Gambaran UMKM Kabupaten Barito Utara (data sekunder)

Tahun	Indikator	Nilai	Sumber
2019	Jumlah pelaku UMKM	8.603	JIEP ULM jiep.ulm.ac.id
2020	UMKM tervalidasi dinas	941	JIEP ULM jiep.ulm.ac.id

Sumber : Data Diolah, 2025

Selain gambaran jumlah UMKM, indikator struktur industri juga dapat digunakan untuk membaca kebutuhan peningkatan mutu. Statistik daerah Kabupaten Barito Utara memuat hasil Survei Industri Mikro dan Kecil Tahunan yang mencatat jumlah perusahaan industri mikro dan kecil sebanyak 1.171 dengan tenaga kerja terserap 2.340 orang. Data ini menunjukkan aktivitas produksi yang cukup luas, sehingga potensi variasi kualitas juga meningkat apabila pengendalian proses tidak kuat. Variasi kualitas biasanya muncul pada bahan baku, cara produksi, pengemasan, dan penyimpanan. Di titik inilah sistem manajemen kualitas dibutuhkan untuk menetapkan standar proses yang seragam dan dapat ditinjau ulang. Ketika standar proses tidak terdokumentasi, kontrol kualitas cenderung reaktif dan bergantung pada pengalaman individu. Kondisi reaktif seperti ini berisiko menurunkan kepercayaan konsumen apabila muncul keluhan yang berulang terkait mutu produk.

Tabel 1.2.
Gambaran Industri Mikro dan Kecil di Kabupaten Barito Utara

Indikator	Nilai	Keterangan	Sumber
Jumlah perusahaan industri mikro & kecil	1.171	Hasil Survei IMK Tahunan	Statistik Daerah Barito Utara
Tenaga kerja terserap	2.340	Orang	Statistik Daerah Barito Utara

Sumber : Data Diolah, 2025

Berdasarkan observasi awal pada konteks Muara Teweh, isu yang sering muncul dalam persepsi konsumen terhadap produk lokal adalah keraguan atas konsistensi mutu, informasi produk, dan jaminan keamanan. Keraguan ini merupakan bagian dari variabel kepercayaan konsumen karena konsumen

menilai apakah produsen dapat diandalkan dalam memenuhi standar yang sama. Ketika konsumen tidak menemukan informasi yang jelas tentang bahan, tanggal produksi, atau cara penyimpanan, maka persepsi risiko meningkat. Persepsi risiko yang meningkat menyebabkan konsumen menunda pembelian, membeli dalam jumlah kecil, atau berpindah ke merek lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan kepercayaan konsumen harus disentuh melalui mekanisme kualitas yang tampak dan dapat dirasakan. Dalam sistem manajemen kualitas, aspek yang relevan meliputi SOP, kontrol kualitas, penanganan keluhan, dan dokumentasi mutu. Oleh sebab itu, penelitian ini memfokuskan masalah pada bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM di Kota Muara Teweh.

Untuk memetakan permasalahan kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM secara mendalam, penelitian ini menggunakan sejumlah aspek yang relevan sebagai fokus kajian. Aspek-aspek tersebut meliputi keyakinan konsumen terhadap konsistensi mutu produk, keamanan produk, kejujuran informasi yang disampaikan, reputasi produk lokal, serta tanggung jawab pelaku UMKM ketika terjadi permasalahan. Identifikasi permasalahan pada aspek-aspek tersebut dilakukan melalui observasi awal dan wawancara eksploratif dengan konsumen. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap pengalaman, persepsi, dan pandangan konsumen secara langsung. Dalam penelitian kualitatif, temuan tidak dinyatakan dalam bentuk angka atau persentase, melainkan dalam pola, kecenderungan, dan makna dari pernyataan informan. Untuk membantu sistematisasi temuan awal, hasil observasi

dan wawancara dirangkum dalam bentuk tabel deskriptif. Ringkasan tersebut menjadi dasar dalam merumuskan permasalahan penelitian terkait kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM.

Tabel 1.3
Pra-Survei Kepercayaan Konsumen

Indikator Kepercayaan Konsumen	Temuan Lapangan (Observasi & Wawancara Awal)	Makna Masalah
Konsistensi mutu produk	Konsumen menyebut kualitas produk "kadang bagus, kadang berbeda"	Kepercayaan belum stabil
Keamanan dan kelayakan produk	Sebagian konsumen ragu terhadap proses produksi dan kebersihan	Persepsi risiko masih ada
Kejelasan informasi produk	Informasi bahan, tanggal produksi, dan penyimpanan sering tidak tersedia	Menurunkan keyakinan
Reputasi pelaku UMKM	Kepercayaan lebih berbasis rekomendasi pribadi, bukan merek	Reputasi belum terbangun kuat
Respons terhadap keluhan	Konsumen belum yakin keluhan akan ditangani secara konsisten	Kepercayaan relasional lemah

Sumber : Data Diolah, 2025

Selanjutnya, untuk menelusuri keterkaitan antara kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM dan penerapan sistem manajemen kualitas, aspek-aspek penerapan sistem manajemen kualitas digunakan sebagai alat diagnosis proses pengelolaan mutu. Aspek yang dikaji meliputi ketersediaan standar operasional prosedur, pelaksanaan pengendalian kualitas, dokumentasi mutu, kegiatan pelatihan, audit internal sederhana, serta sistem penanganan keluhan konsumen. Ketika penerapan sistem manajemen kualitas belum berjalan secara optimal, kualitas produk cenderung tidak konsisten dan keluhan konsumen tidak tertangani secara sistematis. Kondisi tersebut berpotensi melemahkan kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM. Sebagaimana pada pembahasan sebelumnya, hasil observasi awal terhadap praktik sistem manajemen kualitas dapat dirangkum dalam bentuk tabel deskriptif. Tabel tersebut berfungsi untuk menggambarkan kondisi faktual penerapan sistem manajemen kualitas sebelum penelitian dilakukan. Temuan pada aspek-aspek yang masih lemah kemudian menjadi dasar dalam merumuskan

permasalahan dan tujuan penelitian. Dengan demikian, keterkaitan antara penerapan sistem manajemen kualitas dan kepercayaan konsumen dianalisis melalui pemaknaan temuan lapangan dalam kerangka penelitian kualitatif.

Tabel 1.4
Contoh Pra-Observasi Penerapan Sistem Manajemen Kualitas

Aspek Sistem Manajemen Kualitas	Temuan Lapangan	Implikasi terhadap Kepercayaan Konsumen
Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP belum tertulis dan belum seragam	Kualitas sulit diprediksi konsumen
Pengendalian kualitas	Pemeriksaan mutu bersifat visual dan tidak terdokumentasi	Risiko produk tidak konsisten
Dokumentasi proses	Catatan produksi dan bahan baku terbatas	Sulit menelusuri sumber masalah
Pelatihan kualitas	Pelatihan bersifat informal dan tidak rutin	Standar kerja berbeda antar pekerja
Penanganan keluhan	Keluhan ditangani secara lisan tanpa pencatatan	Kepercayaan sulit dibangun jangka panjang

Sumber : Data Diolah, 2025

Penelitian mengenai sistem manajemen kualitas dan dampaknya terhadap pasar telah banyak dilakukan, namun masih terdapat ruang pengembangan ketika dikaitkan dengan konteks UMKM daerah. Berbagai studi tentang penerapan ISO 9001 menunjukkan bahwa standar kualitas mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan melalui pengendalian proses yang konsisten dan mekanisme penanganan keluhan yang terstruktur. Penelitian lain menekankan pentingnya manajemen mutu dalam menjamin pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya pada industri makanan, namun fokus kajiannya lebih diarahkan pada aspek audit dan pemenuhan standar formal. Selain itu, terdapat penelitian yang membahas pengembangan sistem manajemen kualitas berbasis ISO pada industri kecil dengan menyoroti keterbatasan sumber daya dan pemahaman terhadap standar mutu. Di sisi lain, kajian yang membahas pengendalian mutu dan kepercayaan konsumen pada UMKM juga telah dilakukan, namun umumnya belum mengaitkan praktik sistem manajemen kualitas secara operasional dengan

pembentukan kepercayaan konsumen dalam konteks daerah tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil posisi untuk memperjelas keterkaitan antara penerapan sistem manajemen kualitas dan kepercayaan konsumen dalam konteks produk lokal UMKM. Fokus pada konteks lokal menjadi penting agar hasil penelitian lebih aplikatif dan sesuai dengan realitas UMKM daerah.

Kesenjangan penelitian pertama terletak pada perbedaan konteks objek dan lingkungan pasar yang memengaruhi cara kepercayaan konsumen terbentuk. Banyak penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor industri yang relatif telah terstandar, sehingga variasi penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM daerah belum tergambarkan secara utuh. Sebagai contoh, studi mengenai implementasi sistem manajemen mutu untuk meningkatkan pemasaran produk lebih menekankan aspek pemasaran, tanpa secara mendalam memetakan kepercayaan konsumen sebagai fokus kajian. Kesenjangan kedua terletak pada keterbatasan penelitian yang menghubungkan praktik penerapan sistem manajemen kualitas seperti standar operasional prosedur, dokumentasi, audit internal, dan penanganan keluhan dengan aspek-aspek kepercayaan konsumen secara simultan dalam satu kajian yang terpadu. Kesenjangan ketiga adalah minimnya penelitian yang memanfaatkan data awal lapangan untuk menunjukkan permasalahan kepercayaan konsumen dan kualitas secara kontekstual sebelum penelitian utama dilakukan. Kesenjangan keempat berkaitan dengan masih terbatasnya kajian yang secara khusus menempatkan produk lokal UMKM sebagai fokus utama, padahal produk lokal sering menghadapi tantangan persepsi kualitas dibandingkan produk pabrikan. Dengan mengisi kesenjangan tersebut,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi penguatan UMKM daerah.

Konteks Kabupaten Barito Utara memperlihatkan besarnya ekosistem UMKM sekaligus menunjukkan adanya tantangan dalam aspek verifikasi dan pembinaan yang berimplikasi pada standarisasi kualitas. Data menunjukkan bahwa jumlah pelaku UMKM pada tahun 2019 mencapai 8.603 unit usaha, sementara pada tahun 2020 jumlah UMKM yang terverifikasi tercatat sebanyak 941 unit, yang mengindikasikan perlunya penguatan tata kelola dan pendataan. Selain itu, data industri mikro dan kecil mencatat sebanyak 1.171 perusahaan dengan total tenaga kerja 2.340 orang, sehingga pengendalian kualitas menjadi tantangan manajerial yang tidak kecil. Dalam ekosistem usaha yang besar dan beragam tersebut, standar kualitas yang tidak seragam berpotensi menimbulkan variasi mutu antar pelaku UMKM. Variasi mutu ini dapat memunculkan keraguan konsumen dan berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap produk lokal secara umum. Oleh karena itu, pendekatan sistem manajemen kualitas dipandang sebagai strategi penting untuk meningkatkan konsistensi mutu sekaligus membangun kepercayaan konsumen. Penelitian yang berangkat dari konteks daerah diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang lebih tepat sasaran bagi penguatan UMKM lokal.

LANDASAN TEORI

1. Manajemen Kualitas

1. Manajemen kualitas merupakan konsep manajerial yang berfokus pada pengelolaan mutu produk atau jasa secara sistematis dan berkelanjutan. Juran (1992) mendefinisikan kualitas sebagai fitness

for use, yaitu tingkat kesesuaian produk dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Definisi ini menegaskan bahwa kualitas tidak hanya diukur dari spesifikasi teknis, tetapi juga dari pengalaman konsumen. Oleh karena itu, manajemen kualitas harus berorientasi pada konsumen sebagai pengguna akhir. Kualitas dipahami sebagai hasil dari proses kerja yang dirancang dan dijalankan secara terencana. Proses yang tidak terkelola dengan baik cenderung menghasilkan mutu yang tidak konsisten. Dengan demikian, manajemen kualitas menjadi fondasi utama dalam pengelolaan organisasi.

2. Deming (1986) menyatakan bahwa kualitas merupakan hasil dari sistem kerja yang baik, bukan semata-mata hasil kinerja individu. Menurut Deming, sebagian besar permasalahan kualitas bersumber dari kelemahan sistem yang dirancang oleh manajemen. Pandangan ini menggeser tanggung jawab kualitas dari pekerja ke manajemen. Manajemen dituntut untuk menciptakan sistem kerja yang mendukung pencapaian mutu. Deming juga menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan kualitas. Perbaikan berkelanjutan dilakukan melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas harus dikelola secara terus-menerus.
3. Goetsch dan Davis (2016) menjelaskan bahwa manajemen kualitas merupakan pendekatan terpadu yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya keterlibatan sumber daya manusia dalam menjaga dan meningkatkan mutu. Setiap individu

dalam organisasi memiliki peran terhadap kualitas hasil kerja. Manajemen kualitas tidak akan berjalan efektif tanpa partisipasi aktif seluruh anggota organisasi. Keterlibatan tersebut mendorong terbentuknya budaya kualitas. Budaya kualitas menjadikan mutu sebagai nilai bersama dalam organisasi. Dengan budaya tersebut, kualitas dapat dipertahankan secara konsisten.

4. Oakland (2014) menyatakan bahwa standar operasional prosedur merupakan elemen penting dalam penerapan manajemen kualitas. Standar operasional prosedur berfungsi sebagai pedoman kerja agar proses berjalan secara konsisten. Tanpa standar yang jelas, kualitas produk akan sangat bergantung pada kebiasaan individu. Ketergantungan tersebut berpotensi menimbulkan variasi mutu. Variasi mutu menyulitkan pengendalian kualitas secara sistematis. Dokumentasi proses memudahkan organisasi melakukan evaluasi mutu. Oleh karena itu, standar dan dokumentasi menjadi bagian integral dari manajemen kualitas.
5. Crosby (1979) menegaskan bahwa kualitas tidak selalu identik dengan biaya tinggi. Menurut Crosby, kualitas dicapai melalui pencegahan kesalahan sejak awal proses. Prinsip *doing it right the first time* menekankan pentingnya perencanaan kerja yang benar. Pencegahan kesalahan lebih efisien dibandingkan perbaikan setelah kegagalan terjadi. Pendekatan ini relevan bagi organisasi dengan sumber daya terbatas. Dengan pencegahan kesalahan, pemborosan dapat diminimalkan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas dapat diterapkan secara efisien.
6. Manajemen kualitas juga berkaitan erat

dengan pengendalian proses produksi dan layanan. Menurut Heizer dan Render (2015), pengendalian proses bertujuan memastikan bahwa output sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengendalian proses membantu organisasi mendeteksi penyimpangan sejak dini. Deteksi dini memungkinkan tindakan korektif dilakukan lebih cepat. Dengan demikian, risiko produk cacat dapat dikurangi. Pengendalian proses berkontribusi pada stabilitas mutu produk. Stabilitas mutu menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen.

7. Dalam konteks usaha mikro, kecil, dan menengah, penerapan manajemen kualitas sering menghadapi keterbatasan sumber daya dan pengetahuan manajerial. Namun, keterbatasan tersebut tidak menghalangi penerapan prinsip-prinsip dasar kualitas. Manajemen kualitas dapat diterapkan secara sederhana dan bertahap sesuai dengan skala usaha. Pengaturan proses kerja yang konsisten menjadi langkah awal yang penting. Konsistensi proses membantu menjaga stabilitas mutu produk. Stabilitas mutu memberikan kepastian bagi konsumen. Dengan demikian, manajemen kualitas tetap relevan bagi UMKM.
8. Manajemen kualitas pada UMKM juga berperan dalam mengurangi ketergantungan terhadap individu tertentu. Tanpa sistem yang jelas, kualitas produk sangat bergantung pada keterampilan personal. Ketergantungan tersebut meningkatkan risiko penurunan mutu ketika terjadi perubahan tenaga kerja. Dengan manajemen kualitas, proses kerja menjadi lebih terstandar. Standarisasi memudahkan transfer

pengetahuan antar pekerja. Hal ini membantu UMKM menjaga mutu secara berkelanjutan. Dengan demikian, manajemen kualitas mendukung keberlangsungan usaha.

9. Pada akhirnya, manajemen kualitas bertujuan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen. Produk dengan kualitas yang konsisten memberikan rasa aman bagi konsumen. Konsumen cenderung mempercayai produk yang mutunya dapat diprediksi. Kepercayaan tersebut mendorong pembelian ulang dan loyalitas. Loyalitas konsumen berkontribusi terhadap keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, manajemen kualitas memiliki implikasi strategis bagi organisasi. Penerapannya menjadi kebutuhan jangka panjang dalam menghadapi persaingan.

METEDOLOGI DAN PEMBAHASAN

Subjek

Subjek penelitian ini adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) produk lokal di Kota Muara Teweh serta konsumen produk lokal UMKM. Pelaku UMKM dipilih karena mereka merupakan pihak yang secara langsung menerapkan sistem manajemen kualitas dalam kegiatan usahanya. Konsumen dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam menilai kualitas produk dan membentuk kepercayaan terhadap produk lokal UMKM. Subjek penelitian ditentukan secara sengaja sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan subjek didasarkan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi yang mendalam dan relevan. Dengan melibatkan pelaku UMKM dan konsumen, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan

fenomena secara komprehensif.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelaku UMKM produk lokal yang beroperasi di Kota Muara Teweh serta konsumen yang pernah membeli atau menggunakan produk lokal UMKM. Populasi dipahami sebagai konteks sosial penelitian, bukan sebagai objek perhitungan statistik. Populasi ini menjadi batasan ruang lingkup penelitian. Dari populasi tersebut, peneliti memilih informan yang paling relevan dengan fokus penelitian. Tidak semua anggota populasi dijadikan informan. Pemilihan informan disesuaikan dengan kebutuhan data penelitian kualitatif.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini berupa informan yang dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelaku UMKM produk lokal yang telah dan/atau mulai menerapkan sistem manajemen kualitas.
2. Konsumen yang memiliki pengalaman membeli atau menggunakan produk lokal UMKM.

Jumlah informan tidak ditentukan sejak awal, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan data penelitian. Pengambilan informan dilakukan hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan. Pada tahap tersebut, informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ditemukan temuan baru yang signifikan. Pendekatan ini sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa tidak

semua anggota populasi memiliki informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan dipilih berdasarkan pengalaman, keterlibatan, dan pemahaman terhadap penerapan sistem manajemen kualitas dan kepercayaan konsumen. Purposive sampling memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam dan kontekstual. Teknik ini juga memberikan fleksibilitas dalam penentuan informan. Dengan demikian, data yang diperoleh lebih kaya dan bermakna.

Pembahasan

1. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas pada UMKM Produk Lokal di Kota Muara Teweh

Penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM produk lokal di Kota Muara Teweh pada dasarnya telah dilakukan, meskipun belum bersifat formal dan terstruktur secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM memiliki kesadaran akan pentingnya kualitas sebagai faktor utama dalam mempertahankan usaha. Kesadaran tersebut tercermin dari upaya menjaga konsistensi produk, melakukan pengecekan hasil produksi, serta pengawasan langsung oleh pemilik atau pengelola usaha. Meskipun demikian, penerapan manajemen kualitas masih lebih bersifat praktik sehari-hari daripada sistem yang terdokumentasi. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik UMKM yang umumnya memiliki struktur organisasi sederhana. Pelaku usaha lebih mengandalkan pengalaman dan kebiasaan kerja. Dengan demikian, manajemen kualitas diterapkan secara informal namun tetap fungsional.

Sebagian besar UMKM belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) tertulis dalam menjalankan proses produksi maupun pelayanan. SOP lebih banyak dipahami

sebagai aturan tidak tertulis yang diwariskan melalui praktik kerja sehari-hari. Kondisi ini menyebabkan proses kerja sangat bergantung pada individu tertentu, terutama pemilik atau pekerja berpengalaman. Namun, meskipun tidak tertulis, SOP informal ini relatif mampu menjaga keseragaman proses produksi. Hal tersebut terlihat dari kualitas produk yang relatif stabil menurut persepsi konsumen. Akan tetapi, ketiadaan SOP tertulis berpotensi menimbulkan inkonsistensi ketika terjadi pergantian tenaga kerja. Oleh karena itu, penerapan manajemen kualitas masih memiliki ruang untuk diperbaiki.

Pengendalian dan pengawasan kualitas pada UMKM di Kota Muara Teweh umumnya dilakukan secara langsung oleh pemilik atau pengelola usaha. Pengawasan ini mencakup pemilihan bahan baku, proses produksi, hingga pemeriksaan produk sebelum dipasarkan. Pengawasan langsung dinilai efektif karena skala usaha masih relatif kecil. Namun, sistem pengawasan ini belum terdokumentasi dan belum memiliki indikator kualitas yang jelas. Akibatnya, standar kualitas cenderung bersifat subjektif berdasarkan pengalaman pemilik usaha. Jika usaha berkembang, pola pengawasan seperti ini berpotensi menjadi kurang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen kualitas masih bersifat personal dan belum sistemik.

Secara keseluruhan, penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM produk lokal di Kota Muara Teweh dapat dikategorikan sebagai penerapan dasar. Pelaku UMKM telah menjalankan prinsip-prinsip kualitas seperti konsistensi, pengawasan, dan pencegahan kesalahan. Namun, penerapan tersebut belum didukung oleh sistem tertulis dan dokumentasi yang memadai. Keterbatasan sumber daya dan

pengetahuan manajerial menjadi faktor utama penyebab kondisi ini. Meskipun demikian, praktik manajemen kualitas yang ada sudah cukup membantu UMKM dalam menjaga mutu produk. Dengan penguatan sistem yang lebih terstruktur, penerapan manajemen kualitas berpotensi menjadi lebih efektif. Oleh karena itu, penerapan manajemen kualitas di UMKM masih bersifat berkembang.

2. Tingkat dan Bentuk Kepercayaan Konsumen terhadap Produk Lokal UMKM di Kota Muara Teweh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM di Kota Muara Teweh tergolong cukup baik. Kepercayaan tersebut dibangun melalui pengalaman konsumen dalam menggunakan produk secara berulang. Konsumen menilai bahwa produk UMKM memiliki kualitas yang relatif konsisten meskipun diproduksi secara sederhana. Konsistensi ini memberikan rasa aman bagi konsumen dalam melakukan pembelian. Selain itu, konsumen merasa nyaman karena jarang mengalami masalah serius terkait produk. Pengalaman positif tersebut memperkuat keyakinan konsumen terhadap produk lokal. Dengan demikian, kepercayaan konsumen terbentuk secara bertahap.

Bentuk kepercayaan konsumen terlihat dari kesediaan konsumen melakukan pembelian ulang. Konsumen yang merasa puas tidak hanya kembali membeli produk, tetapi juga bersedia merekomendasikan produk kepada orang lain. Rekomendasi dari mulut ke mulut menjadi salah satu bentuk kepercayaan yang penting bagi UMKM. Hal ini sangat relevan karena UMKM memiliki keterbatasan dalam promosi. Kepercayaan konsumen juga tercermin dari toleransi konsumen terhadap

keterbatasan UMKM. Konsumen memahami bahwa UMKM tidak selalu sempurna, selama kualitas utama tetap terjaga. Sikap ini menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen bersifat relasional.

Kejujuran dan transparansi informasi turut berperan penting dalam membentuk kepercayaan konsumen. Konsumen merasa lebih percaya ketika informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi produk yang diterima. Ketidaksesuaian informasi berpotensi menurunkan kepercayaan konsumen. Dalam penelitian ini, konsumen menilai bahwa pelaku UMKM cukup jujur dalam menyampaikan informasi produk. Informasi terkait harga, bahan, dan cara penggunaan disampaikan secara jelas. Hal ini membantu mengurangi ketidakpastian konsumen. Dengan berkurangnya ketidakpastian, kepercayaan konsumen semakin menguat.

Secara umum, kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM di Kota Muara Teweh tidak hanya didasarkan pada kualitas produk, tetapi juga pada hubungan emosional dan pengalaman berulang. Kepercayaan dibangun melalui interaksi yang konsisten antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen merasa dihargai ketika pelaku usaha menepati janji dan merespons keluhan dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan bersifat dinamis dan perlu dijaga secara terus-menerus. Jika kepercayaan terjaga, konsumen cenderung loyal. Oleh karena itu, kepercayaan konsumen menjadi aset penting bagi UMKM.

3. Aspek Manajemen Kualitas yang Berperan dalam Membangun Kepercayaan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi kualitas produk merupakan aspek manajemen kualitas yang paling berpengaruh dalam membangun kepercayaan konsumen. Konsumen cenderung mempercayai produk yang kualitasnya dapat diprediksi. Ketika produk memiliki kualitas yang stabil, konsumen merasa lebih aman dalam melakukan pembelian. Konsistensi ini menciptakan ekspektasi yang jelas di benak konsumen. Jika ekspektasi terpenuhi, kepercayaan akan meningkat. Sebaliknya, kualitas yang berubah-ubah berpotensi merusak kepercayaan. Oleh karena itu, konsistensi kualitas menjadi fondasi utama. Selain konsistensi, pengendalian dan pengawasan proses produksi juga berperan penting. Pengawasan membantu pelaku usaha mendeteksi kesalahan sejak dini. Deteksi dini memungkinkan tindakan korektif dilakukan sebelum produk sampai ke konsumen. Hal ini mengurangi risiko produk cacat yang dapat mengecewakan konsumen. Konsumen merasakan dampak pengawasan melalui produk yang layak dan aman digunakan. Dengan demikian, pengawasan kualitas berkontribusi langsung terhadap persepsi positif konsumen. Persepsi positif tersebut memperkuat kepercayaan.

Pencegahan kesalahan sejak awal proses produksi juga menjadi aspek penting dalam manajemen kualitas. Pencegahan kesalahan lebih efisien dibandingkan perbaikan setelah kesalahan terjadi. Pelaku UMKM yang melakukan pengecekan bahan baku dan alat produksi menunjukkan komitmen terhadap kualitas. Konsumen merasakan manfaat pencegahan kesalahan melalui produk yang jarang bermasalah. Produk yang jarang

bermasalah meningkatkan rasa aman konsumen. Rasa aman tersebut berperan besar dalam membangun kepercayaan. Dengan demikian, pencegahan kesalahan memiliki implikasi langsung terhadap kepercayaan konsumen.

Aspek perbaikan kualitas secara berkelanjutan juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan konsumen. Konsumen memperhatikan adanya peningkatan kualitas dari waktu ke waktu. Perbaikan kemasan, tampilan, atau pelayanan menunjukkan bahwa pelaku usaha peduli terhadap kepuasan konsumen. Kepedulian tersebut menciptakan kesan positif di mata konsumen. Konsumen merasa dihargai ketika masukan mereka diperhatikan. Hal ini memperkuat hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, perbaikan berkelanjutan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan.

4. Kendala dalam Penerapan Sistem Manajemen Kualitas pada UMKM Produk Lokal

Salah satu kendala utama dalam penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM di Kota Muara Teweh adalah keterbatasan sumber daya. Keterbatasan modal menyebabkan pelaku UMKM sulit mengembangkan sistem kualitas yang lebih formal. Penyusunan SOP tertulis dan dokumentasi dianggap memerlukan waktu dan biaya tambahan. Akibatnya, pelaku usaha lebih memprioritaskan kegiatan produksi. Kondisi ini membuat manajemen kualitas berjalan secara informal. Meskipun informal, sistem tersebut belum sepenuhnya optimal. Kendala ini menjadi tantangan utama dalam penerapan manajemen kualitas. Ketergantungan pada keterampilan individu tertentu juga menjadi kendala yang

signifikan. Kualitas produk sangat bergantung pada pengalaman pemilik atau pekerja tertentu. Ketika individu tersebut tidak terlibat langsung, kualitas produk berpotensi menurun. Kondisi ini meningkatkan risiko inkonsistensi mutu. Selain itu, ketergantungan pada individu menyulitkan transfer pengetahuan. Proses kerja menjadi sulit direplikasi oleh pekerja baru. Hal ini menunjukkan lemahnya sistem manajemen kualitas berbasis proses. Ketergantungan individu menjadi hambatan struktural.

Keterbatasan jumlah dan kapasitas tenaga kerja juga memengaruhi penerapan manajemen kualitas. UMKM sering kali memiliki jumlah tenaga kerja yang terbatas. Kondisi ini membuat pembagian tugas menjadi kurang optimal. Pekerja harus menangani banyak tugas sekaligus, sehingga fokus terhadap kualitas dapat berkurang. Selain itu, pelatihan pekerja sering kali belum menjadi prioritas. Kurangnya pelatihan berdampak pada pemahaman kualitas yang belum merata. Hal ini menyulitkan penerapan standar kualitas yang konsisten. Selain faktor internal, keterbatasan pengetahuan manajerial juga menjadi kendala. Banyak pelaku UMKM belum memahami konsep manajemen kualitas secara komprehensif. Manajemen kualitas masih dipahami sebatas hasil akhir produk, bukan sebagai sistem proses. Akibatnya, aspek dokumentasi dan evaluasi belum mendapat perhatian. Pelaku usaha lebih mengandalkan pengalaman praktis. Meskipun pengalaman penting, tanpa sistem yang jelas kualitas sulit dikendalikan. Oleh karena itu, kendala pengetahuan manajerial perlu mendapat perhatian khusus.

5. Upaya Pelaku UMKM dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen melalui Manajemen Kualitas

Meskipun menghadapi berbagai kendala, pelaku UMKM di Kota Muara Teweh telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Upaya utama yang dilakukan adalah menjaga konsistensi kualitas produk. Pelaku usaha berusaha menggunakan bahan baku yang sama dan menjalankan proses produksi yang relatif seragam. Konsistensi ini membantu menjaga kepuasan konsumen. Selain itu, pelaku usaha melakukan pengecekan produk sebelum dipasarkan. Pengecekan ini bertujuan memastikan produk layak jual. Dengan demikian, kualitas tetap terjaga.

Upaya lain yang dilakukan adalah meningkatkan pengawasan langsung terhadap proses produksi. Pemilik atau pengelola usaha terlibat langsung dalam mengawasi jalannya produksi. Pengawasan langsung membantu mengidentifikasi kesalahan sejak dini. Tindakan korektif dapat segera dilakukan jika ditemukan masalah. Hal ini mengurangi risiko produk cacat sampai ke konsumen. Konsumen merasakan manfaat pengawasan melalui produk yang lebih konsisten. Dengan demikian, pengawasan berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan konsumen.

Pelaku UMKM juga berupaya meningkatkan kepercayaan melalui kejujuran dan transparansi informasi. Informasi produk disampaikan apa adanya tanpa melebih-lebihkan kualitas. Kejujuran ini membantu membangun ekspektasi yang realistis di benak konsumen. Ketika ekspektasi terpenuhi, kepercayaan konsumen meningkat. Selain itu, pelaku usaha berusaha menepati janji kepada konsumen. Janji terkait kualitas dan waktu penyelesaian

pesanan dijaga sebaik mungkin. Konsistensi dalam memenuhi janji memperkuat hubungan dengan konsumen.

Selain itu, pelaku UMKM mulai melakukan perbaikan kualitas secara bertahap. Perbaikan dilakukan berdasarkan masukan konsumen dan pengalaman usaha. Perubahan tidak selalu besar, tetapi dilakukan secara berkelanjutan. Perbaikan kecil yang konsisten menunjukkan komitmen terhadap kualitas. Konsumen merespons positif upaya perbaikan tersebut. Dengan demikian, kepercayaan konsumen dapat terus dipertahankan. Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepercayaan konsumen.

Kesimpulan

1. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas pada UMKM Produk Lokal di Kota Muara Teweh

Penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM produk lokal di Kota Muara Teweh telah dilakukan, namun masih bersifat sederhana dan belum terstruktur secara formal. Pelaku UMKM pada umumnya telah berupaya menjaga kualitas produk melalui konsistensi proses kerja, pengawasan langsung, serta pengecekan produk sebelum dipasarkan. Akan tetapi, penerapan tersebut belum didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) tertulis dan sistem dokumentasi yang jelas. Akibatnya, manajemen kualitas masih sangat bergantung pada pengalaman dan keterlibatan langsung pemilik usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas telah diterapkan secara praktis, namun belum optimal sebagai sebuah sistem.

2. Tingkat dan Bentuk Kepercayaan Konsumen terhadap Produk Lokal UMKM

Tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk lokal UMKM di Kota Muara Teweh tergolong cukup baik. Konsumen menunjukkan keyakinan terhadap kualitas dan keandalan produk, serta merasa aman dan nyaman dalam penggunaannya. Kepercayaan ini tercermin dari kesediaan konsumen melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada pihak lain. Kepercayaan konsumen terbentuk melalui pengalaman positif yang konsisten, kejujuran informasi dari pelaku usaha, serta hubungan yang berkelanjutan. Dengan demikian, kepercayaan konsumen menjadi aset penting bagi keberlanjutan UMKM.

3. Aspek Manajemen Kualitas yang Berperan dalam Membangun Kepercayaan Konsumen

Aspek manajemen kualitas yang paling berperan dalam membangun kepercayaan konsumen adalah konsistensi kualitas produk. Konsumen cenderung mempercayai produk yang mutunya stabil dan dapat diprediksi. Selain itu, pengendalian dan pengawasan proses produksi membantu memastikan produk yang dihasilkan sesuai standar. Pencegahan kesalahan sejak awal proses produksi mengurangi risiko produk cacat yang dapat menurunkan kepuasan konsumen. Perbaikan kualitas secara berkelanjutan juga memperkuat kepercayaan karena menunjukkan komitmen pelaku usaha terhadap kepuasan konsumen.

4. Kendala dalam Penerapan Sistem Manajemen Kualitas pada UMKM

Kendala utama dalam penerapan sistem manajemen kualitas pada UMKM produk lokal di Kota Muara Teweh meliputi keterbatasan sumber daya, baik modal

maupun tenaga kerja. Sebagian besar UMKM belum memiliki SOP tertulis sehingga pengelolaan kualitas masih bergantung pada individu tertentu. Ketergantungan ini meningkatkan risiko penurunan kualitas ketika individu kunci tidak terlibat langsung. Selain itu, keterbatasan pengetahuan manajerial menyebabkan manajemen kualitas belum dipahami sebagai sistem yang menyeluruh. Kendala-kendala ini menghambat penerapan manajemen kualitas yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

5. Upaya Pelaku UMKM dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen melalui Manajemen Kualitas

Pelaku UMKM di Kota Muara Teweh telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen melalui penerapan manajemen kualitas. Upaya tersebut meliputi menjaga konsistensi kualitas produk, melakukan pengawasan langsung terhadap proses produksi, serta melakukan pengecekan sebelum produk dipasarkan. Selain itu, pelaku usaha berupaya bersikap jujur dan transparan dalam menyampaikan informasi produk kepada konsumen. Masukan konsumen juga dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan kualitas secara bertahap. Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas dipahami sebagai strategi penting dalam membangun kepercayaan konsumen.

Saran

1. Bagi Pelaku UMKM

Pelaku UMKM disarankan untuk mulai menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) tertulis secara sederhana dan fleksibel sesuai dengan skala usaha. SOP tertulis akan membantu menjaga konsistensi proses kerja, memudahkan pengawasan kualitas, serta mengurangi

ketergantungan pada individu tertentu. Selain itu, pelaku UMKM perlu meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia melalui pembagian tugas yang jelas dan pelatihan dasar terkait kualitas kerja.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Pihak Terkait

Pemerintah daerah dan pihak terkait disarankan untuk memberikan pendampingan dan pelatihan manajemen kualitas bagi pelaku UMKM. Program pelatihan yang praktis dan aplikatif akan membantu pelaku UMKM memahami pentingnya sistem manajemen kualitas dan cara penerapannya. Dukungan kebijakan dan fasilitas juga diperlukan untuk meningkatkan daya saing produk lokal UMKM.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antara manajemen kualitas dan kepercayaan konsumen. Penelitian lanjutan juga dapat menambahkan variabel lain seperti inovasi produk, strategi pemasaran, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pengembangan UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

Bakhtiar, A., Nugraha, A., Suliantoro, H., & Pujotomo, D. (2023). *The effect of quality management system (ISO 9001) on operational performance of organizations in Indonesia*. *Journal of Quality Management*, 15(2), 101–115.

Beck, T., & Demirgüç-Kunt, A. (2006). *Small and medium-size enterprises: Access to finance as a growth constraint*. *Journal of Banking & Finance*, 30(11), 2931–2943.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.

Gefen, D. (2000). *E-commerce: The role of familiarity and trust*. *Omega*, 28(6), 725–737.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (8th ed.). Boston: Pearson.

Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (11th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Herlissha, S., & Fitari, R. (2021). *Pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas produk terhadap minat beli UMKM*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(1), 45–56.

Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. New York: Free Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.

Moorman, C., Deshpandé, R., & Zaltman, G. (1993). *Factors affecting trust in market research relationships*. *Journal of Marketing*, 57(1), 81–101.

Nazmia. (2023). *Analisis penerapan ISO 9001:2015 sistem manajemen mutu pada industri makanan*. *Jurnal Manajemen Industri*, 12(2), 88–98.

Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). London: Routledge.

Parhan, M., & Bakhtiar, A. (2024). *The relationship between total quality management and customer satisfaction through employee performance*. International Journal of Management Studies, 11(1), 55–69.

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.

Pradaka, M. A. (2021). *Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada UMKM ayam geprek XYZ*. Jurnal Teknik Industri, 10(1), 33–41.

Scarborough, N. M., & Cornwall, J. R. (2016). *Essentials of entrepreneurship and small business management* (8th ed.). Boston: Pearson.

Shinta, D., Oktridarti, E., & Rosyadi, I. (2024). *The effect of total quality management and product innovation toward competitive advantage*. Journal of Small Business Strategy, 14(1), 67–80.

Sleilati, E. (2016). *The impact of ISO 9000 on customer perceived value*. International Journal of Quality & Reliability Management, 33(5), 671–687.

Tambunan, T. (2012). *Usaha mikro kecil dan menengah di Indonesia: Isu-isu penting*. Jakarta: LP3ES.

Wiyono, G., Silitonga, H., & Soegieharto, S. (2025). *The influence of ISO 9001:2015 quality management system on marketing performance*. Journal of Marketing Performance, 18(1), 22–36.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing:*

Integrating customer focus across the firm (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Profil Penulis

Muhamad Rifai, S.E., M.M., Dosen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No.55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811

Email: bobysaputabyra@gmail.com

Muhammad Ikhwan, Mahasiswa, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No 55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811

Email : m.ikhwan737@gmail.com