

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGUNAAN KODE QR PRODUK UDANG BEKU
PT. KELOLA MINA LAUT BERDASARKAN TEORI
*STIMULUS ORGANISM RESPON***

***ASSESSMENT OF CUSTOMER SATISFACTION ON
THE USE QR CODES FOR FROZEN SHRIMP PRODUCTS
PT. KELOLA MINA LAUT BASE ON THE THEORY OF
STIMULUS ORGANISM RESPONSE***

TESIS



**Oleh :
Dedi Kadhafi, ST.
201001027**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2022**

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGUNAAN KODE QR PRODUK UDANG BEKU
PT. KELOLA MINA LAUT BERDASARKAN TEORI
*STIMULUS ORGANISM RESPON***

***ASSESSMENT OF CUSTOMER SATISFACTION ON
THE USE QR CODES FOR FROZEN SHRIMP PRODUCTS
PT. KELOLA MINA LAUT BASE ON THE THEORY OF
STIMULUS ORGANISM RESPONSE***

TESIS



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen**

**Oleh :
Dedi Kadhafi
201001027**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk kelangsungan bisnis di suatu perusahaan. Kelola Mina Laut (KML) merupakan Industri Perikanan yang menerapkan strategi defensif untuk pemasarannya, yaitu dengan menerapkan kode QR pada informasi ketelusuran produk yang memberikan nilai tambah bagi pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisa kepuasan pelanggan pada penggunaan kode QR produk udang beku di KML berdasarkan teori *Stimulus Organism Respon* (S-O-R). Penelitian ini menggunakan 7 (tujuh) orang sebagai informan, yang merupakan pelanggan KML. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, yang kemudian dianalisa menggunakan Analisis *Miles* dan *Huberman*. Hasil penelitian ini menunjukkan Kepuasan Pelanggan pada teori S-O-R teruji pada saat Pelanggan mengatakan sangat puas menggunakan sistem Kode QR ini, Perasaan pelanggan ketika menggunakan sistem keterlacakan ini adalah Mudah dan positif pada saat menggunakan kode QR. Pelanggan berpendapat sistem ini layak digunakan dan bisa direkomendasikan kepada pelanggan yang lain.

ABSTRACT

Customer satisfaction is very important for business continuity in a company. Kelola Mina Laut (KML) is a fishing industry that implements a defensive strategy for its marketing, namely by applying a QR code to product traceability information that provides added value for its customers. The purpose of this study was to identify and analyze customer satisfaction on the use of the QR code for frozen shrimp products at KML based on the Stimulus Organism Response theory. This study uses 7 (seven) people as informants, who are KML customers. Test the validity of the data using source triangulation, which is then analyzed using Miles and Huberman analysis. The results of this study show that customer satisfaction in the S-O-R theory is tested when customers say they are very satisfied using this QR code system. The customer's feelings when using this traceability system are easy and positive when using the QR code. Customers think this system is feasible to use and can be recommended to other customers.

DAFTAR ISI

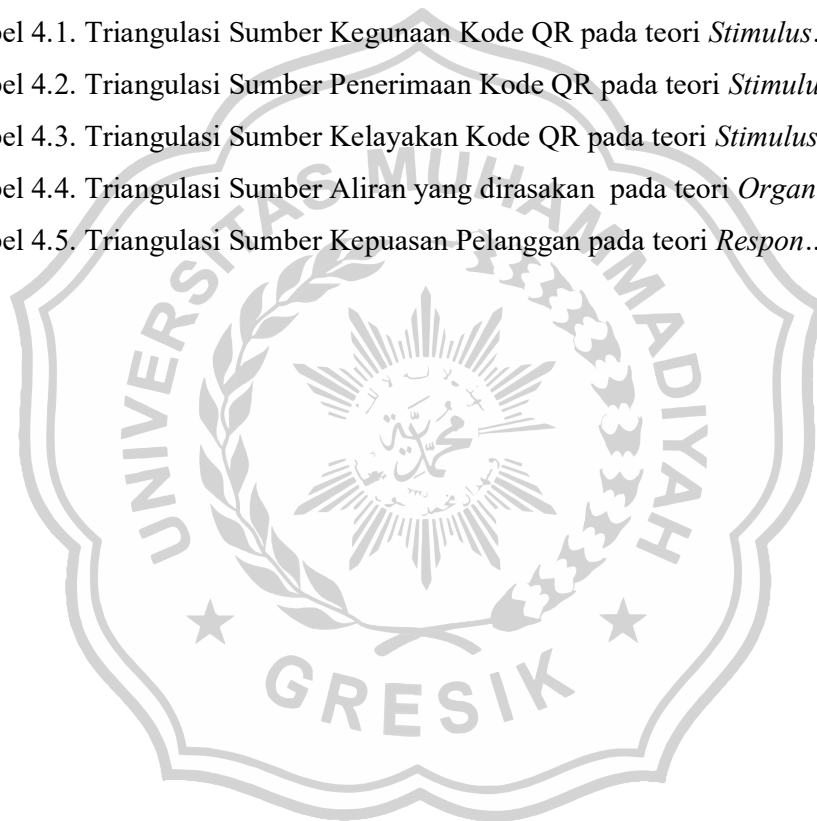
Halaman

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Definisi Istilah.....	9
1.6. Batasan Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	11
2.1.2. Teori SOR (<i>Stimulus, Organism, Respon</i>)	31
2.1.3. Kode QR (<i>QR Code</i>)	34
2.2. Penelitian Terdahulu	38
2.2.1. Penelitian Qian, J., Xing, B., Zhang, B., & Yang, H. (2021)	41
2.2.2. Penelitian Lou, L., Tian, Z., & Koh, J. (2017)	42
2.2.3. Penelitian Vuksanović, N., dkk (2020)	43
2.2.4. Penelitian Hossain, M. S., Zhou, X., & Rahman, M. F. (2018) .	44

2.2.5. Penelitian Acuti, D., dkk. (2020)	46
2.2.6. Penelitian Guirao, B., dkk. (2015)	46
2.2.7. Penelitian Trivedi, R., Teichert, T., & Hardeck, D. (2019)	48
2.2.8. Penelitian Meydanoğlu, E. S. B., dkk. (2015)	49
2.3 . Kerangka Berfikir	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1. Pendekatan Penelitian	52
3.2. Desain Penelitian	53
3.3. Fokus Penelitian.....	54
3.4. Data dan Sumber Data Penelitian	55
3.5. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	56
3.6. Metode Keabsahan Data.....	57
3.7. Metode Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1. Hasil Penelitian	64
4.1.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	64
4.1.2. Deskripsi Informan Penelitian.....	66
4.2. Pembahasan	69
4.2.1. Saluran Distribusi Pemasaran KML.....	69
4.2.2. Analisis Data	71
4.2.2.1 Triangulasi Sumber pada teori <i>Stimulus</i>	72
4.2.2.2 Triangulasi Sumber pada teori <i>Organism</i>	80
4.2.2.2 Triangulasi Sumber pada teori <i>Respon</i>	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
DAFTAR LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
Tabel 1.1. Data Penjualan Produk Udag	2
Tabel 2.1. Harapan, Kinerja, dan Kepuasan.....	21
Tabel 2.2. Penelitian terdahulu	39
Tabel 4.1. Triangulasi Sumber Kegunaan Kode QR pada teori <i>Stimulus</i>	74
Tabel 4.2. Triangulasi Sumber Penerimaan Kode QR pada teori <i>Stimulus</i>	76
Tabel 4.3. Triangulasi Sumber Kelayakan Kode QR pada teori <i>Stimulus</i>	78
Tabel 4.4. Triangulasi Sumber Aliran yang dirasakan pada teori <i>Organism</i> ..	82
Tabel 4.5. Triangulasi Sumber Kepuasan Pelanggan pada teori <i>Respon</i>	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
Gambar 2.1 Pembentukan Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan	20
Gambar 2.2 Rasio Input dan Hasil Pelanggan.....	24
Gambar 2.3 Model Anteseden dan konsekuensi Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 2.4 Teori SOR	32
Gambar 2.5 Kode QR pada papan iklan di Jepang.....	34
Gambar 2.6 Definisi Kode QR	35
Gambar 2.7 Fungsi Kode QR di Media Cetak	38
Gambar 2.8 Kerangka Berfikir	51
Gambar 3.1. Analisis data model interaktif.....	60
Gambar 4.1 Produk Udang KML	66
Gambar 4.2. Bentuk Saluran Distribusi Pemasaran.....	69
Gambar 4.3. Bentuk Saluran Distribusi dan Informan Penelitian	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

Halaman

Lampiran 1. Hasil Wawancara 95

