

**PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN
PT LOKA FIBER**

SCRIPTPRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

**PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN PT LOKA FIBER**

Oleh :

Diana Bilqis
202010160311600

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Pembimbing II,

Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

SKRIPSI

PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN PT LOKA FIBER

Oleh :

Diana Bilqis
202010160311600

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,



Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Pembimbing II,



Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PERSETUJUAN

SCRIPTPRENEUR

**PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN**

PT LOKA FIBER

Oleh:
Diana Bilqis
202010160311600

Malang, 20 Januari 2024

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



(R. Iqbal Robbie Dr., MM)

Pembimbing II



(Iqbal Ramadhan F, S.E., M.SM)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Diana Bilqis
NIM : 202010160311600
Program Studi : Manajemen
E-mail : dianabilqis13@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 19 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,
Ttd

Materai



Diana Bilqis

**PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN
PT LOKA FIBER**

Diana Bilqis, Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M, Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Department of Management, University of Muhammadiyah Malang

E-mail: dianabilqis13@gmail.com

ABSTRACT

This research focuses on the application of SWOT Analysis and Total Quality Management (TQM) in improving the case study marketing strategy at PT Loka Fiber. The research method used was qualitative research, the sample in this study consisted of 4 informants who were determined using the purposive sampling method. The data analysis techniques used is IFE matrix data analysis, EFE matrix, IE matrix, SWOT matrix, and follows the interactive analysis model as stated by Miles and Huberman. The research results show that the SWOT analysis of the PT Loka Fiber company is in quadrant V, namely, the Hold And Maintain strategy or in other words refers to efforts to maintain the market share that is already owned and maintains customer loyalty and good implementation of Total Quality Management (TQM) can be achieved. improve the right marketing strategy. PT Loka Fiber should carry out market research to understand customer needs and preferences and use customer data to develop products or services that are more in line with market desires and evaluate the performance of each employee regularly to create customer loyalty.

Keywords— SWOT analysis, Total Quality Management (TQM), marketing strategy

**PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN
PT LOKA FIBER**

Diana Bilqis, Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M, Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: dianabilqis13@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini di fokuskan pada penerapan Analisis SWOT dan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan strategi pemasaran study kasus pada PT Loka Fiber. Metode penelitian yang di gunakan penelitian kualitatif, sampel dalam penelitian ini berjumlah 4 informan yang di tentukan dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang di gunakan analisis data matrix SWOT dan mengikuti model analisis interaktif seb agimana di ungkapkan miles dan huberman. Hasil penelitian menunjukan bahwa analisis SWOT pada perusahaan PT Loka Fiber berada pada kuadran V, yaitu strategi Hold And Maintain atau dengan kata lain mengacu pada usaha untuk mempertahankan pangsa pasar yang sudah dimiliki dan mempertahankan loyalitas pelanggan dan penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang baik dapat meningkatkan strategi pemasaran yang tepat . PT Loka Fiber sebaiknya melaksanakan penelitian pasar untuk memahami kebutuhan serta preferensi pelanggan dan menggunakan data pelanggan untuk mengembangkan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan keinginan pasar dan melakukan evaluasi kinerja setiap karyawan secara teratur untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Analisis SWOT, *Total Quality Management (TQM)*, strategi pemasaran

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, trahmat dan taufiq-Nya, sehingga Scriptpreneur dengan judul “penerapan Analisis SWOT dan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan strategi pemasaran PT Loka Fiber” dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan Scriptpreneur ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Fauzan, M.Pd
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Ketua Program Studi, Dr. Nurul Asfiah, MM
4. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing 1, Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M yang dengan sabar membimbing, memberi masukan, waktu, tenaga dan motivasi selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik
5. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing 2, Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM yang dengan sabar membimbing, memberi masukan, waktu, tenaga dan motivasi selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk ikut memberikan masukan yang tentunya bermanfaat demi penyempurnaan skripsi ini

7. Rekan-rekan penulis dan staf PT Loka Fiber yang bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam proses penelitian ini
8. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta bapak Ali Wafa dan ibu Haq Inayah yang telah membesarkan, meyakini dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan tidak ada kata lelah dalam mewujudkan keberhasilan untuk cita-cita anaknya, serta memastikan saya berhasil menyelesaikan perkuliahan pada tahap ini.
9. Kedua adikku tersayang, Hafidur Rizki Al Maulidi, Shohibil Ilmi Gufronil Wafa, Terimakasih sudah menjadi *mood booster* untuk penulis dalam menempuh pendidikan ini, tumbuhlah menjadi versi terbaik adik-adikku
10. Playlist lagu-lagu indah dan penuh makna dari tulus yang telah menemani kesendirian penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada NIM 170521626111, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Kepada Sahabat penulis Tiara Wildana Balgista, Nadira Alya Natyasha, Dwi Ayu Sri Agustin, Oktavia Dwi Ariyanti, Salavia Madinatul Madinah, Mutiara Beta Leonika, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan skripsi penulis, Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis, telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
13. Teman-teman COE *supply chain management* dan manajemen K yang telah menjadi rekan dalam berdiskusi dan menimba ilmu, serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 9 Januari 2024
Penulis,

(Diana Bilqis)



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.....	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Subyek Penelitian.....	18
3.4 Metode Pengumpulan data.....	20
3.5 Metode analisis data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	27
4.2 Hasil penelitian.....	29
4.3 Pembahasan.....	31
BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan.....	44

5.2	Saran	45
	DAFTAR PUSTAKA.....	46
	LAMPIRAN.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Peta SWOT PT Loka Fiber.....	31
Tabel 4.2 Faktor Kekuatan PT Loka Fiber	33
Tabel 4.3 Faktor Kelemahan PT Loka Fiber.....	34
Tabel 4.4 Faktor Peluang PT Loka Fiber.....	35
Tabel 4.5 Faktor Ancaman PT Loka Fiber	36
Tabel 4.6 Matrix IE PT Loka Fiber.....	37
Tabel 4.7 Matrix SWOT PT Loka Fiber.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Proses Analisi Data Penelitian Kualitatif	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Loka Fiber.....	28
Gambar 4.2 Proses Produksi Kapuk PT Loka Fiber.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara.....	49
Lampiran 2. Proses produksi PT Loka Fiber	50
Lampiran 3. Proses pengiriman kapuk ke pasar internasional	50



DAFTAR PUSTAKA

- abdussamad, zuchri. (2021). *metode penelitian kualitatif*. syakir media press.
- Agustina, D. (2016). Penerapan Analisis Swot Dan Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Dalam Penetapan Strategi Pemasaran Toserba. *Jurnal Ekologi*, 3(1), 145–149.
- alam, syamsul. (2017). Penentuan Strategi Bisnis Melalui Analisis Swot Pada Jaxs Barbershop Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah KARIMA*, 2(3).
- Aslami, N. (2020). Sistem Manajemen Mutu. *Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan*, 1–76.
[http://repository.uinsu.ac.id/9535/1/Diktat Sistem Manajemen Mutu.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/9535/1/Diktat%20Sistem%20Manajemen%20Mutu.pdf)
- Astuti, A. M. I., & Ratnawati, S. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 58–70.
- Bilung, S. (2016). Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Sepeda Motor Honda pada CV. Semoga Jaya di Area Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Administrasi Bisnis*, 4(1), 116–127.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- faure, lesley munro, & faure, malcolm munro. (1992). *implementing total quality management*. PT Gramedia,jakarta.
- Fauzi, R. U. A., Kadi, D. C. A., Waluyo, W., Zakaria, M. A., Lestari, E., Octavia, N., & Laksono, N. T. (2021). Internet Marketing Strategi Untuk Meningkatkan Pemasaran Industri Kopiah Desa Temboro Karas Magetan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 17–24.
<https://doi.org/10.52436/1.jpmi.5>
- Haerawan, & Magang, Y. H. (2019). Pemasaran Alat Rumah Tangga Di Pt Impressindo Karya Steel Jakarta-Pusat. *Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5(2), 175–189.
- Haryati. (2019). Penerapan Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran pada BTN Syariah KCP Parepare. *Skripsi*, 6, 146.
- Istiqomah, & Andriyanto, I. (2017). Analisis SWOT Dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada Sentra

- Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus). *BISNIS*, 5(2), 363–382.
- kotler, philip. (1999). *marketing* (jilid 1). penerbit erlangga.
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Agus, S., & Nuradhawati, R. (2021). Teknik Analisa. *Alfabeta Bandung*, 1–119.
- Kusmiati, devi ayu, & Arviani, H. (2022). *Implementasi Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Produk MYNITRO PT Widya Inovasi Indonesia-Widia Rabolic*. 20(1), 105–123.
- Latuconsina, Z., & Tupamahu, W. A. (n.d.). *Pengaruh Fokus Pada Pelanggan , Keterlibatan Total ,.* 03(02), 49–58.
- Manahaar, P., Ikhwansyah, I., & Kartikasari, R. (2021). Kedudukan Peraturan Dewan Komisaris Dalam Pengelolaan Perusahaan Dihubungkan Dengan Tanggung Jawab Direksi Dan Dewan Komisaris Berdasarkan Prinsip-Prinsip Pengelolaan Perusahaan. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 3(1), 1–18. <https://doi.org/10.23920/jphp.v3i1.552>
- Musyawah, I. Y., & Idayanti, D. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Ibu Bagas di Kecamatan Mamuju Analysis of Marketing Strategy t o Increase Sales at Ibu Bagas ' s Business in Mamuju District*. 1(1), 1–13.
- ningsih, kustiawati, & hammamah. (2014). Matriks Internal Factor Evaluation (Ife) Dan External Factor Evaluation (Efe) Buah Naga Organik (Hylocereus Undatus). *Agromix*, 5(1), 1–37. <https://doi.org/10.35891/agx.v5i1.694>
- Priangani, A. (2013). *Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks*. 2(4), 1–9.
- Putra, G. N. A. B. (2017). *Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan Pada Ud. Kacang Sari Di Desa Tamblang*. 9(2), 397–407.
- Putri, M. A., Rahayu, A., & Dirgantar, puspo dewi. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Matriks Swot, Matriks Ife, Matriks Efe, Dan Matriks Ie(Studi Kasus Pada Bisnis Banjagim.Id). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(1), 224–234.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 40.
- Retno Djohar Juliani. (2017). *Quality Is Fit For Use*. <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/dinsain/article/view/48>

- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyanto, S., Aziz, muh nur luthfi, & Putera, andi rahman. (2021). *Analisis SWOT sebagai penyusun strategi organisasi*. bintang pustaka madani.
- Saleh, S. (2017). *analisis data kualitatif* (H. Upu (ed.)). Penerbit Pustaka Ramadhan.
- Simbolon, S. (2014). Sistem Manajemen Mutu Terpadu Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Pada Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 48–56. <https://doi.org/10.54367/jmb.v14i2.91>
- Tjiptono, F., & diana, A. (2003). *total quality management* (edisi revi). C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *TQM total quality management* (edisi revi). andi yogyakarta.
- Winarto, ashif jauhar, & Madja, N. M. El. (2021). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achiad Gresik Analysis of Quality Management System Implementation in Improving Product Marketing at UD Mas Achiad Gresik. *Manajemen IKM*, 16(1), 62–69. <http://journal.lpb.ac.id/index.php/jurnalmpi/>
- Yudiaris, I. G. (2015). Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Pada Cv. Puri Lautan Mutiara. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1), 40–64. <https://media.neliti.com/media/publications/5363-ID-analisis-lingkungan-internal-dan-eksternal-dalam-menghadapi-persaingan-bisnis-pa.pdf>
- Yulianti, D. (2014). Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus di PT. Perkebunan Nusantara VII Lampung). *Sosiologi: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial Dan Budaya*, 16(2), 103–114. <https://doi.org/10.23960/sosiologi.v16i2.99>

PENERAPAN ANALISIS SWOT DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN STRATEGI PEMASARAN PT LOKA FIBER

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	2%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	4%
2	www.researchgate.net Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On