# PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP RESILIENSI BISNIS MELALUI LOYALITAS PELANGGAN IKM BINAAN

## PT. KAF SM

**KHOIRUNNISA**

**PENGEMBANGAN INDUSTRI KECIL MENENGAH**
**SEKOLAH PASCASARJANA**
**INSTITUT PERTANIAN BOGOR**
**BOGOR**
**2026**

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

# PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Resiliensi Bisnis Melalui Loyalitas Pelanggan IKM Binaan PT KAF SM" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.
Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Khoirunnisa
P0504242014

@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

# RINGKASAN

KHOIRUNNISA. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Resiliensi Bisnis Melalui Loyalitas Pelanggan IKM Binaan PT KAF SM". Dibimbing oleh MA'MUN SARMA, dan EKO RUDDY CAHYADI.

Industri Kecil dan Menengah (IKM) memiliki peran strategis dalam memperkuat daya saing industri nasional melalui keterlibatannya sebagai bagian dari rantai pasok perusahaan besar. Dalam pola kemitraan *Business-to-Business* (B2B), keberhasilan hubungan antara perusahaan pembina dan IKM tidak hanya ditentukan oleh kemampuan memenuhi permintaan pasar, tetapi juga oleh konsistensi kualitas produk yang dihasilkan. Pada sektor industri dengan standar teknis tinggi, seperti *oil and gas services*, kualitas produk menjadi prasyarat utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta menjamin keberlangsungan hubungan kemitraan. Oleh karena itu, kemampuan IKM dalam mempertahankan standar mutu merupakan faktor yang menentukan keberlanjutan usaha sekaligus ketahanan rantai pasok secara keseluruhan.

Fenomena empiris pada IKM binaan PT KAF SM menunjukkan bahwa peningkatan volume pesanan tidak selalu diikuti oleh peningkatan kapasitas operasional. Ketika permintaan mengalami lonjakan, sebagian IKM justru mengalami penurunan kualitas produk akibat keterbatasan sumber daya, sistem manajemen, dan pengendalian mutu. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya produk yang tidak memenuhi spesifikasi *(reject),* menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan, serta terhentinya keberlanjutan pesanan. Dampaknya terlihat dari berkurangnya jumlah IKM binaan yang aktif bermitra dari 30 menjadi hanya 11 IKM. Fakta tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan memperoleh pesanan belum mampu menjamin keberlanjutan usaha apabila tidak diimbangi dengan kemampuan mempertahankan kualitas produk secara konsisten.

Meskipun hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian masih berhenti pada aspek kepuasan atau loyalitas pelanggan sebagai luaran akhir. Di sisi lain, penelitian mengenai resiliensi bisnis umumnya lebih menitikberatkan pada faktor finansial, kapasitas adaptasi, maupun strategi operasional tanpa mengkaji mekanisme perilaku pelanggan sebagai faktor yang menghubungkan kualitas produk dengan ketahanan usaha. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan ilmiah mengenai bagaimana kualitas produk mampu membangun resiliensi bisnis melalui loyalitas pelanggan, khususnya pada ekosistem kemitraan IKM dengan perusahaan pembina dalam hubungan B2B.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengembangkan suatu model konseptual yang menempatkan kualitas produk sebagai variabel independen, loyalitas pelanggan sebagai variabel mediasi, dan resiliensi bisnis sebagai variabel dependen. Model ini dibangun atas asumsi bahwa kualitas produk yang konsisten akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan melalui keberlanjutan hubungan bisnis, sehingga loyalitas tersebut menjadi mekanisme yang mengubah

keunggulan kualitas menjadi ketahanan usaha dalam jangka panjang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung antarvariabel, tetapi juga menjelaskan mekanisme kausal yang mendasari terbentuknya resiliensi bisnis IKM.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang terdiri atas pelaku IKM binaan. Analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji model pengukuran sekaligus hubungan struktural antarvariabel, termasuk pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai kekuatan hubungan antarvariabel secara simultan dalam model penelitian yang kompleks.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada pengembangan model empiris yang mengintegrasikan perspektif manajemen kualitas, pemasaran relasional, dan resiliensi bisnis dalam konteks kemitraan *Business-to-Business* antara perusahaan pembina dan IKM. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang memandang loyalitas pelanggan sebagai tujuan akhir, penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan mekanisme strategis yang menghubungkan kualitas produk dengan resiliensi bisnis. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pengembangan teori mengenai pembentukan ketahanan bisnis pada IKM melalui pendekatan yang lebih komprehensif dan dinamis.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan program pembinaan IKM tidak cukup hanya berorientasi pada peningkatan kapasitas produksi maupun perluasan akses pasar. Program pembinaan perlu diarahkan pada penguatan sistem manajemen mutu yang mampu menghasilkan kualitas produk secara konsisten sehingga mampu mempertahankan loyalitas pelanggan sebagai fondasi resiliensi bisnis. Hasil penelitian diharapkan menjadi referensi akademik dalam pengembangan teori manajemen operasional dan pemasaran relasional, sekaligus menjadi dasar bagi perusahaan pembina, pelaku IKM, dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi pengembangan IKM yang berkelanjutan, adaptif, dan berdaya saing tinggi.

Kata kunci: *Business-to-Business* , Industri Kecil Menengah (IKM), Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan , Resiliensi Bisnis.

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

# SUMMARY

KHOIRUNNISA. The Effect of Product Quality on Business Resilience through Customer Loyalty among Partner Small and Medium Enterprises (SMEs) of PT KAF SM. Supervised by MA'MUN SARMA and EKO RUDDY CAHYADI**.**

Small and Medium Enterprises (SMEs) play a strategic role in strengthening national industrial competitiveness by serving as suppliers within the supply chains of larger companies. In Business-to-Business (B2B) partnerships, the sustainability of collaborative relationships depends not only on production capacity but also on the ability of SMEs to consistently deliver products that comply with predetermined quality standards. In industries requiring stringent technical specifications, such as the oil and gas supply sector, product quality becomes a critical determinant of customer trust, long-term collaboration, and business continuity. Consequently, maintaining consistent product quality is essential for enhancing the competitiveness and resilience of SMEs operating within industrial partnerships.

Empirical evidence from SMEs fostered by PT KAF SM indicates that an increase in customer demand does not necessarily correspond with improved operational capability. Instead, rapid growth in production volume has frequently been accompanied by declining product quality due to limitations in production capacity, quality control systems, and managerial capabilities. These conditions have resulted in increased product rejection rates, declining customer confidence, and the discontinuation of business contracts. As a consequence, the number of active partner SMEs decreased substantially from 30 to only 11 enterprises. This phenomenon suggests that market opportunities alone are insufficient to ensure business sustainability unless they are supported by the consistent delivery of high-quality products.

Although previous studies have extensively examined the relationship between product quality and customer loyalty, most have focused primarily on customer satisfaction or loyalty as the final outcome. Likewise, research on business resilience has generally emphasized organizational adaptability, financial capability, operational flexibility, and risk management while giving limited attention to customer-related mechanisms that strengthen business resilience. Consequently, limited empirical evidence explains how product quality contributes to business resilience through customer loyalty, particularly within B2B partnerships involving SMEs and their fostering companies. This gap provides the theoretical foundation for the present study.

This research develops a conceptual model integrating product quality as the independent variable, customer loyalty as the mediating variable, and business resilience as the dependent variable. The proposed model assumes that consistently high product quality enhances customer trust and loyalty, which subsequently strengthens SMEs' capability to withstand market uncertainty and operational disruptions. Accordingly, customer loyalty is conceptualized not merely as a marketing outcome but as a strategic mechanism that transforms superior product quality into long-term business resilience.

This study employed a quantitative approach using an associative causal research design. Primary data were collected through structured questionnaires administered to management representatives of PT KAF SM and partner SMEs. The proposed research model was analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS), enabling simultaneous evaluation of the measurement model and the structural relationships among variables, including both direct and indirect effects through the mediating variable.

The primary scientific contribution of this research lies in the development of an integrated empirical framework that combines perspectives from quality management, relationship marketing, and business resilience within the context of Business-to-Business partnerships. Unlike previous studies that primarily considered customer loyalty as the final outcome of product quality, this study demonstrates that customer loyalty functions as a strategic mediating mechanism linking product quality to business resilience. Therefore, the findings extend the theoretical understanding of how resilient SMEs are developed through customer-centered quality management within industrial partnership ecosystems.

Practically, this study highlights that SME development programs should extend beyond increasing production capacity and expanding market access. Greater emphasis should be placed on strengthening quality management systems capable of consistently meeting customer requirements, thereby fostering customer loyalty and enhancing business resilience. The findings are expected to contribute to the advancement of knowledge in operations management, relationship marketing, and SME development, while also providing practical recommendations for fostering companies, SMEs, and policymakers in designing sustainable and resilient industrial partnership strategies.

*Keywords:* Business-to-Business (B2B); Business Resilience; Customer Loyalty; Product Quality; Small and Medium Enterprises (SMEs).

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP RESILIENSI BISNIS MELALUI LOYALITAS PELANGGAN IKM BINAAN PT. KAF SM

**KHOIRUNNISA**

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains pada
Program Studi Pengembangan Industri Kecil Menengah

**PENGEMBANGAN INDUSTRI KECIL MENENGAH**
**SEKOLAH PASCASARJANA**
**INSTITUT PERTANIAN BOGOR**
**BOGOR**
**2026**

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:
1. Dr. Rini Purnawati, STP, M.Si
2. Dr. Ir. Sapta Raharja, D.E.A

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

| | | |
|---|---|---|
| Judul Tesis | : | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Resiliensi Bisnis Melalui Loyalitas Pelanggan IKM Binaan PT KAF SM |
| Nama | : | Khoirunnisa |
| NIM | : | P0504242014 |

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Prof. Dr. Ir. Ma'mun Sarma, M.S., M.Ec.

Pembimbing 2:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Prof. Dr. Ir. Hartrisari Hardjomidjojo, D.E.A.
NIP 19610630 198603 2 003

Dekan Sekolah Pascasarjana:
Prof. Dr. Ir. Yusli Wardiatno, M.Sc.
NIP 19660728 199103 1 002

Tanggal Ujian:

15 Agustus 2026

Tanggal Pengesahan:

28 SEP 2026

@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

# PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penelitian tesis ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei sampai Juli 2026 ini ialah Ilmu Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Kebijakan, dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Resiliensi Bisnis Melalui Loyalitas Pelanggan IKM Binaan PT KAF SM". Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ma'mun Sarma, M.S., M.Ec selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M selaku Anggota Komisi Pembimbing atas yang bimbingan, dukungan dan bantuan yang berharga sepanjang proses penyusunan tesis ini.
2. Dr. Rini Purnawati, STP, M.Si dan Dr. Ir. Sapta Raharja, D.E.A selaku Tim Penguji yang telah memberikan banyak saran, masukan dan dukungan positif untuk menyempurnakan karya ilmiah ini.
3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Pengembangan Industri Kecil Menengah Pascasarjana IPB yang telah membantu penulis selama masa studi.
4. Kedua Orang Tua Tercinta Umi dan Buya, Suami dan Anak Tersayang Fikri Novrialdy dan Razka Azhar, atas doa-doa berharganya, motivasi dan kasih sayangnya yang tak pernah padam. Terima kasih kepada kalian yang menjadikan pondasi kekuatan terbesar semua ini menjadi lebih mudah dijalankan hingga selesai.
5. Rekan-rekan MPI 33 – 35 ( 2024 – 2026 ) yang telah menjadi teman belajar, berbagi dan bertumbuh bersama selama masa perkuliahan, kebersamaan dan pengertiannya yang turut mendukung syarat adminstrasi sebagai bentuk kelancaran tesis serta kelulusan. Terima Kasih atas dukungan yang berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
6. Kepada 30 IKM Binaan PT.KAF SM yang telah bersedia memberikan waktu sebagai responden agar penelitian ini bisa dilakukan, beserta seluruh manajemen PT.KAF SM yang telah memberikan izin penelitian dilakukan, membantu proses pengumpulan data, serta memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi bapak/ibu sekalian, penelitian ini tidak dapat terlaksana dengan baik.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026

*Khoirunnisa*

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

# DAFTAR ISI


| | |
|---|---|
| DAFTAR TABEL | XVI |
| DAFTAR GAMBAR | XVI |
| DAFTAR LAMPIRAN | XVI |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5. Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| 1.6. Hipotesis Penelitian | 6 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Konsep Kemitraan Bisnis (*Business-to-Business*) | 9 |
| 2.2. Industri Kecil Menengah (IKM) dan Paradigma Kemitraan Strategis | 10 |
| 2.3. Kualitas Produk | 11 |
| 2.4. Loyalitas Pelanggan | 12 |
| 2.5. Resiliensi Bisnis | 13 |
| 2.6. Penelitian Terdahulu | 14 |
| III. METODE PENELITIAN | 18 |
| 3.1. Kerangka Pemikiran | 18 |
| 3.2. Model Penelitian | 20 |
| 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian | 21 |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data | 21 |
| 3.5. Metode Penarikan Sampel | 22 |
| 3.6. Alur Penelitian | 22 |
| 3.7. Metode Analisis Data | 23 |
| 3.8. Definisi Variabel Operasional | 27 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 28 |
| 4.1. Deskripsi Responden | 28 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 31 |
| 4.3. Pembahasan | 44 |
| 4.4 Implikasi Manajerial | 48 |
| V. SIMPULAN DAN SARAN | 50 |
| 5.1. Simpulan | 50 |
| 5.2. Saran | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| LAMPIRAN | 54 |
| RIWAYAT HIDUP | 61 |

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

# DAFTAR TABEL


1. Penelitian Terdahulu 14
2. Definisi Operasional 27
3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia 28
4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 29
5. Distribusi Responden Berdasarkan Posisi 29
6. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 30
7. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk 32
8. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan 34
9. Distribusi Frekuensi Resiliensi Bisnis 35
10. Hasil Uji Validitas Konvergen dengan *Outer Loadings* 38
11. Hasil Uji Validitas Konvergen dengan *Average Variance Extracted*(AVE) 39
12. Nilai AVE dan Akar Kuadrat AVE 40
13. Hasil Uji Validitas Diskriminan 40
14. Nilai Cornbach's Alpha dan *Composite Reliability* 41
15. Nilai *Inner Colinearity Statistic* (VIF) 41
16. Koefisien Determinasi 41
17. Hasil Pengujian Hipotesis 43


# DAFTAR GAMBAR


1. Kerangka Pemikiran 19
2. Model Penelitian 21
3. Alur Penelitian 22
4. Rancangan Model Pengukuran (SEM-PLS) 25
5. Model Hasil Uji Validitas Konvergen 39
6. Hasil Uji Hipotesis Diagram Jalur *Path Analysis* 43


# DAFTAR LAMPIRAN


1. Kunjungan Peneliti ke IKM Binaan PT. KAF SM (*Corrugated Box*) 55
2. Produk Catat *Corrugated Box* 55
3. Produk PDC *Bit Breaker* 56
4. Produk RC *Bit Breaker* 56
5. Produk IKM *Merchandise* 56
6. Produk IKM Tas ( *Duffle Bag* ) 57
7. Produk IKM 3D *Printing* (*Drill Bit*) 57
8. Produk IKM *Digital Printing* 57

9. Produk IKM Konveksi Jaket 58
10. Produk IKM Konveksi Topi 58
11. Produk IKM *Wearpack Cover All* 58
12. Produk IKM *Safety Shoes* 59
13. Peneliti Kunjungan ke IKM *Wooden Crates* dan *Wooden Pallet* 59
14. Peneliti Kunjungan ke IKM (Reparasi Kontainer) 59
15. Produk IKM *Nuts and Bolts* 60
16. Produk IKM Bengkel Mesin Bubut 60
17. Produk IKM *Epoxy Flooring* 60

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University