

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Perubahan yang cepat dan signifikan dalam dunia saat ini menghasilkan persaingan yang semakin ketat. Produsen harus menjadi lebih sensitif, analitis, dan responsif terhadap perubahan dalam konteks politik, sosial budaya, dan ekonomi. Mereka juga perlu memahami bagaimana hal ini memengaruhi perilaku pesaing dalam menjalankan bisnis mereka. Produksi dalam ekonomi Islam bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, dan kebutuhan-kebutuhan esensial lainnya. Islam mengajarkan bahwa memenuhi kebutuhan dasar ini adalah hak setiap individu. Produksi harus diarahkan untuk memastikan bahwa kebutuhan-kebutuhan ini terpenuhi dengan cukup.¹ Dengan pertumbuhan jumlah dan variasi kebutuhan konsumen saat ini, baik yang primer maupun sekunder, kebutuhan dan tujuan memegang peranan penting dalam perilaku konsumen. Motivasi sering kali muncul dari kebutuhan yang belum terpenuhi dan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus memenuhi sejumlah persyaratan untuk mencapai kesuksesan dalam persaingan, yang mencakup usaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan sebagai salah satu fokus utamanya.²

Persaingan usaha dalam bidang kuliner menjadi semakin terasa bagi para pengusaha. Mereka dihadapkan pada tuntutan untuk terus berinovasi tanpa kehilangan ciri khas yang telah menjadi identitas dari usaha mereka. Hal ini

¹ Arif Zunaidi, "EKONOMI ISLAM (Pengantar dalam Memahami Konsep dan Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam)", IAIN Kediri Press, 2023, 104.

² Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta : Kencana, 2015), 33.

tercermin dalam berbagai aspek, termasuk dalam penyajian hidangan dan pengalaman pelanggan. Dalam dunia kuliner, menjaga konsistensi rasa dan kualitas produk sambil tetap beradaptasi dengan tren dan selera pasar menjadi tantangan tersendiri. Sebagai pengusaha kuliner, mereka perlu menemukan keseimbangan antara inovasi dan keaslian agar tetap relevan dan diminati oleh pelanggan.

Ditengah ketatnya persaingan tersebut salah satu usaha menarik perhatian peneliti yaitu, usaha minuman Susu Racik Mak Tam. Susu Racik Mak Tam yang berfokus pada minuman susu dan sudah berhasil membuka cabang di berbagai daerah mendirikan sebuah cabang baru dengan konsep yang baru dan berbeda dari cabang-cabang yang sudah ada, dengan tidak hanya menyediakan produk susu, tapi juga menyediakan makanan dan juga camilan, dengan penyediaan tempat bersantai yang luas juga nyaman. Ini merupakan sebuah inovasi baru dari outlet yang hanya menyediakan minuman susu menjadi kafe yang menyediakan minuman juga makanan berkualitas.

Tentunya, hal ini tidak luput dari para pesaing yang ada di sekitar. Menilai dari hal tersebut, peneliti mencoba untuk mengamati lapangan dan melakukan pencarian di *google*, peneliti menyaringnya mengelompokkan beberapa pesaing yang ada disekitar Mak Tam pada akun pengguna *google maps* dengan jumlah rating diatas 4,0, maka didapat data sebagai berikut:

Tabel 1.1

Perbandingan Kafe Berdasarkan Rating dan Ulasan

No	Nama	Alamat	Rating	Ulasan
1	Kuliner Warung Mak Tam	Jl. Penanggungan No.14, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri	4,6	1.812
2	TITIK KUMPUL Food & Coffee	5XJX+MCX, Jl. Penanggungan Gg. I, RT.05/RW.01, Lirboyo, Kec. Mojoroto, Kota Kediri	4,4	332
3	TEPIAN - Coffeeshop Kediri	Ruko No. 30 Jalan KH. Abdul Karim, Lirboyo, Kec. Mojoroto, Kota Kediri,	4,5	220
4	CAFE MIRNA	5XGW+CQV, Jl. Penanggungan Gg. Guntur, RT.03/RW.03, Lirboyo, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64117	4,3	170
5	Gombloh Coffee	5XFW+VRG, Jl. Penanggungan, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64117	4,1	114
6	Cafe Warmond	Jl. Penanggungan No.45, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64117	4,4	38
7	Ruang Publik	Jl. Penanggungan Gg. 1 No.12, Bandar Kidul, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64114	4,9	35
8	Greenland Cafe Kediri City	Jl. Penanggungan Gg. IV C, Bandar Kidul, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64117	4,6	31
9	Kedai TIS	Jl. Penanggungan No.37A, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64114	4,8	24
10	Bube Kediri	Ruko Mitos, Jl. Penanggungan No.01 Blok A, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64114	4,5	18

Sumber: Data Observasi 10 Maret 2024

Dari penelitian awal, Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan mendapat perhatian terbanyak dari pengguna akun Google Maps, dengan total

1.812 ulasan. Sementara pesaing-pesaingnya di sekitar Jalan Penanggungan, Kota Kediri, mendapatkan jumlah ulasan yang lebih rendah. Dengan temuan ini, peneliti akan mengambil tiga hasil dengan jumlah ulasan tertinggi untuk dibandingkan.

Perbandingan ketiga kafe tersebut berdasarkan teori bauran pemasaran 4P (produk, harga, promosi, dan tempat) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perbandingan Kafe dilihat Melalui Bauran Pemasaran

No	Keterangan	Nama Kafe		
		Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan	TITIK KUMPUL Food & Coffee	TEPIAN - Coffeeshop Kediri
1	<i>Product</i> (Produk Makanan/Miuman)	1) Susu Racik 2) Es Casu (Es Campur Susu) 3) Aneka Dimsum 4) Aneka Mie 5) Aneka Siomay & Batagor 6) Aneka Kentang 7) Bakso 8) Dessert	1) Coffee 2) Non-Coffee 3) Indonesian Food 4) Western Food 5) Snack	1) Coffee 2) Latte 3) Tea & Soda 4) Bottle Series 5) Corndog 6) Snack
2	<i>Price</i> (Harga)	1) Rp 10.000~Rp 15.000 2) Rp 10.000~Rp 17.000 3) Rp 15.000 4) Rp 10.000~Rp 20.000 5) Rp 15.000 6) Rp 11.000~Rp 15.000 7) Rp 2.000~Rp 13.000 8) Rp 12.000~Rp 20.000	1) Rp 15.000~Rp 25.000 2) Rp 10.000~Rp 25.000 3) Rp 13.000~Rp 25.000 4) Rp 25.000~Rp 50.000 5) Rp 15.000~Rp 20.000	1) Rp 10.000~Rp 20.000 2) Rp 16.000~Rp 22.000 3) Rp 4.000~Rp 17.000 4) Rp 22.000~Rp 75.000 5) Rp 12.000~Rp 23.000 6) Rp 17.000~Rp 20.000

3	<i>Promotion</i> (Promosi)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Media sosial 2) Website 3) Aplikasi pemesanan makanan 4) Mulut ke mulut. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Untuk pesan makanan 2) Dari mulut ke mulut. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi Untuk pesan makanan 2) Media sosial 3) Aplikasi Untuk pesan makanan.
4	<i>Place</i> (Lokasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Adanya tempat parkir banyak dan gratis 2) Terdapat toilet 3) Pesan Antar 4) Ruang terbuka dan dalam ruangan. 5) Menerima reservasi 6) Pembayaran bisa dengan karti debit atau kredit 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Terdapat tempat parkir 2) Terdapat toilet 3) Ruang makan 4) Jam operasional buka mulai pukul 15.00 sampai 21.00 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat duduk di area terbuka 2) Pesan antar 3) Terima Reservasi

Sumber: Data Observasi pada tanggal 10 Oktober 2024.

Berdasarkan tabel 1.2, Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan memiliki beberapa keunggulan yaitu pada produk makanan dan minuman yang dijual lebih beragam dengan jumlah harga yang tidak jauh berbeda dengan TITIK KUMPUL Food & Coffee dan TEPIAN - Coffeeshop Kediri. Sedangkan dari faktor promosi, Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan lebih unggul dibanding TITIK KUMPUL Food & Coffee, dan TEPIAN - Coffeeshop Kediri. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memilih Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan sebagai lokasi penelitian.

Berikut data pendapatan dan jumlah pengunjung masing-masing kafe.

Tabel 1.3
Rata-rata Pendapatan dan Pengunjung Kafe dalam sehari

No	Nama Kafe	Total Pendapatan	Total Pengunjung
1	TEPIAN - Coffeeshop Kediri	Rp100.000 – Rp300.000	10 – 30
2	TITIK KUMPUL Food & Coffee	Rp300.000 – Rp1.000.000	20 – 50
3	Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan	Rp1.000.000- Rp 10.000.000	50 -100

Sumber: Data observasi pada tanggal 12 Februari 2024

Berdasarkan tabel 1.3, pendapatan Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan dan jumlah pengunjung per harinya memiliki jumlah tertinggi dengan total pendapatan sebesar Rp1.000.000 lebih dalam sehari dengan jumlah pengunjung lebih dari 50 orang.

Menurut Tjiptono, kepuasan terjadi ketika konsumen menilai bahwa produk yang mereka beli memiliki kualitas yang melampaui harapan mereka.³ Berdasarkan hal tersebut, peneliti mencoba menyebarkan pertanyaan kepada 25 konsumen Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan di Kota Kediri. Berikut adalah data faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan:.

Tabel 1.4
Observasi Awal

No	Faktor Kepuasan Konsumen	Responden
1	Kualitas Produk	20
2	Kualitas Pelayanan	1
3	Emosional	1
4	Harga	3

³ F. Tjiptono. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi. 2019

5	Biaya	0
	Jumlah Responden	25

Sumber: Data observasi pada tanggal 12 April 2023

Berdasarkan data dari 25 responden, terlihat bahwa faktor kualitas produk adalah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota Kediri. Sebanyak 20 responden memilih faktor kualitas produk sebagai yang paling signifikan, diikuti oleh faktor kualitas pelayanan yang dipilih oleh 3 responden, dan faktor harga yang dipilih oleh 2 responden. Ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan elemen utama yang dianggap penting oleh pelanggan dalam menilai kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Warung Mak Tam Kota Kediri.

Menurut Kotler dan Keller, kualitas produk merujuk pada kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Kemampuan ini mencakup aspek daya tahan, keandalan, dan ketepatan dalam memberikan manfaat secara keseluruhan. Jika suatu produk mampu menjalankan fungsinya dengan baik dan memberikan manfaat yang diharapkan, maka dapat disimpulkan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.⁴

Dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul tersebut karena gambaran data observasi yang telah dikumpulkan. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota Kediri)."

⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan Jakarta : Erlangga, 2016. 37

B Rumusan Masalah

Peneliti mengembangkan masalah sebagai berikut, dengan mempertimbangkan tantangan yang telah dijelaskan sebelumnya:

A Bagaimana Kualitas Produk di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan?

B Bagaimana Kepuasan Konsumen di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan?

C Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan??

C Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Kualitas Produk di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan.
2. Mengetahui Kepuasan Konsumen di Susu Racik Mak Tam Cabang Penanggungungan.
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan.

D Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang tergolong teoritis dan praktis antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa IAIN Kediri untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan pembelajaran.
 - b. Memberikan kontribusi pada pengembangan keilmuan baik bagi

kalangan akademik maupun non-akademik, meningkatkan pemahaman dan wawasan dalam bidang terkait.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti: Memberi peneliti informasi tentang studi yang telah diselesaikan, berapa pun ukurannya.
- b. Bagi Lembaga Pendidikan: Membantu menambah sumber informasi dan referensi yang sesuai dengan penelitian yang relevan sehingga dapat membantu lembaga pendidikan baik formal maupun informal.
- c. Bagi Pembaca: memberikan informasi dan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap topik kajian yang sedang dikerjakan, yang dapat dijadikan referensi untuk mengatasi permasalahan serupa atau memperdalam pemahaman terhadap topik tersebut.

E Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto, hipotesis adalah suatu jawaban awal atau prediksi terhadap permasalahan dalam penelitian yang masih bersifat sementara. Hipotesis ini masih perlu diuji dan diverifikasi dengan menggunakan data yang telah terkumpul dalam penelitian tersebut.⁵ Pengujian hipotesis digunakan sebagai alat pengambilan keputusan dari suatu pernyataan yang telah dirumuskan sebelumnya (hipotesis) berdasarkan suatu galat tertentu (biasanya disebut tingkat keberartian (α)).⁶ Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk memberikan landasan yang kokoh dalam memutuskan menerima atau menolak kebenaran berdasarkan anggapan atau hipotesis, sehingga memungkinkan

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 64.

⁶ Mahfudhotin, *STATISTIKA*, (Kediri: IAIN Kediri Press), 2022, 61.

peneliti untuk menarik kesimpulan yang lebih akurat dan dapat dipercaya.⁷

Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

Hipotesis Pertama

Hipotesis alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan.

Hipotesis nol (H_0) : Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan.

F Telaah Pustaka

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan penulis:

- A.** Skripsi yang ditulis oleh Reyhan Rizki Bahari (Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Wongcoco Puding di Borma Dakota Bandung). Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yang terdiri dari kinerja, fitur, keandalan, daya tahan, estetika, desain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk WongCoco Pudding di Borma Dakota Bandung secara parsial dan simultan. Ada 100 responden dalam sampel. Temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana kinerja, fungsionalitas, keandalan, estetika, dan desain semuanya memengaruhi kepuasan pelanggan pada saat yang bersamaan. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan

⁷ Johar Arifin, *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi* (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2017),18.

bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan konsumen adalah signifikan secara statistik. Bagian yang sama dengan penulis adalah penggunaan variabel dependen yang sama, yaitu kepuasan konsumen. Kesamaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Sedangkan yang membedakan adalah lokasi penelitian.⁸

B. Skripsi yang ditulis oleh Miftahul Jannah dengan judul (Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dhapu Kupi Di Banda Aceh)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen DhapuKupi di Banda Aceh dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen DhapuKupi di Banda Aceh. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya koefisien regresi untuk kualitas produk adalah 0,270, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas produk akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,270 satuan dalam kepuasan konsumen. Begitu pula dengan kualitas pelayanan, yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,140, yang menandakan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,140 satuan dalam kepuasan konsumen. Kesamaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel kualitas produk.

⁸ Reyhan Rizki Bahari. (*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Wongcoco Puding di Borma Dakota Bandung*). 2020

Sedangkan yang membedakan adalah lokasi penelitian.⁹

C. Skripsi yang ditulis oleh Silvia Pramista Rosalia (Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Susu Boneeto Di Kota Kediri)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, kualitas produk, lokasi, dan fasilitas terhadap keputusan pembelian perumahan di wilayah Gentan Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kota Kediri, lokasi, periklanan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen (uji t). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan di Kota Kediri akan semakin banyak melakukan pembelian susu Boneeto jika kualitas produk semakin baik, semakin banyak promosi yang dilakukan, dan semakin banyak tempat yang memungkinkan untuk menjual produk tersebut. Di sisi lain, harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Kota Kediri. Ini menunjukkan bahwa, tidak peduli seberapa tinggi atau rendah harga yang ditetapkan oleh perusahaan, hal itu tidak akan memengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian susu Boneeto. Kualitas produk menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh konsumen. Berdasarkan hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau simultan, kualitas produk, harga, promosi, dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian produk susu Boneeto di Kota Kediri. Hal ini menegaskan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam strategi pemasaran dan penjualan produk susu Boneeto di

⁹ Miftahul Jannah. (*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen DhapuKupi Di Banda Aceh*) 2019

wilayah tersebut. Kesamaan bagian penelitian penulis adalah penggunaan variabel kualitas produk. Untuk bagian yang membedakan adalah penggunaan variabel dependen dan lokasi penelitian.¹⁰

D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sabun Batang Herbal Multibeauty (Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri) oleh Yayuk Anjarsari, mahasiswi IAIN Kediri.

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sabun batang herbal multibeauty. Berdasarkan hasil penelitian, nilai t sebesar 15,226 menunjukkan adanya hubungan yang cukup besar antara variabel kualitas produk (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Selanjutnya hasil uji koefisien determinasi menunjukkan R^2 sebesar 0,537, artinya variabel yang berhubungan dengan kualitas produk memberikan kontribusi sebesar 53,7% terhadap variasi kepuasan konsumen. Sementara itu, 46,3% dari variabilitas kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian tersebut. Populasi dalam penelitian tersebut sebanyak 480 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 202 responden dan dipilih melalui metode probabilitas sampling. Bagian yang sama dengan penulis adalah penggunaan variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen. Sedangkan yang membedakan adalah lokasi penelitian.¹¹

¹⁰ Silvia Pramista Rosalia. *(Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Susu Boneeto Di Kota Kediri)*

¹¹ Yayuk Anjarsari. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sabun Batang Herbal Multibeauty (Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri) 2021*

E. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Syari'ah Jurusan Ekonomi Syari'ah Angkatan 2016 IAIN Kediri) oleh Mochamad Bayu Al Fatih, mahasiswa IAIN Kediri.

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian smartphone Oppo. Temuan penelitian ini memungkinkan dilakukannya ekstraksi persamaan regresi berikut: Y sama dengan 14,746 ditambah 0,236. Pemanfaatan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan kualitas produk merupakan tema umum dalam penelitian penulis. Sedangkan lokasi penelitian dan penggunaan variabel terikat berbeda.¹²

¹² Mochamad Bayu Al Fatih. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Syari'ah Jurusan Ekonomi Syari'ah Angkatan 2016 IAIN Kediri)* 2016

