

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Banyaknya bisnis yang dibuka dan dikembangkan oleh masyarakat menandakan bahwa perekonomian Indonesia telah berkembang pesat. Banyak sekali bisnis dengan berbagai bidang seperti contohnya bisnis dibidang kuliner. Tentu dengan adanya berbagai bisnis dibidang kuliner membuat persaingan pasar dalam hal menarik konsumen sangatlah sengit. Para pelaku bisnis diwajibkan mampu secara sigap dalam mengambil keputusan yang berimbang baik bagi bisnisnya. Para pelaku bisnis harus mengetahui dengan benar apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, sehingga membuat konsumen tersebut merasa puas terhadap produk yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan sudah menjadi tujuan utama bagi pelaku bisnis.<sup>1</sup>

Usaha Menengah Kecil Mikro (UMKM) sangat berpengaruh penting bagi perekonomian suatu daerah, dan perekonomian suatu daerah juga sangat berpengaruh bagi pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Merujuk pada data sumber organisasi kerja sama dan pembangunan ekonomi (OECD) pada jurnal nya yang berjudul *enhancing the contributions of SMEs in a global and digitalized economy* pada tanggal 7-8 Juni 2017 di Paris, umkm sendiri telah mendominasi di seluruh dunia sebesar 70-95%, dan

---

<sup>1</sup>FandyTjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014), 353

<sup>2</sup>OECD, "*enhancing the contributions of SMEs in a global and digitalized economy*", (Paris, 2017), 9

telah menyerap tenaga kerja sebanyak 60%.<sup>2</sup>

Saat ini UMKM sangat berkembang secara signifikan dan mampu menjadikannya sebagai sektor usaha yang mampu secara stabil menopang perekonomian Negara. Menurut Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Airlangga Hartarto pada siaran mengenai umkm menjadi pilar penting dalam perekonomian Indonesia pada tanggal 5 Mei 2021, data Kementerian Koperasi dan UKM 2021 jumlah UMKM di Indonesia mencapai 64,2 juta dan memberikan kontribusi pada PDB sebesar 61,07% atau 8.573,89 triliun rupiah. Dan telah menyerap tenaga kerja sebanyak 97%.<sup>2</sup>

Umkm bukan hanya membantu perekonomian Negara tapi juga daerah. Menurut Gubernur Jawa Timur yaitu Khofifah Indar Parawansa dalam sambutan pembukaan rangkaian kegiatan gerakan bangga buatan Indonesia pada tanggal 7/8/2021. Jumlah umkm di Jawa Timur sebanyak 9,7 juta, dan menurut data perekonomian provinsi, pada pertengahan 2021 umkm di Jawa Timur telah alami peningkatan 3,95 % dibandingkan pada awal tahun 2021. UMKM sendiri pada tahun 2021 berkontribusi dalam perekonomian daerah sebanyak 57,25%.

Begitu pula di Kota Kediri banyak sekali pelaku bisnis dibidang kuliner salah satunya adalah UMKM Gethuk pisang, Gethuk pisang merupakan salah satu oleh-oleh khas dari Kota Kediri. Gethuk pisang dipercaya merupakan makanan yang turun menurun dari zaman Kerajaan

---

<sup>3</sup><https://ekon.go.id/publikasi/detail/2696/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>(diakses25April2022)

Kadiri. Dengan rasa yang unik gethuk pisang ini muncul dari masa penjajahan Jepang, dengan adanya tekanan dari tentara Jepang membuat masyarakat Kediri krisis bahan pangan dan munculah ide untuk menjadikan pisang sebagai olahan gethuk agar tetap bisa bertahan hidup. Pada zaman dulu gethuk pisang disajikan dengan cara ditaruh pada cetakan loyang dan akan diiris saat ada pembeli, namun hal itu berubah saat gethuk pisang dipasarkan oleh orang Tionghoa yang ada di Kediri yaitu dijual menggunakan daun pisang sebagai bungkus lalu dikukus. Saat dipasarkan oleh warga Tionghoa, gethuk pisang mulai banyak diminati oleh banyak masyarakat di luar Kediri dan mulai menyeber ke luar pulau Jawa pada tahun 2000-an.

Gethuk pada umumnya terbuat dari ubi ataupun singkong, berbeda dengan gethuk pisang yaitu dari buah pisang. Bahkan dari penyajiannya pun berbeda dengan gethuk pada umumnya, gethuk pisang ini dibungkus dengan daun pisang sehingga memiliki aroma yang sangat harum. Gethuk pisang ini memiliki tekstur yang lembut namun tidak lembek meskipun dikukus. Tidak hanya cita rasa dari gethuk pisang ini yang menarik namun juga terdapat kandungan gizi seperti vitamin A, vitamin B1, karbohidrat, lemak, kalsium dan banyak lagi yang sangat bagus dan bermanfaat bagi tubuh. Karena itulah banyak sekali pelaku usaha gethuk pisang yang ada di Kota Kediri. Hal ini dapat dilihat pada data UMKM gethuk pisang di Kota Kediri yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data jumlah UMKM Gethuk Pisang di Kota Kediri Tahun 2021**

No	Nama UMKM	Alamat	No	Nama Umkm	Alamat
1.	Gethuk Pisang Madusari	Jl. Dr Saharjo, Mojoroto	14.	Gethuk Pisang Santoso	Kampung dalem gg. Buntu, Kota Kediri
2.	Gethuk Pisang Bu Wati	Jl.Saharjo, Mojoroto	15.	Gethuk Pisang UD.Rasa Manis	Jl. Kantil, rt 05 / rw 04, Kaliombo
3.	Gethuk Pisang Lutfi	Jl.KH.Hasyim Asyari, Mojoroto	16.	Gethuk Pisang Raja Manis	Jl.Corekan raya, Kota Kediri
4.	Gethuk Pisang Nikmah	Jl.Raung gg. Cengkeh, Mojoroto	17.	Gethuk Pisang Pajjan	KaumanVI, Kota Kediri
5.	Gethuk Pisang Safari	Jl. KH agus Salim gg IX, Mojoroto	18.	Gethuk Pisang Citra Baru	Jl. Karang Anyar No.43 Kota Kediri
6.	Gethuk Pisang Khomarudin	Jl. KH. Hasyim Asyari, Mojoroto	19.	Gethuk Pisang Thian Poo hien	Pandean I, Kota Kediri
7.	GethukPisang Joss	Jl. Dr Saharjo, Mojoroto	20.	Gethuk Pisang Berkah	Lingkungan Pojok, Kota Kediri
8.	GethukPisang Isman	Jl.Abusono Ngampel, Mojoroto	21.	Industri Gethuk Pisang	Jl.PattimuraNo. 61, Kota Kediri
9.	Gethuk Pisang Sumardi	Mojoroto	22.	Gethuk Pisang Madu Manis	Kampung Dalem,Kota Kediri
10.	Gethuk Pisang Citra rasa	Jl.Karanganyar 1 no.10, Kota Kediri	23.	Usaha Gethuk Pisang Safari (berkah)	Jl. Letjen Suparman, Pesantren
11.	Gethuk Pisang Yuli	Jl. Semangka 77,Kota Kediri	24.	Gethuk Pisang Rojo Nongko	Jl. Tinalan 4 barat no 6, Pesantren
12.	Gethuk Pisang Manis raja	Jl. Corekan Raya no.188, Kota Kediri	25.	Industri Gethuk PisangRojo Nongko	Jl. Tinalan 4 Barat no 6, Pesantren
13.	Gethuk Pisang Madusari	Jl. Ngadisimo Utara 1,kota Kediri			

Sumber:UMKM.depkop.go. Diunduh: 25 November 2021

Dari data diatas terdaftar sebanyak 25 UMKM Gethuk pisang di Kota Kediri terbagi menjadi 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Mojoroto ada 9 UMKM, Kecamatan Kota Kediri ada 13 UMKM, dan Kecamatan Pesantrenada 7 UMKM. Setelah dipilih Kecamatan Kota Kediri yang paling banyak maka dari Kecamatan diperkecil lagi ke kelurahan maka dari data diatas kelurahan yang paling banyak adalah Kecamatan Kota Kediri. Dari kecamatan Kota Kediri diuraikan lagi menjadi kelurahan. Di Kecamatan Kota Kediri ada dari Kelurahan Manisrenggo 3 UMKM, Rejomulyo 1 UMKM, Kampung Dalem 2 UMKM, Kaliombo 3 UMKM, Ngadirejo 1 UMKM, Setono Pande 2 UMKM, dan Banjaran 2 UMKM. Dari data tersebut terbanyak yaitu Kelurahan Kaliombo tepatnya di Lingkungan Corekan. Kelurahan inilah yang paling banyak terdapat UMKM gethuk pisang yaitu Gethuk Pisang Raja Manis, Gethuk Pisang Rasa Manis, dan Gethuk Pisang Yuli.

Dalam berbisnis harus memperhatikan aspek-aspek yang bukan hanya dapat menarik pelanggan, tapi juga dapat membuat pelanggan puas dan selalu ingin melakukan pembelian ulang. Dalam kepuasan pelanggan terdapat faktor yang mempengaruhi yaitu dari kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, biaya & kemudahan, dan faktor emosional.

**Tabel 1.2**  
**Data Perbandingan Strategi Pemasaran**

	Gethuk pisang Rasa Manis	Gethuk pisang Raja Manis	Gethuk pisang Yuli
Produk	a. Hanya menjual 1 produk b. Ada 3 pilihan size (50 gram,	a. Hanya menjual 1 produk	a. Hanya menjual 1 produk b. Ada 3 pilihan size

	150 gram, 250 gram) c. Kemasan produk : 1. Stiker 2. Nama produk 3. Komposisi 4. Nomer izin edar	b. Ada 2 pilihan size (200 gram, 250 gram) c. Kemasan produk : 1. Stiker 2. Nama produk 3. Komposisi 4. Nomer izin edar 5. Tanggal exp	(50 gram, 200 gram, 350 gram) c. Kemasan produk: 1. Stiker 2. Nama produk 3. Nomer izin edar
Harga	a. 50 gram : Rp. 1.200 b. 150 gram : Rp. 4.000 c. 250 gram : Rp. 5.500	a. 200 gram : Rp. 5.000 b. 250 gram : Rp. 6000	a. 50 gram : Rp. 1.500 b. 200 gram : Rp. 5.000 c. 350 gram : Rp. 8.000
Promo si	a. Ada 5 pegawai b. Promosi di beberapa <i>ecommerce</i> c. Terdapat benner nama usaha di depan rumah	a. Ada 7 pegawai b. Promosi di beberapa <i>e-commerce</i> c. Terdapat benner nama usaha di depan tempat produksi	a. Ada 4 pegawai b. Promosi di beberapa <i>e-commerce</i>
Lokasi	a. Alamat ada di google maps b. Tempat produksi bersih dan rapi	a. Alamat ada di google maps b. Adarumah produksi sendiridan tidakgabung denganrumah pemilik c. Tempat produksi rapi	a. Tempat produksi bersih dan rapi

Sumber:Hasil Observasi (20Desember 2021)

Dari data perbandingan strategi pemasaran dapat diketahui bahwa Gethuk Pisang Raja Manis memiliki beberapa keunggulan dibanding dua UMKM Gethuk pisang lainnya yaitu Gethuk Pisang Rasa Manis dan Gethuk Pisang Yuli. Kelebihan tersebut meliputi kualitas produk yang

meliputi kemasan produk lebih lengkap informasi mengenai produknya, lalu Gethuk Pisang Raja Manis lebih unggul juga karena area produksi dengan rumah pemilik tidak digabung. Pemilik usaha juga menyampaikan bahwa setiap tahunnya ada peningkatan dalam jumlah pelanggan, pada tahun 2019 pelanggan yang tercatat sejumlah 84 dan pada tahun 2020 sama sekali tidak ada tambahan pelanggan dikarenakan pandemi. Setelah pandemic membaik di tahun 2021 jumlah pelanggan mulai bertambah menjadi 86 dan pada tahun 2022 telah bertambah menjadi 89 pelanggan. Dan juga dari pendapatan rata-rata perbulan masih unggul gethuk pisang Raja Manis yaitu Rp. 14.000.000 sebelum pandemi dan Rp. 7.000.000 setelah pandemi menurut informasi yang diberikan oleh perwakilan dari pemilik UMKM Gethuk Pisang Raja Manis tersebut. Setelah banyak perbandingan diputuskan memilih lokasi penelitian di Gethuk Pisang Raja Manis. Menurut Kotler & Keller yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya Pemasaran Jasa “kepuasan pelanggan adalah tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”<sup>3</sup>

**Tabel 1.3**  
**Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

No.	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	Jumlah
1.	Kualitas produk	21
2.	Harga	0
3.	Faktor emosional	0
4.	Kualitas pelayanan	14
5	Biaya & kemudahan	0
	TOTAL	35

<sup>3</sup> FandyTjiptono,*PemasaranJasa*(Yogyakarta:C.VAndiOffset,2014), 360

**Sumber : Gethuk Pisang Raja Manis (data diolah)**

Dapat dilihat dari tabel, survei penelitian yang diambil dari 35 pelanggan secara acak menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang dalam pembelian gethuk pisang di Gethuk Pisang Raja Manis, yaitu faktor kualitas produk sebanyak 21 orang, faktor kualitas pelayanan sebanyak 14 orang, sedangkan untuk faktor harga, faktor emosional, dan faktor biaya dan kemudahan tidak ada responden yang memilih. Dari survei di atas dapat juga diketahui bahwa faktor kualitas produk dan faktor kualitas pelayanan adalah faktor terbesar yang mempengaruhi pelanggan loyal karena adanya kepuasan terhadap toko tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Gethuk Pisang (Studi Pada Gethuk Pisang Raja Manis Kota Kediri)."

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas permasalahan pokok dalam penelitian ini yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Gethuk Pisang Raja Manis?
2. Bagaimana kualitas produk di Gethuk Pisang Raja Manis?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di Gethuk Pisang Raja Manis?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Gethuk Pisang Raja Manis?



5. Bagaimana pengaruh kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Gethuk Pisang Raja Manis?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Gethuk Pisang Raja Manis?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Gethuk Pisang Raja Manis.
2. Mengetahui kualitas produk di Gethuk Pisang Raja Manis
3. Mengetahui kepuasan pelanggan di Gethuk Pisang Raja Manis
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gethuk Pisang Raja Manis.
5. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Gethuk Pisang Raja Manis.
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Gethuk Pisang Raja Manis.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak dengan rincian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai

pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Gethuk Pisang Raja Manis, diharapkan mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan dengan dimanfaatkan sebagai evaluasi bagi perusahaan.
3. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau bahan referensi untuk dilakukan penelitian selanjutnya dimasa depan.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Peneliti mendapatkan beberapa karya penelitian lainnya yang dapat digunakan sebagai referensi atau sebagai bahan perbandingan dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian:

1. Skripsi yang dijabarkan oleh Kartika Nur Rahmawati mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta ditahun 2017 yang berjudul "Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten". Persamaan penelitian Kartika Nur Rahmawati mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta ditahun 2017 dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen. Sedangkan perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini adalah produk, produk dari penelitian diatas adalah gethuk pisang. Sedangkan produk dari penelitian ini adalah produk dari kedai Bangsawan. Perbedaan

selanjutnya adalah pemilihan lokasi, lokasi yang dipilih oleh penelitian skripsi diatas adalah konsumen dari Gethuk Pisang Raja Manis di Kediri Jawa Timur. Sedangkan dalam penelitian skripsi ini konsumen dari Kedai Bangsawan di Klaten Jawa Tengah.

Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisisioner terhadap responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten sebesar 64,80%.<sup>4</sup>

2. Skripsi yang dijabarkan oleh Rifka Aulya mahasiswa Universitas Sumatera Utara ditahun 2018 yang berjudul "Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perdana Swalayan di Kota Medan". Persamaan penelitian Rifka Aulya mahasiswa Universitas Sumatera Utara ditahun 2018 dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen. Sedangkan perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini adalah produk, produk dari penelitian diatas adalah gethuk pisang. Sedangkan produk dari penelitian ini adalah produk yang ada di Swalayan Perdana. Perbedaan selanjutnya adalah pemilihan lokasi, lokasi yang dipilih oleh penelitian skripsi diatas adalah konsumen dari Gethuk Pisang Raja Manis di Kediri Jawa

---

4

Kartika Nur Rahmawati, *Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten*, (Klaten : Universitas Negeri Yogyakarta), 2017

Timur. Sedangkan dalam penelitian skripsi ini konsumen dari perdana swalayan di Kota Medan Sumatera Utara.

Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisisioner terhadap responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antarproduk, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pada Perdana Swalayan di Kota Medan.<sup>5</sup>

3. Skripsi yang dijabarkan oleh Yayuk Anjasari mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri ditahun 2021 yang berjudul "Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sabun batang herbal multibeauty (studi kasus pada komunitas team hoky Kediri)". Persamaan penelitian Yayuk Anjasari mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri ditahun 2021 dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan konsumen. Sedangkan perbedaan dari penelitian Yayuk Anjasari mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri ditahun 2021 dengan penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan. Perbedaan selanjutnya adalah pemilihan lokasi. Lokasi yang dipilih oleh penelitian skripsi diatas adalah konsumen dari Gethuk Pisang Raja Manis di Kediri Jawa Timur. Sedangkan dalam penelitian skripsi ini konsumen komunitas team Hoky Kediri Hasil dari

---

5

RifkaAulya, *Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perdana Swalayan di Kota Medan*, (Medan : Universitas Sumatera Utara), 2018

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Komunitas team hoky Kediri.<sup>6</sup>

4. Skripsi yang dijabarkan oleh Devingga Firstiana Hartanto Putri mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri ditahun 2021 yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus Outlet D'joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)". Persamaan penelitian Devingga Firstiana Hartanto Putri mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri ditahun 2021 dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen. Sedangkan perbedaan dari penelitian Devingga Firstiana Hartanto Putri mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri ditahun 2021 dengan penelitian ini adalah variabel kualitas produk. Perbedaan selanjutnya adalah pemilihan lokasi, lokasi yang dipilih oleh penelitian skripsi diatas adalah konsumen dari Gethuk Pisang Raja Manis di Kediri Jawa Timur. Sedangkan dalam penelitian skripsi ini konsumen D'joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 27,9% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 72,1% dipengaruhi oleh

---

<sup>6</sup> Yayuk Anjasari, *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sabun batang herbal multibeauty (studikasuspada komunitas team hoky Kediri)*, (Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri), 2021

variabel lain.<sup>7</sup>

5. Jurnal yang dijabarkan oleh Widi Fitria Lusiani dan Agus Hermani Daryanto Seno mahasiswa Universitas Diponegoro yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk fashion kota semarang". Persamaan penelitian Widi Fitria Lusiana dan Agus Hermani Daryanto Seno mahasiswa Universitas Diponegoro dengan penelitian ini adalah dalam hal pemilihan variabel yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Perbedaannya adalah pemilihan lokasi yang digunakan yaitu jurnal ini berada di Kota Semarang, sedangkan penelitian ini di Kota Kediri Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>DevinggaFirstianaHartantoPutri,*Pengaruhkualitaspelayananterhadapkepuasankonsumenten (studi kasus Outlet D'joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)*, (Kediri : Institut Agama Islam Negeri Kediri),2021

<sup>8</sup> Widi Fitria Lusiani dan Agus Hermani Daryanto Seno, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitasprodukterhadapkepuasankonsumenprodukfashionkotasemarang*.Administ rasibisnis Universitas Diponegoro