

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Soto adalah makanan berkuah yang populer di berbagai tempat dengan cita rasa unik. Di kelurahan Tamanan, kecamatan Kota Kediri, Jawa Timur, ada lapak khusus soto ayam yang disebut Soto Bok Ijo yang sudah termasuk dalam Zona KHAS (Kuliner, Halal, Aman, Sehat). Tujuan dari Zona KHAS adalah untuk melindungi konsumen, mempercepat sertifikasi halal, memberikan pembinaan bagi UMKM, serta meningkatkan kesadaran dan kepercayaan pada gaya hidup halal di masyarakat sesuai dengan kaidah syariah.¹ Maka dari itu pemerintah Kota Kediri melalui Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) dan pihak terkait telah membangun dan menetapkan Zona Kuliner Halal, Aman, dan Sehat (Zona KHAS) di Soto Bok Ijo sebagai area bisnis kuliner.

Sertifikasi halal adalah proses penilaian dan pengakuan yang dilakukan oleh otoritas berwenang untuk menentukan apakah suatu produk, bahan, atau layanan memenuhi syarat dan standar yang ditetapkan dalam hukum Islam. Sertifikasi halal memastikan bahwa produk atau layanan dibuat, diolah, atau disediakan sesuai dengan prinsip halal yang diakui oleh umat Muslim.² Tujuan sertifikasi halal yaitu: memberikan kepastian kepada konsumen muslim, meningkatkan kualitas produk, meningkatkan daya saing usaha, melindungi konsumen dari produk yang diragukan kehalalannya.³ Sertifikasi halal di kawasan

¹ Bahrul Ulum Ilham et al., "Pengembangan UMKM Terpadu Berbasis Zona KHAS (Kuliner Halal Aman Dan Sehat) Di Kawasan Wisata Lego-Lego Makassar," *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 9, no. 2 (2023): 315, <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i2.1819>.

² Nurlaili Adkhi et al., "Sains Insani EISSN: [0127-7871] Enhancing Gastronomy Tourism Strategy Through Free Halal Certification Program in East Java Strategi Meningkatkan Pelancongan Gastronomi Melalui Program Pensijilan Halal Percuma Di Jawa Timur," 2025.

³ Muhamad Wildan et al., "Al-Uqud : Journal of Islamic Economics Leveraging Halal Certification for Gastronomy Tourism Strategy" 9 (2025): 33–46.

kuliner Soto Bok Ijo Tamanan ini ada tiga kategori. Pertama, halal pemilihan barang (daging ayam). Kedua, halal penyembelihan ayam. Ketiga, halal cara pengolahan. Sertifikasi halal tiga ini menjadi *value excellent* dibanding kawasan kuliner daerah lainnya⁴. Lokasinya juga strategis karena berada di dekat pusat transportasi publik, terminal Tamanan. Sejumlah gerai Soto Bok Ijo berjajar di pusat kuliner soto tepat di sisi pintu masuk terminal. Tempat awal mereka berjualan di sepanjang jalan sebelah timur bagian utara dekat Bok Ijo atau jembatan hijau. Sejak tahun 1970-an, kuliner Soto Bok Ijo telah menjadi makanan khas Kota Kediri. Lokasinya dulu terletak di sekitar jembatan kecil hijau di sebelah Terminal Baru Kota Kediri, jadi disebut Soto Bok Ijo. Karena kebanyakan penjual Soto Bok Ijo berada di Kelurahan Tamanan di Kecamatan Mojoroto, Soto Bok Ijo juga disebut Soto Tamanan.⁵

Para pedagang Soto Bok Ijo itu dulu menjajakan sotonya dengan pikulan. Jika tidak habis di Soto Bok Ijo, para pedagang menjajakan secara keliling. Pusat penjualan Soto Bok Ijo berdiri selama beberapa tahun lalu. Namun, ketika pembangunan terminal kisaran pada tahun 1990-an, pusat penjualan itu pindah. Jembatan hijau yang berada di dekat terminal sudah tidak ada lagi, tetapi namanya masih diingat oleh orang-orang. Bahkan sampai menyebut identitas soto, yang merupakan ciri khas Soto Kediri. Soto Tamanan adalah nama lain untuk Soto Bok Ijo karena menunjukkan lokasi jualannya.⁶

⁴ MOHAMMAD BASID AL HARIS and Miftakhul Rohman, "Implementasi Maqosid Syariah Terhadap Pedagang Di Kawasan Soto Mbok Ijo Tamanan Kediri," *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies* 3, no. 3 (2023): 107–14, <https://doi.org/10.28926/sinda.v3i3.1173>.

⁵ YuniAstutik, Soto Bok ijo Kediri, Legenda Kuliner di Kota Tahu Sejak 1969, *Traveling Yuk*, 2020. Accessed <https://travelingyuk.com/soto-bok-ijo-kediri/113292/>

⁶ Agus Fauzul, Soto Bok Ijo Kediri, Citarasa Gurih Santan Yang Menggoda, *Surabaya Kompas*, 2024, Accessed <https://surabaya.kompas.com/read/2024/11/20/063238578/soto-bok-ijo-kediri-citarasa-gurih-santan-yang-menggoda>

Soto Bok Ijo memiliki ciri khas, yaitu kuahnya yang sedikit kental karena dicampur dengan santan kelapa. Rasa gurihnya ditingkatkan oleh campuran berbagai bumbu rempah lainnya ditambah dengan sedikit rasa manisnya. Isian soto seperti, jeroan ayam, sayap, dada, ceker, dan telur muda yang disajikan dengan cara dibakar menggunakan bumbu kecap. Ciri khusus di Soto Bok Ijo dengan menambahkan kecambah dan irisan kubis ke dalam Soto Bok Ijo. Dua sayuran ini disajikan bersamaan per porsi mangkok soto berkisar Rp 10.000. Harga berbeda untuk setiap isian. Setiap lapak menampilkan harga menu, selain itu berada di lokasi yang strategis sehingga mudah dijangkau dari semua arah.⁷

Banyaknya pedagang Soto di Tamanan, atau "Kampung Soto", persaingan Soto Bok Ijo semakin ketat. Untuk mengatasi persaingan, pelaku bisnis harus membuat strategi pemasaran yang *berorientasi*. Para pelaku bisnis harus memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan pelanggan memiliki pengalaman yang menyenangkan. Perusahaan dapat mengukur kualitas produk yang ditawarkannya untuk mengetahui seberapa puas pelanggannya.⁸

Terdapat beberapa warung Soto Ayam Tamanan yang paling terkenal yaitu Soto Bok Ijo Tamanan yang terletak di dekat terminal baru. Berdasarkan hasil pencarian di google.com dengan kata kunci "Soto Bok Ijo Tamanan" yang menjadi rekomendasi google.com karena memiliki rating yang paling tinggi, dan banyak diulas pembeli terdapat 3 nama soto tamanan yaitu ,1) Soto Bok Ijo Pak

⁷ Agus Fauzul, Soto Bok Ijo Kediri, Citarasa Gurih Santan Yang Menggoda, *Surabaya Kompas*, 2024, Accessed <https://surabaya.kompas.com/read/2024/11/20/063238578/soto-bok-ijo-kediri-citarasa-gurih-santan-yang-menggoda>

⁸ Anak Agung Ketut Diatmika, Pengaruh Inovasi Produk, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kesetiaan Pelanggan, *Jurnal Esaunggul*, 2023, Accessed <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/viewFile/6347/3760>

No Tamanan, 2) Soto Ayam dan Ayam Bakar Bok Ijo Pak Budi, 3) Soto Bok Ijo Pak Man.⁹

Tabel 1.1
Data Perbandingan Rating Tertinggi di Soto Ayam Tamanan Tahun 2025

No.	Nama Soto Tamanan	Rating	Jumlah Ulasan
1.	Soto Bok Ijo Pak No Tamanan	4,5	693
2.	Soto Ayam dan Ayam Bakar Bok Ijo Pak Budi	4,3	53
3.	Soto Bok Ijo Pak Man	3,8	45

Sumber data: Hasil Olah Data Melalui Aplikasi Google Maps¹⁰

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 3 Soto Bok Ijo Tamanan dengan rating tertinggi dengan rentang nilai maksimal 4,5 dan dengan ulasan terbanyak adalah Soto Pak No Bok Ijo Tamanan 693 ulasan dan setiap ulasan memuji rasa dari soto ayam yang enak dibandingkan soto ayam yang lain.

Dari ketiga soto ayam diatas belum banyak penelitian yang secara khusus mempelajari pengaruh strategi pemasaran terhadap daya saing UMKM sektor kuliner Soto Bok Ijo Tamanan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperluas pengetahuan kita tentang bagaimana penerapan strategi pemasaran dapat mempengaruhi daya saing UMKM sektor kuliner Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

Seberapa besar harapan pelanggan tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan menentukan kepuasan pelanggan. Konsumen akan mengalami kepuasan atau kekecewaan setelah menggunakan produk. Jika mereka merasa puas, mereka akan membeli produk lagi, dan jika mereka tidak merasa puas, mereka tidak akan membeli produk tersebut di kemudian hari. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian di mana pilihan yang

⁹ Ini Kediri, Awes Bila Anda Menikmati Soto Bok Ijo, Kuliner Khas Kota Kediri, Risikonya Ketagihan, *Kediri Kota.go.id*, 2022, <https://www.kedirikota.go.id/p/dalamberita/13047/awes-bila-anda-menikmati-soto-bok-ijo-kuliner-khas-kota-kediri-risikonya-ketagi-han>

¹⁰ Data merupakan ulasan dari google.com yang tersambung dengan google maps, diakses pada Rabu, 17 Januari 2025 pukul 20.59 WIB.

dipilih setidaknya sebanding atau melampaui harapan pelanggan¹¹

Kepuasan konsumen sangat penting dan dianggap sebagai salah satu indikator kinerja pasar. Meningkatkan kepuasan konsumen dapat mengarah pada peningkatan bisnis. pada peningkatan penjualan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Jika pelanggan tidak puas, ada risiko seperti *demonstrasi* oleh lembaga konsumen. tanggapan atas keluhan pelanggan dan penyebaran produk baru sebagai pengganti. Ketidakpuasan pelanggan dapat membantu bisnis menemukan kekurangan produk atau jasa yang tidak memenuhi standar konsumen.¹²

Menurut Kotler, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh indikator seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosi, harga, dan biaya.¹³ Berdasarkan teori diatas peneliti kemudian melakukan observasi awal untuk melihat faktor utama yang mendorong kepuasan konsumen Soto Pak No Bok Ijo Tamanan. Hasil observasi awal sebagai berikut:

Tabel 1.2
Faktor Kepuasan Konsumen Soto Pak No Bok Ijo Tamanan Tahun 2025

Faktor Kepuasan Konsumen	Jumlah Responden
Kualitas Produk	20
Kualitas Pelayanan	12
Harga	4
Faktor Emosi	2
Biaya	2
Total	40

Sumber : Hasil Observasi diolah tahun 2025¹⁴

Data pada tabel 2 responden di ambil dari konsumen yang membeli Soto Pak No Bok Ijo lebih dari satu kali. Menyimpulkan bahwa 20 dari 40 responden

¹¹ Sangadji, Etta Mamang; Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta:Andi, 2013). 181.

¹² Hutomo Manggala and Gidion P Adirineko, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi," *Jurnal Ilmu Manajemen* 19, no. 1 (2022): 39–53, <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.49600>.

¹³ Ita Punama and Yuliana, "Management Pemasaran," *Manajemen Pemasaran Jasa* 4, no. 2 (2021): 96.

¹⁴ Hasil Observasi Peneliti di Kawasan Wisata Kuliner Soto Bok Ijo

memilih kualitas produk sebagai faktor kepuasan mereka membeli Soto Pak No Bok Ijo. Konsumen merasakan kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan karena kualitas produk yang diberikan oleh Soto Pak No Bok Ijo. Adanya kepuasan dapat menciptakan persepsi positif dalam diri seseorang sehingga menimbulkan pembelian ulang dan bahkan menjadikan konsumen loyal terhadap perusahaan. Loyalitas seseorang konsumen menjadi faktor keberhasilan perusahaan.¹⁵

Menurut pengamatan peneliti secara langsung, banyaknya 10 gerai soto di paguyupan Soto Bok Ijo tamanan menunjukkan persaingan soto yang signifikan.¹⁶ Dalam bisnis soto, kualitas produk sangat penting karena produk dapat memenuhi fungsinya, seperti daya tahan, *reliabilitas*, ketepatan, kemudahan pengoperasian, perawatan, dan fitur lainnya. Setiap perusahaan harus mengejar dan menerapkan standar kualitas produk jika mereka ingin membuat produk mereka bersaing di pasar untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pembuatan produk lebih berfokus pada permintaan pasar atau selera pelanggan, dengan kata lain, kualitas produk diukur sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁷

Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan, tetapi dari sudut pandang pelanggan, perusahaan harus berkonsentrasi pada aspek kualitas pelayanan saat membuat strategi dan rencana pelayanan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya pemenuhan produk atau jasa sesuai dengan

¹⁵ Monica Maria and Mohamad Yusak Anshori, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake," *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management* 6, no. 1 (2020): 50–51, <https://doi.org/10.20473/jmtt.v6i1.2654>.

¹⁶ Hasil Observasi Peneliti di Kawasan Wisata Kuliner Soto Bok Ijo

¹⁷ Alfian Sulisty Herlambang and Edi Komara, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 7, no. 2 (2022): 56, <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>.

keinginan pelanggan dengan cara yang tepat untuk disampaikan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur oleh pihak yang dilayani daripada pihak yang melayani karena merekalah yang menerima pelayanan, sehingga dapat mengukur kualitasnya sesuai dengan harapan mereka.¹⁸

Soto Pak No Bok Ijo Tamanan menawarkan banyak kenyamanan kepada pelanggan, seperti produk dengan citarasa, aroma, dan konsistensi bahan yang terjaga hingga saat ini. Meja dan kursi yang rapi, kerapian dan kebersihan karyawan, kebersihan toilet, adanya mushola, konsistensi kualitas masakan, ketepatan waktu, pelayanan seperti tukang parkir yang membuat pelanggan merasa aman saat parkir mobil mereka, dan karyawan yang kompeten di bidangnya.¹⁹

Penelitian Miftahul Jannah²⁰ dan Randy²¹ menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen senada pada penelitian Regina²² dan Manggala²³ yang menyatakan sama dan berpengaruh

¹⁸ Kasto Budiman, "Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Di Kecamatan Unaaha Kabupaten Konawe," *Majalah Geografi Indonesia* 23, no. 2 (2020): 154–75.

¹⁹ Ahyani, N. L. (2016), Meningkatkan adversity quotient (daya juang) pada anak-anak panti asuhan melalui penguatan sosial support, (Psikologi, 2016). 58-60

²⁰ Miftakul Jannah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dhapukupi Di Banda Aceh," *Sustainability (Switzerland)* (2019), http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

²¹ RANDY FEBRIAN, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Burger King Di Kuta Square Bali)," *Jurnal STEI Ekonomi* 26, no. 01 (2019): 105–22.

²² Christin Regina and Agus Hermani Daryanto Seno, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Du Cafe Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2020): 465–74, <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28748>.

²³ Manggala and Adirineksa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi."

terhadap kepuasan konsumen, berbeda dengan penelitian Handayani²⁴ dan Budiarno²⁵, yang menyatakan tidak berpengaruh. Namun dalam penelitian diatas belum ada yang meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengeksplorasi dinamika tersebut. Dengan memperhatikan berbagai konteks tersebut, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalahnya antara lain:

1. Bagaimana Kualitas Produk Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?
3. Bagaimana Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?

²⁴ Handayani Uwais Al-Qarni, “Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Stan – Indonesia Mandiri Bandung 2020,” *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Cimahi* (2020), https://epub.imandiri.id/repository/docs/TaSkripsi/SKRIPSI_HANDAYANI_UWAIS_AL-QARNI_381743005.pdf.

²⁵ Budiarno Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Ambar Lukitaningsih, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 19, no. 02 (2022): 226–33, <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>.

5. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?
6. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan dari penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Produk Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.
3. Untuk mengetahui Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya *literatur* mengenai perilaku konsumen, khususnya dalam *konteks* kualitas dan kepuasan konsumen. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Secara praktis,

a) Bagi Pelaku Usaha

Hasil temuan penelitian dapat membantu pebisnis berbagi kepemilikan dan arahan untuk mengendalikan dampak produk berkualitas tinggi terhadap kepuasan konsumen di Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

b) Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya dibidang pemasaran dan perilaku konsumen.

c) Bagi masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan terhadap masyarakat, terutama konsumen, mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

d) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan kesempatan bagi peneliti lain untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pemasaran, serta mendorong adanya penelitian baru terkait dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut telaah pustaka yang digunakan oleh penulis antara lain:

1. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto"* ditulis oleh Salsabila, Maidina Faridah (2024), Mahasiswa Institut Agama Islam

Negeri Kediri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dapat dikatakan dalam kategori baik, diwujudkan melalui adanya berbagai macam fasilitas produk dan layanan untuk nasabah. Kepuasan nasabahnya dapat tercermin dari tingkat keluhan yang diterima. Kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Tangible mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁶

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel bebas (X) yakni kualitas pelayanan persamaan kedua terletak pada variabel Y yaitu kepuasan konsumen/nasabah. Perbedaan pada penelitian ini berlokasi di PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto sedangkan penelitian penulis pada Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

2. *"Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Basic Voal Premium Umama (Studi Kasus pada mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen dari Toko Nymaz Hijab)" ditulis oleh Arrum Mahrifathul Aisyah (2023), Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri. Hasil penelitian ini bahwa kualitas produk (X1), harga (X2), dan kepuasan konsumen (Y) hijab voal premium umama termasuk kategori cukup baik. Menurut hasil perhitungan uji korelasi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil dari perhitungan dari uji korelasi berganda memperoleh nilai r sebesar 0,864, dimana hal ini berarti variabel-variabel tersebut berkorelasi sangat kuat. Uji T dalam penelitian ini menghasilkan nilai*

²⁶ SalsabilaMaidina Faridah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalah Indonesia KCP Mojokerto" (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024), https://etheses.iainkediri.ac.id/13910/1/931401218_prabab.pdf.

pada kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 2,961 dan signifikan sebesar 0,004, sedangkan pada variabel harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 3,439 dan signifikansi 0,00. Adapun hasil uji R-Square menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan variabel harga (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai sebesar 74,6% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.²⁷

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel bebas (X) yakni kualitas produk persamaan kedua variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan terletak pada studi kasus pada penelitian ini berlokasi di Toko Nymaz Hijab sedangkan penelitian penulis pada Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

3. *"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Soto Ayam Pak Beno Branggahan-Kediri"* ditulis oleh Lukfita, Firnanda Ade (2023), Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri.²⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas produk memiliki dalam kategori baik, interval termasuk dalam kriteria baik, yaitu diperoleh dengan hasil F relatif 79,4% dan frekuensi kumulatifnya sebesar 100%. Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa variabel kepuasan Konsumen dalam kategori baik, kelas interval termasuk dalam kriteria baik, yaitu diperoleh dengan hasil F relatif 66% dan frekuensi kumulatifnya sebesar 100%. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai korelasi antara Kualitas produk dengan Kepuasan konsumen sebesar 0,558 dengan

²⁷ Aisyah Mahrifathul Arrum, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Basic Voal Premium Umama(Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen Dari Toko Nymaz Hijab)" (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2023), https://etheses.iainkediri.ac.id/8532/1/931310818_Prabab.pdf.

²⁸ Lukfita Firnanda Ade, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Soto Ayam Pak Beno Branggahan-Kediri)," n.d., <https://etheses.iainkediri.ac.id/11850/>.

signifikansi $0,000 < 0,005$ yaitu mempunyai makna bahwa hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen termasuk dalam kategori baik, kualitas produk berpengaruh pada kepuasan konsumen. Dari analisis regresi menunjukkan hasil $Y = 6,973 + 0,637x$, yang berarti jika variabel Kualitas produk naik sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen naik sebesar 0,637, nilai R Square 0,312 yang artinya variable-variable yang dipengaruhi oleh variable Kualitas Produk adalah 31,2%.

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel bebas (X) hanya satu yakni kualitas produk, persamaan kedua variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan terletak pada studi kasus pada penelitian ini berlokasi di branggahan kediri sedangkan penelitian penulis pada Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

4. *"Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Malaja"* oleh Muh.Azhari Ramadhan (2023).²⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di Rumah Makan Aroma Malaja, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan variabel bebas (X) yakni kualitas produk dan kualitas pelayanan. Persamaan kedua terletak pada variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini pada berlokasi di Rumah Makan Aroma Malaja sedangkan penelitian

²⁹ Samudra 2019 Rahmadani, Suardana, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Malaja," *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi* 2, no. 2 (2023): 2549–2284.

penulis pada Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

5. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place" ditulis oleh Stephani (2021).³⁰

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, implikasi pada penelitian ini yakin bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan variabel bebas (X) yakni kualitas produk dan kualitas pelayanan. Persamaan kedua terletak pada variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini pada berlokasi Pada Konsumen Tanamera Coffe Pacific Place sedangkan penelitian penulis pada Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.

Pada penelitian Yelvita³¹, Gabriel³², Lukfita³³, Azhari³⁴, Stephani³⁵ menunjukkan hasil pengujian hipotesis bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Senada dengan penelitian Manggala³⁶ dan Regina³⁷. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya ketidakpastian atau kekosongan dalam pemahaman

³⁰ Stephani Imanuela Laetitia, Elke Alexandrina, and Satria Fajar Ardianto, "Pengaruh Kulaitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5, no. 1 (2021): 1699–1721, <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/issue/view/19>.

³¹ Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomu, and Ipwi Jakarta, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan E-Commerce Program Sarjana Prodi Manajemen S1," 2020.

³² Gabriel Simbolon, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Air Minum Isi Ulang Di Perumahan Mendalo Asri" 4, no. 1 (2024): 1–23.

³³ Firmanda Ade, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Soto Ayam Pak Beno Branggahan-Kediri)."

³⁴ Rahmadani, Suardana, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Malaja."

³⁵ Laetitia, Alexandrina, and Ardianto, "Pengaruh Kulaitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place."

³⁶ Manggala dan Adirinekso, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi."

³⁷ Regina and Daryanto Seno, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Du Cafe Semarang)."

tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana kualitas produk dan kualitas layanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada UMKM sektor kuliner, khususnya Soto Pak No Bok Ijo Tamanan.