

**PENGARUH KUALITAS KAIN TENUN IKAT TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TENUN IKAT MEDALI MAS  
BANDAR KIDUL KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh:**

**Hongki Yuda Pratama**

**931304718**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS KAIN TENUN IKAT TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TENUN IKAT MEDALI MAS  
BANDAR KIDUL KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh:**

**Hongki Yuda Pratama**

**931304718**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2023**

ii

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS KAIN TENUN IKAT TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN TENUN IKAT MEDALI MAS BANDAR KIDUL KOTA**  
**KEDIRI**

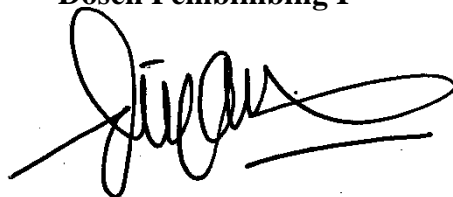
Oleh:

**Hongki Yuda Pratama**

**9313.047.18**

DiSetujui Oleh:

**Dosen Pembimbing I**



**Dijan Novia Saka, SE., M. M.**  
**NIDN. 0714127001**

**Dosen Pembimbing II**



**Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA**  
**NIP. 19930219 201903 1 007**

**NOTA DINAS**

Nomor : **Kediri, 19 Desember 2022**  
Lampiran : 4 (empat berkas)  
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo  
Kota Kediri  
*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

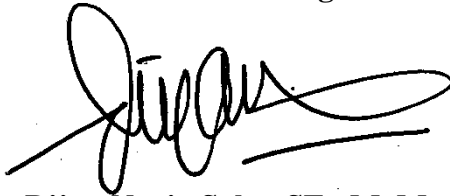
Nama : Hongki Yuda Pratama  
NIM : 931304718  
Judul : Pengaruh Kualitas Kain Tenun Ikat Terhadap Kepuasan Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Dosen Pembimbing I**



**Dijan Novia Saka, SE., M. M.**  
NIDN. 0714127001

**Dosen Pembimbing II**



**Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA**  
NIP. 19930219 201903 1 007

## **NOTA PEMBIMBING**

Nomor : **Kediri, 16 Januari 2023**  
Lampiran : 4 (empat berkas)  
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo  
Kota Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hongki Yuda Pratama  
NIM : 931304718  
Judul : Pengaruh Kualitas Kain Tenun Ikat Terhadap Kepuasan Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada Januari 2023, kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Dijan Novia Saka, SE., M. M.**  
**NIDN. 0714127001**

**Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA**  
**NIP. 19930219 201903 1 007**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS KAIN TENUN IKAT TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN TENUN IKAT MEDALI MAS**  
**BANDAR KIDUL KOTA KEDIRI**  
**HONGKI YUDA PRATAMA**

**NIM: 9.313.047.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, tanggal :

Pukul :

**Tim Penguji,**

**1. Penguji Utama**

**Ririn Tri Puspita Ningrum, M. SI** (.....)  
NIP. 19840815 201801 2 001

**2. Penguji I**

**Dijan Novia Saka, S.E., M.M.** (.....)  
NIDN. 0714127001

**3. Penguji II**

**Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA** (.....)  
NIP. 19930219 201903 1 007

Kediri, 16 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

**Dr. Imam Anas Muslih, M.H.I**  
NIP. 19750101 199803 1 002

## **HALAMAN MOTTO**

Di sini adalah tempat kita berlelah-lelah mengumpulkan pundi-pundi pahala. Saat pundi-pundi pahala itu sudah terkumpulkan dan dengan rahmat-Nya kita bisa masuk ke telaga syurga-Nya, barulah kita bisa memanen hasilnya.

Karena jika keberkahan dan ridho Allah yang kita cari, maka sebisa mungkin kita harus menutup segala celah yang dapat menodai 2 hal itu.

Selagi bukan Allah yang hilang dari hati kita, maka kita akan baik-baik saja.

Satu hal yang paling penting tak bisa terabaikan, selalu libatkan Allah dalam setiap langkah yang ingin kita gapai.

Semoga ada secercah kebahagiaan yang menanti kita di esok hari

*Aamiin Ya Rabbal Alamin*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tuaku orang terkasihku,  
Selalu penuh cinta kasih mendukung, mendoakan, dan memberikan inspirasi dan  
motivasi akan adanya kemungkinan-kemungkinan indah kelak yang menanti kita  
selagi berusaha dengan penuh kesabaran.

Penuh ridho yang diberikan, karena ridho orang tua terlebih ibu menjadi satu  
senjata utama yang juga merupakan ridho dari Allah SWT

Serta keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan *support* hingga saat ini.

Semoga Allah SWT memberikan ridho dan penuh rahmatnya kepada kita,  
Memberikan kesehatan, perlindungan, dan umur yang panjang dengan lebih dekat  
kepada-Nya. Aamiin Ya Rabbal Alamin



## ABSTRAK

Pratama, Hongki Yuda, 2023. Pengaruh Kualitas Kain Tenun Ikat Terhadap Kepuasan Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing: Dijan Novia Saka, S.E., M.M. Dan Abdul Rosyid S.Fil.I., MA.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Kain Tenun Ikat, Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk merupakan suatu keistimewaan atau nilai lebih yang ada dalam suatu barang yang dapat memberikan rasa yang melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau puas yang timbul karena disebabkan adanya faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi, salah satunya yaitu kualitas produk yang dirasakan sesuai bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kain tenun ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi yaitu seluruh pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri. Jumlah ditentukan dengan menggunakan tabel Isaac dan Michael dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya dengan taraf kesalahan 5% yang diperoleh hasil sampel sebanyak 349 pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil kategorisasi variabel kualitas kain tenun dan kepuasan pelanggan yang terindikasi bahwa cukup baik. Hasil dari pengujian korelasi antara kualitas kain tenun ikat dengan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa angka *person correlation* berada di angka 0,146. Hasil dari persamaan regresi  $Y = 25,849 + 0,119 X$ . Hasil dari uji parsial variabel X terhadap variabel Y menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,759 > 1,966$ ) dengan Sig.  $0,006 < 0,05$ , maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Serta hasil uji koefisien determinan (*R Square*) menunjukkan nilai 0,498. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kualitas kain tenun (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 49,8%, sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, sujud syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa selalu memberikan nikmat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang senantiasa membawa kita ke jalan kebenaran jalan yang diridhoi oleh Allah SWT. Semoga dengan membaca sholawat kita dapat memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin.

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M. dan Bapak Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA selaku dosen pembimbing dengan penuh kesabaran dalam memberikan arahan dan bimbingan hingga terselesaikannya dengan baik penulisan skripsi ini.
4. Orang tua saya, terima kasih atas semua doa dan dukungannya demi tercapainya kesuksesan yang telah dicapai hingga sekarang, segala pencapaian yang diraih tidak lepas dari adanya ridho dari orang tua.
5. Serta teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan mendapat pahala dan balasan yang mulia di sisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pembaca sekalian demi kesempurnaan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Telaah Pustaka.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Kualitas Produk .....</b>	<b>16</b>

1. Kualitas Produk.....	16
2. Indikator Kualitas Produk .....	16
3. Kualitas Produk Dalam Pandangan Islam .....	18
B. Kepuasan Pelanggan .....	19
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	21
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
5. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Populasi dan Sampel .....	24
1. Populasi .....	24
2. Sampel .....	24
C. Lokasi Penelitian .....	25
D. Definisi Operasional Variabel.....	25
1. Kualitas Kain Tenun Ikat (X) .....	26
2. Kepuasan Pelanggan (Y).....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1. Sumber Data .....	27
2. Metode Pengumpulan Data .....	28
F. Instrumen Penelitian .....	28
G. Analisis Data.....	28
1. Editing .....	28
2. Coding dan Categorizing .....	29

3. Scoring.....	29
4. Tabulating.....	29
5. Processing.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>34</b>
1. Sejarah Berdirinya Tenun Ikat Medali Mas Kota Kediri .....	34
2. Letak Geografis .....	35
3. Visi Misi.....	36
4. Struktur Organisasi Tenun Ikat Medali Mas Kota Kediri .....	36
<b>B. Deskripsi Responden.....</b>	<b>37</b>
1. Jenis Kelamin.....	37
2. Usia .....	37
<b>C. Deskripsi Data .....</b>	<b>38</b>
1. Uji Kemantapan Instrumen .....	38
2. Analisis Deskriptif .....	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	48
5. Uji Hipotesis.....	49
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
<b>A. Kualitas Kain Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri</b> .....	<b>52</b>
<b>B. Kepuasan Pelaanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota</b> <b>Kediri .....</b>	<b>57</b>
<b>C. Pengaruh Kualitas Kain Tenun Ikat Terhadap Kepuasan</b> <b>Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri .....</b>	<b>60</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>63</b>

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Jumlah Pengusaha Tenun Ikat Kota Kediri
- Tabel 1.2 Data Tenun Ikat di Kecamatan Mojoroto Kota Kediri
- Tabel 1.3 Perbandingan Pengusaha Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri
- Tabel 1.4 Data Produk Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri
- Tabel 1.5 Data Frekuensi Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri
- Tabel 1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri
- Tabel 3.1 Indikator Variabel X
- Tabel 3.2 Indikator Variabel Y
- Tabel 3.3 Skor Alternatif Jawaban Instrumen Angket
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kain Tenun Ikat (X) Awal
- Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kain Tenun Ikat (X) Setelah Pengujian
- Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) Awal
- Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) Setelah Pengujian
- Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Kain Tenun Ikat (X) Awal
- Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Kain Tenun Ikat (X) Setelah Pengujian
- Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) Awal
- Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) Setelah Pengujian
- Tabel 4.11 Analisis Deskriptif

Tabel 4.12 Kategorisasi Variabel Kualitas Kain Tenun Ikat

Tabel 4.13 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan Tenun Ikat

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.15 Hasil Analisis Korelasi

Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas

Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.19 Hasil Uji t

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)