

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan keragaman budaya. Begitupun dengan pelaku usaha yang berkembang, di Kota Kediri memiliki beberapa pelaku usaha yang menekuni usahanya dibidang tradisional. Salah satu yang menjadi primadona di Kota Kediri yaitu kerajinan tenun ikat. Dengan keunikan tersendiri pada produk yang dihasilkan. Pelaku usaha terus meningkatkan kualitas produk yang mereka tawarkan kepada pelanggan agar dapat bersaing di pasar.<sup>1</sup> Selain memiliki nilai guna, produk yang dihasilkan hadir dengan nilai-nilai seni yang terkandung didalamnya berdasarkan budaya setempat maupun ide-ide yang muncul.

Tenun ikat merupakan tahapan penenunan pada benang yang dilakukan dengan cara di ikat. Dalam proses tersebut tenun ikat dilakukan dengan cara persilangan benang memanjang (*lungsi*) dan melebar (*pakan*) berdasarkan pola anyaman yang sebelumnya diikat dan dicelupkan pada pewarna alami.<sup>2</sup> Dengan tingkat kerumitan dalam pembuatannya tenun ikat memiliki nilai ekonomis dengan unsur estetis yang dimilikinya.

Tenun ikat di Kota Kediri tepatnya berawal di Bandar Kidul dari industri yang dipelopori oleh etnis Tionghoa sejak tahun 1950an melalui perdagangan.<sup>3</sup>

---

1 Leon Schiffman, dan Leslie L. Kanuk, *Perilaku Konsumen*, 7th ed. (Jakarta: Indeks, 2013).

2 Tri Atmoko, *Perkembangan Ragam Hias Tenun Ikat Gedog Bandar Kidul Mojoroto Kota Kediri Jawa Timur*, 2014, 17.

3 Wawancara Dengan Ibu Siti Ruqoyah Pada 7 April 2022 Pukul 09.00 WIB.

Saat itu, sebagian masyarakat bekerja sebagai buruh. Di tahun 1966 masyarakat bergerak untuk mulai memproduksi kain tenun ikat sendiri. Hal tersebut mampu membuka peluang untuk meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar sekaligus sebagai salah satu bentuk mata pencaharian dan dapat meningkatkan peluang menyerap tenaga kerja masyarakat sekitar. Masyarakat yang tinggal di Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri berusaha menumbuhkan kerajinan budaya dengan memproduksi tenun ikat berkualitas hingga terkenal ke berbagai kota. Perkembangan kerajinan tenun ikat di Bandar Kidul sudah dilakukan secara turun-temurun dan menyebar ke beberapa desa lainnya. Dari awal kepopuleran tenun ikat hingga saat ini telah diperoleh informasi data tentang banyaknya pengusaha tenun ikat yang masih bertahan di Kota Kediri. Berikut merupakan data jumlah pengusaha tenun ikat dari Kota Kediri yang terdaftar di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengusaha**  
**Tenun Ikat Kota Kediri**  
**Tahun 2022**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1.</b>	Mojoroto	Bandar Kidul	10
<b>2.</b>	Mojoroto	Bandar Lor	1
<b>3.</b>	Mojoroto	Campurejo	1
<b>Jumlah</b>			<b>12</b>

Sumber: Data Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri (2022)

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa terdapat beberapa pengusaha tenun ikat yang ada di Kota Kediri. Berdasarkan data tersebut pengusaha tenun ikat yang sudah memiliki surat izin dan terdaftar di Dinas Perdagangan dan Perindustrian pada saat ini berada di Kecamatan Mojoroto dengan jumlah 12 pengusaha yaitu

di Kelurahan Bandar Kidul ada 10, Kelurahan Bandar Lor ada 1, dan di Kelurahan Campurejo ada 1. Banyaknya pengusaha tenun ikat di wilayah Kecamatan Mojojoto disebabkan karena awal mulanya ada pengusaha tenun ikat adalah di wilayah tersebut yang diikuti dan dikembangkan oleh masyarakat sekitar. Dengan didukungnya data tersebut peneliti memilih untuk melakukan penelitian kepada pengusaha tenun ikat di Kecamatan Mojojoto. Berikut data dari pengusaha tenun ikat di Kecamatan Mojojoto.

**Tabel 1.2**  
**Data Tenun Ikat di Kecamatan Mojojoto**  
**Kota Kediri**  
**Tahun 2022**

<b>No</b>	<b>Tenun Ikat</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Tahun Berdiri</b>
1.	Tenun Ikat Sinar Barokah	Bandar Kidul	1987
2.	Tenun Ikat Medali Mas	Bandar Kidul	1989
3.	Tenun Ikat Kurniawan	Bandar Kidul	1995
4.	Tenun Ikat Bandara	Bandar Kidul	2002
5.	Tenun Ikat Kodok Ngorek 1	Bandar Kidul	2010
6.	Tenun Ikat Kodok Ngorek 2	Bandar Kidul	2012
7.	Tenun Ikat Sempurna 2	Bandar Kidul	2012
8.	Tenun Ikat Bandoel	Bandar Kidul	2013
9.	Tenun Woro Putri Sejahtera	Campurejo	2014
10.	Tenun Ikat AAM Putra	Bandar Kidul	2015
11.	Tenun Ikat Risquna Jc	Bandar Kidul	2015
12.	Tenun Mulya	Bandar Lor	2016

Sumber: : Data Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Kediri (2022)

Berdasarkan data tabel 1.2 diketahui terdapat 12 Tenun Ikat di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. Kemudian peneliti melakukan perbandingan terhadap 3 pengusaha tenun ikat berdasarkan yang sudah berdiri sejak lama daripada yang lainnya yaitu Tenun Ikat Sinar Barokah sejak 1987, Tenun Ikat Medali Mas sejak 1989, dan Tenun Ikat Kurniawan sejak 1995. Dengan didukung adanya data tersebut peneliti melakukan perbandingan 3 pengusaha

tenun ikat dengan berdasarkan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) yang diklasifikasikan menjadi 4p (*Product, Price, Promotion, Place*).<sup>1</sup> Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, peneliti melakukan perbandingan data 3 pengusaha tenun ikat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Pengusaha Tenun Ikat**  
**Bandar Kidul Kota Kediri**  
**Tahun 2022**

<b>Pembeda</b>	<b>Sinar Barokah 1987</b>	<b>Medali Mas 1989</b>	<b>Kurniawan 1995</b>
<i>Product</i>	1. Kain 2. Sarung	1. Kain Tenun Ikat 2. Sarung 3. Kemeja 4. Masker 5. Jas 6. Baju 7. Sepatu 8. Syal 9. Tas 10. Dompot 11. Topi.	1. Kain 2. Sarung 3. Syal 4. Sepatu 5. Tas 6. Dompot.
<i>Price</i>	1. Kain Tenun Katun Rp. 240.000 2. Sarung Goyor Rp. 180.000	1. Kain Tenun Ikat a. Katun Rp.185.000 b. Semi Sutra Rp.360.000 c. Sutra Rp.500.000 2. Sarung a. Tanpa sambung Rp.200.000 - Rp.225.000 b. Biasa Rp.250.000 - Rp.300.000 3. Kemeja Rp. 350.000 - Rp. 360.000	1. Kain a. Katun Rp.200.000 b. Semi katun Rp.375.000 c. Sutra Rp.475.000 2. Sarung Rp.275.000 - Rp.350.000 3. Syal Rp.100.000 4. Tas Rp.75.000- Rp.200.000 5. Dompot Rp.50.000- Rp.100.000

<sup>1</sup> Satriyadi, dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021), 64.

		<p>4. Masker Rp.8.000</p> <p>5. Jas Rp.1.000.000</p> <p>6. Baju Rp.310.000 – Rp.350.000</p> <p>7. Sepatu Rp.85.000 – Rp.150.000</p> <p>8. Syal Rp.100.000</p> <p>9. Tas Rp.100.000 – Rp.150.000</p> <p>10. Dompot Rp.35.000 – Rp.100.000</p> <p>11. Topi Rp.50.000 – Rp. 60.000</p>	<p>6. Sepatu Rp.100.000</p>
<i>Promotion</i>	Pameran, Facebook, Shopee	Pusat oleh-oleh AZM, Whatsapp, Door to door, Outlet, Instagram, Facebook, Kartu Nama, Pameran, dari mulut ke mulut, Shopee, Tokopedia.	Pameran, Outlet, Instagram, Shopee, Tokopedia.
<i>Place</i>	Jl. KH. Agus Salim Gg. 8 No. 9 C Bandar Kidul Kota Kediri	<p>1. Jl. KH. Agus Salim Gg. 8 No. 54C Bandar Kidul Kota Kediri</p> <p>2. Jl. KH. Agus Salim Gg. 9 No. 51 Bandar Kidul Kota Kediri</p> <p>3. Jl. KH. Agus Salim No. 103 Bandar Kidul Kota Kediri</p>	<p>1. Jl. KH. Agus Salim Gg. 8 No. 42 Bandar Kidul Kota Kediri</p> <p>2. Jl. KH. Agus Salim Gg. 9 No. 50 Bandar Kidul Kota Kediri</p>

Sumber: Data hasil observasi 7 April 2022

Pada tabel 1.3 pemilihan 3 perbandingan pengusaha tenun ikat berdasarkan generasi pendiri pertama di Kota Kediri yang diketahui bahwa ada perbedaan antara tenun ikat Sinar Barokah berdiri tahun 1987, Medali Mas tahun 1989, dan Kurniawan tahun 1995. Dari ketiga perbandingan tersebut tenun ikat Medali Mas merupakan tenun ikat yang lebih unggul dan juga termasuk salah satu generasi tenun ikat pertama yang masih bertahan. Dibandingkan dengan lainnya, tenun ikat Medali Mas menggunakan beberapa pilihan bahan dalam produknya seperti katun, semi sutra, dan sutra. Produk yang diproduksi antaranya adalah kain tenun, sarung, kemeja, masker, jas, baju, sepatu, syal, tas, dompet, dan topi. Dari berbagai jenis produk tersebut, produk kain tenun merupakan yang paling diminati. Harga produk yang dijual relatif lebih murah. Memiliki 3 tempat strategis dan media promosi yang lebih luas jika dibandingkan dengan lainnya. Produk dapat dipilih dan dipesan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Kain tenun yang diproduksi Medali Mas memiliki berbagai pilihan desain yang variatif dan inovatif. Tenun Ikat Medali Mas mampu mencapai jumlah pelanggan terbanyak dalam perbulannya. Kemudian peneliti melakukan observasi awal pada 35 responden untuk mengisi pilihan produk yang paling sering dibeli, antara lain:

**Tabel 1.4**  
**Data Produk Tenun Ikat Medali Mas**  
**Bandar Kidul Kota Kediri**

<b>No</b>	<b>Produk</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kain Tenun Ikat	22
2	Sarung	7
3	Kemeja	1

4	Masker	2
5	Jas	-
6	Baju	-
7	Sepatu	-
8	Syal	-
9	Tas	2
10	Dompot	1
11	Topi	-
Jumlah		35

Sumber: Data hasil observasi 17 Oktober 2022

Berdasarkan tabel 1.4 diketahui bahwa kain tenun ikat merupakan produk yang paling banyak dibeli pelanggan dan menjadi produk unggulan di Medali Mas dengan responden sebanyak 22 dari total 35 pelanggan. Dengan data tersebut dapat menunjukkan bahwa responden yang memilih terhadap kain tenun ikat lebih banyak dibandingkan produk lainnya. Kemudian dari 35 dilakukan penelitian kembali untuk mengetahui yang pernah melakukan pembelian lebih dari 2 kali. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan hasil pada tabel berikut:

**Tabel 1.5**  
**Data Frekuensi Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas**  
**Bandar Kidul Kota Kediri**  
**Tahun 2022**

<b>Frekuensi Beli Tenun Ikat</b>	<b>Responden</b>
Beli 1 kali	0
Beli >2 kali	35
<b>Total</b>	<b>35</b>

Sumber: Data hasil observasi 17 Oktober 2022

Berdasarkan data pada tabel 1.5 diatas dari 35 responden menunjukkan bahwa semuanya pernah melakukan pembelian lebih dari 2 kali. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa pelanggan puas terhadap produk kain tenun ikat di Medali Mas. Rasa puas dapat dirasakan pelanggan disebabkan oleh rasa nyaman

dan senang oleh pelanggan saat produk yang mereka beli telah sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan persepsi dan kesan kinerja yang tidak seperti yang diharapkan dan memicu ketidakpuasan pelanggan. Namun jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan senang.<sup>2</sup> Menurut Lupiyoadi, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya.<sup>3</sup> Kemudian peneliti melakukan observasi kepada 35 responden yang merasa pernah membeli lebih dari dua kali untuk mengetahui faktor yang membuat pelanggan merasa puas sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan**  
**Pembelian Tenun Ikat Medali Mas**  
**Bandar Kidul Kota Kediri**  
**Tahun 2022**

No	Faktor yang Mempengaruhi	Jumlah
1	Kualitas Produk	33
2	Kualitas Pelayanan	-
3	Harga	2
4	Emosional	-
5	Biaya	-
Total		35

Sumber: Data diolah oleh peneliti 17 Oktober 2022

Dapat diketahui dari tabel 1.6 yang menjadi faktor utama kepuasan pelanggan terhadap produk Tenun Ikat Medali Mas adalah faktor kualitas produk dengan jumlah responden yang memilih sebanyak 33 orang. Kemudian

<sup>2</sup> Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), 111.

<sup>3</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

faktor harga dipilih responden sejumlah 2 orang. Dan faktor lainnya tidak ada responden yang memilih. Sehingga faktor kualitas produk merupakan faktor yang paling dominan dirasakan oleh pelanggan Tenun Ikat Medali Mas.

Menurut Kotler dan Armstrong produk adalah segala sesuatu, baik barang atau jasa, yang ditawarkan produsen ke pasar dengan harapan akan dibeli, dikonsumsi, atau digunakan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>4</sup> Sedangkan kualitas produk merupakan hal yang harus perhatian oleh perusahaan atau produsen, karena kualitas produk sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan dari kegiatan pemasaran suatu perusahaan perusahaan.<sup>5</sup> Pada sebuah produk, kualitas produk dapat diartikan sebagai karakteristik yang menjadikan identitas sebuah produk tersebut menjadi penunjang dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Dikarenakan untuk memperoleh suatu produk nilai yang diharapkan setiap pelanggan tentunya merupakan produk dengan kualitas yang unggul. Kualitas menunjukkan kemampuan merek atau produk untuk melakukan fungsi tertentu. Kualitas produk menunjukkan daya tahan daya tahan, keandalan, akurasi produk, dan retensi nilai produk yang dikenal pelanggan. Sedangkan menurut Kotler, kualitas produk adalah karakteristik umum dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan implisit yang dinyatakan.<sup>6</sup> Kualitas produk dapat menjadi salah satu penyebab rasa puas pelanggan

---

4 Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4th ed. (Yogyakarta: ANDI, 2017).

5 Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan* (Makassar: Global-RCI, 2017), 39.

6 Ibid., 33.

terhadap hasil produk tenun ikat sehingga pelanggan memutuskan melakukan pembelian kembali lebih dari dua kali dan menjadi pelanggan tetap. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kain Tenun Ikat Terhadap Kepuasan Pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas kain tenun ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas kain tenun ikat terhadap kepuasan pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah peneliti rumuskan, maka dalam penelitian ini memiliki beberapa tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui kualitas kain tenun ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kain tenun ikat terhadap kepuasan pelanggan Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dibidang ekonomi syariah. Khususnya pada bidang kualitas produk dan kepuasan pelanggan, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada bidang penelitian yang sejenis.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas produk kain tenun ikat untuk kepuasan pelanggan.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan, pengetahuan, serta rujukan sebagai referensi penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomu Syariah.

c. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, sehingga penulis memiliki pengetahuan secara teori maupun praktik dalam penerapan dimasyarakat khususnya mengenai kualitas produk kain tenun yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara atas suatu masalah yang diajukan oleh seorang peneliti untuk diuji kebenarannya.<sup>7</sup> Hipotesis ditolak ketika terbukti salah dan diterima ketika faktanya benar. Pada penelitian ini menggunakan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menjelaskan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas kain tenun ikat terhadap kepuasan pelanggan pada Tenun Ikat Medali Mas Kota Kediri. Sedangkan hipotesis nol ( $H_0$ ) menjelaskan tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas kain tenun ikat terhadap kepuasan pelanggan pada Tenun Ikat Medali Mas Kota Kediri.

## F. Telaah Pustaka

1. Penelitian oleh Yuniama Choirunnisa, mahasiswa IAIN Kediri (2021) dengan judul Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Konsumen Tenun Ikat Medali Mas Kota Kediri). Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan hasil pengujian korelasi antara persepsi konsumen dengan keputusan pembelian menunjukkan nilai korelasi pearson sebesar 0,521. Hasil menunjukkan korelasi yang kuat antara variabel persepsi dan variabel keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = Y = 21,739 + 0,285X$ .<sup>8</sup> Persamaan penelitian Yuniama Choirunnisa dengan yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan kuantitatif dengan objek Tenun Ikat Medali

---

7 A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 130.

8 Yuniama Choirunnisa, *Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Konsumen Tenun Ikat Medali Mas Kota Kediri)*, Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021

Mas. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan variabel X persepsi dan variabel Y keputusan Pembelian, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel X kualitas produk dan variabel Y kepuasan konsumen.

2. Penelitian oleh Elta Ratnasari, mahasiswa IAIN Kediri (2021) dengan judul Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pelanggan Detergent Laundry). Penelitian ini termasuk kuantitatif dengan hasil penelitian uji korelasi pada variabel X dan Y sebesar 0,781. Analisis regresi linier sederhana memberikan nilai determinan sebesar 60,7% yang menunjukkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian Elta Ratnasari dengan yang peneliti lakukan adalah menggunakan metode kuantitatif dengan variabel Y kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan variabel X harga dengan objek penelitian pada Pelanggan Detergent Laundry. Sedangkan peneliti menggunakan variabel X kualitas produk dengan objek penelitian pada Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

3. Penelitian oleh Dessy Ayu Setyaningrum, mahasiswa IAIN Kediri (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare). Penelitian ini termasuk kuantitatif dengan hasil kualitas pelayanan yang baik dengan persentase 72,1% dan kepuasan pelanggan yang terkategori puas dengan tingkat

---

<sup>9</sup> Elta Ratnasari, *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pelanggan Detergent Laundry)*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2019).

persentase 84%. Koefisien determinasi menunjukkan variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 62,2%, sisanya sebesar 37,8% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian Dessy Ayu Setyaningrum dengan yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel Y kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan variabel X kualitas pelayanan dengan objek penelitian pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare. Sedangkan peneliti menggunakan variabel X kualitas produk dengan objek pada Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

4. Penelitian oleh Susi Susanti, mahasiswa Universitas Islam Riau (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffe RR Pekanbaru. Penelitian ini termasuk kuantitatif dengan metode accidental sampling yang dilakukan kepada 60 orang. Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil analisis nilai  $R^2$  sebesar 25.6% dan sisanya 74,4% dipengaruhi oleh variabel lain.<sup>11</sup>

Persamaan penelitian Susi Susanti dengan yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel Y kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan harga dengan objek penelitian pada Coffe RR

---

10 Dessy Ayu Setyaningrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021).

11 Susi Susanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffe RR Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, 2019).

Pekanbaru. Sedangkan peneliti menggunakan variabel X kualitas produk dengan objek penelitian Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

5. Penelitian oleh Ridho Saputra, mahasiswa Universitas Islam Riau (2020) dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Label Store Pekanbaru. Penelitian ini termasuk kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling dengan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan sebesar 88% yang mempengaruhi terhadap keputusan pembelian pada Label Store Pekanbaru.<sup>12</sup>

Pada penelitian Ridho Saputra menggunakan variabel X harga dan kualitas produk dengan variabel Y keputusan pembelian. Sedangkan peneliti hanya menggunakan variabel X kualitas produk dengan variabel Y kepuasan pelanggan. Objek penelitian terdahulu dilakukan pada Distro Label Store Pekanbaru. Sedangkan peneliti menggunakan objek penelitian pada Tenun Ikat Medali Mas Bandar Kidul Kota Kediri.

---

<sup>12</sup> Ridho Saputra, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Label Store Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, 2020).