

**PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MITRA TENUN IKAT
BANDAR KIDUL KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri



OLEH:
FARA FEBRIANTI FARIKA RAHMA
2212010018

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2026**

Skripsi oleh:

FARA FEBRIANTI FARIKA RAHMA
NPM: 2212010018

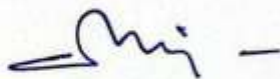
Judul:

**PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MITRA TENUN IKAT
BANDAR KIDUL KOTA KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi 'Prodi
Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Tanggal: 27 Juli 2026

Pembimbing I



Edy Djoko Socprajitno, S.E., M.M.
NIDN.0715106203

Pembimbing II



Sigit Ratnanto, S.T., M.M
NIDN.0706067004

Skripsi oleh:

FARA FEBRIANTI FARIKA RAHMA
NPM: 2212010018

Judul:

**PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MITRA TENUN IKAT
BANDAR KIDUL KOTA KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen FEB
UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 27 Juli 2026

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

- | | |
|---------------|------------------------------------|
| 1. Ketua | : Edy Djoko Soeprajitno, S.E, M.M. |
| 2. Penguji I | : Dyah Ayu Paramitha, S.E, M.Ak |
| 3. Penguji II | : Sigit Ratnanto, S.T, M.M |



Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0710078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya

Nama : Fara Febrianti Farika Rahma
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl.lahir : Kediri/28 Februari 2004
NPM : 2212010018
Fak/Jur./Prodi. : FEB/S1 MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 27 Juli 2026


E3F10A0X105443525
Fara Febrianti Farika Rahma
NPM: 2212010018

MOTTO

"Hidup ini bukan tentang seberapa cepat kita sampai ke garis akhir, melainkan tentang bagaimana kita menikmati setiap langkah, belajar dari setiap jatuh, dan tetap menjaga kedamaian di dalam hati meski badai di luar sedang bergemuruh."

~ Anonim

"Skripsi ini mengajarkan bahwa ternyata rebahan tidak bisa menyelesaikan semuanya."

~penulis

"Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau temen-temen gagal dalam mencapai mimpi. Jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan"

~Windah Basudara

ABSTRAK

Fara Febrianti Farika Rahma. *Pengaruh Harga, Desain Produk, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri*, Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2025.

Kata Kunci: harga, desain produk, kualitas produk, kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan pelanggan bagi keberlangsungan UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya harga, desain produk, dan kualitas produk. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, desain produk, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Permasalahan penelitian ini adalah: (1) apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) apakah desain produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (3) apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan (4) apakah harga, desain produk, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, desain produk, dan kualitas produk secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,814 menunjukkan bahwa 81,4% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri disarankan untuk mempertahankan kualitas produk, terus melakukan inovasi desain, serta menetapkan harga yang sesuai guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri ini ditulis guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
3. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Bapak Edy Djoko Soeprajitno, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian laporan ini.
5. Bapak Sigit Ratnanto, S.T, M.M selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian laporan ini.
6. Teruntuk ayahanda Abdul Kholis *frist love* dan panutanku yang selalu tampak cuek, namun sesungguhnya adalah orang yang paling khawatir setiap kali anak perempuannya melangkah jauh dari rumah. Terimakasih untuk setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dukungan, motivasi, dan selalu ada ketika penulis hilang arah serta selalu mendoakan disetiap keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah selangkah demi selangkah dalam meraih mimpi dimasa depan. Serta telah mengajari dan memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Beliau memang tidak

sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik memberikan motivasi dan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana;

7. Pintu Surgaku Eni Purwasih , beliau bukan hanya seorang ibu, tetapi juga sahabat, guru, dan cahaya dalam setiap langkah hidup saya. Dari tangan nya yang lembut, saya belajar arti ketulusan. Dari air matanya, saya memahami makna perjuangan. Dari doanya yang tak pernah putus, saya mengenal cinta sejati yang tak bersyarat. Kalau untuk mendeskripsikan beliau, tidak akan pernah cukup dengan satu skripsi ini, bahkan seribu halaman pun tidak akan mampu menampung besarnya kasih sayang dan pengorbanan beliau. Tanpa beliau, saya bukanlah siapa-siapa. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, serta atas kesabaran dan pengorbanan yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjalanan hidup saya. Beliau memang tidak menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi, namun dengan tekad yang kuat, kerja keras, dan doa yang tak pernah berhenti, beliau mampu mengantarkan anaknya menjadi seorang sarjana. Dalam setiap tutur dan tindakan nya, saya belajar banyak hal yang bahkan tak selalu dianjurkan di ruang perkuliahan. Beliau adalah guru kehidupan yang sangat luar biasa dengan ketulusan dan keikhlasan telah mendidik saya menjadi pribadi yang kuat, berbakti, dan penuh rasa syukur.
8. Teruntuk keluarga tercinta kakek, nenek, dan adik perempuanku yang selalu memberikan materi dan memberikan doa-doa yang tak pernah terputus serta menyayangi penulis dengan tulus.
9. Kepada orang yang saya cintai yaitu Rasyid Sanjaya terima kasih telah menjadi warna yang tidak pernah pudar, menjadi rasa yang tidak pernah hambar untuk selalu memberikan semangat kepada penulis dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk selalu menyediakan bahu yang kokoh namun lembut ketika penulis membutuhkan sandaran dikala penulis merasa sedih. Terima kasih atas materi dan waktu yang selalu disediakan, perhatian yang tidak pernah berkurang, serta kesabaran yang begitu besar dalam menemani setiap proses yang penuh perjuangan ini. Kehadiranmu mengajarkan bahwa sebuah

dukungan tidak selalu berupa kata-kata, tetapi juga tentang tetap bertahan bersama dalam suka maupun duka. Penulis selalu berharap dan berdoa semoga ikatan ini tidak pernah selesai dan selalu bersama untuk merangkai cerita yang baru. Terima kasih telah berjuang bersama sampai detik ini.

10. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat tercinta, Anindhita Khoirun Nisa', Wildha Nurul Isnaini, dan Camilia yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan proposal penelitian ini. Terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin, atas setiap bantuan, saran, dan waktu yang diberikan, serta atas kesediaan untuk selalu mendengarkan keluh kesah penulis di tengah berbagai kesulitan yang dihadapi. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai sahabat, tetapi juga sebagai penyemangat yang membuat penulis tetap yakin dan terus berusaha menyelesaikan setiap tahapan penelitian ini. Terima kasih atas tawa yang menghibur di saat lelah, dukungan yang menguatkan di saat sulit, dan persahabatan yang tulus tanpa pamrih. Semoga persahabatan yang telah terjalin dengan baik ini dapat terus terjaga dan menjadi kenangan indah yang akan selalu dikenang oleh penulis.
11. Terakhir, saya berterimakasih kepada satu sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang Perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan Impian besar. Terimakasih kepada peneliti skripsi ini yaitu diriku sendiri, Fara Febrianti Farika Rahma. Anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tidak dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dimanapun dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri maupun orang lain. Aku berdoa

semoga langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik, dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samodra luas.

Kediri, 27 Juli 2026

Fara Febrianti F.R
NPM: 2212010018

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Teori Dan Penelitian Terdahulu	7
B. Kerangka Berpikir	29
C. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian	34
B. Definisi Operasional.....	36
C. Instrumen Penelitian	38
D. Tempat dan Jadwal Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel.....	42
F. Prosedur Penelitian	42
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

1. 1 Pesaing Mitra Tenun Ikat Kediri	2
1. 2 Survei Pendahuluan Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri	2
2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu Kepuasan Pelanggan (Y)	12
2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu Pengaruh Harga (X1)	18
2. 3 Hasil Penelitian Terdahulu Desain Produk (X2)	23
2. 4 Hasil Penelitian Terdahulu Kualitas Produk (X3)	28
3. 1 Waktu Penelitian	41
3. 2 Uji Validitas	45
3. 3 Uji Realibitas	46
4.1 Jenis Kelamin Responden	52
4.2 Tingkat Usia Responden	53
4. 3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	53
4. 4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	54
4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Desain Produk	55
4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	56
4. 7 Uji Multikolinieritas	57
4. 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
4. 9 Hasil Uji Determinasi	59
4. 10 Hasil Uji t	60
4. 11 Hasil Uji F	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Barcode Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2. Data Tabulasi	72
Lampiran 3. Hasil Ouput SPSS	76
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	84
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian	85

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi nasional tidak terlepas dari peran UMKM, termasuk industri kreatif tenun ikat yang berkontribusi terhadap perekonomian dan pelestarian budaya Indonesia. Salah satu sentra tenun ikat yang masih bertahan adalah Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri yang dikenal dengan motif khas dan proses produksi yang membutuhkan keterampilan tinggi.

Namun, perkembangan pasar fesyen modern menuntut produk tenun tidak hanya memiliki nilai budaya, tetapi juga mampu memenuhi harapan konsumen dari segi harga, desain, dan kualitas. Apabila ketiga aspek tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen, kepuasan pelanggan dapat menurun dan mendorong mereka beralih ke produk alternatif.

Mitra Tenun Ikat di Bandar Kidul, Kota Kediri, merupakan sentra industri tenun ikat yang masih aktif memproduksi. Beberapa pengrajin yang tergabung di dalamnya antara lain Medali Mas, Kodok Ngorek I, Kodok Ngorek II, AAM Putra, Sinar Barokah, Sempurna, Kurniawan, Sahabat, Risquna JC, Bandara (Bandul/Bandoel), Tenun Mulya, dan Woro Putri Sejahtera. Secara keseluruhan, terdapat sekitar 14 unit usaha tenun ikat yang menjadi penopang perekonomian masyarakat setempat.

Mitra Tenun Ikat menghadapi persaingan dengan UMKM tenun ikat lain di sentra Bandar Kidul, Kota Kediri. Perbedaan strategi harga, desain, dan kualitas produk menjadikan identifikasi kompetitor penting untuk mengetahui posisi usaha di pasar. Berikut tabel pesaing Mitra Tenun Ikat Kediri:

Tabel 1. 1 Pesaing Mitra Tenun Ikat Kediri

No.	Nama Usaha	Lokasi	Keunggulan	Posisi pesaing
1.	Medali Mas	Bandar Kidul, Kediri	Produk lebih lama dikenal, motif beragam, pasar luas.	Pesaing kuat karena brand sudah besar.
2.	Sinar Barokah	Bandar Kidul, Kediri	Produksi stabil dan motif dradisional	Pesaing langsung di segmen lokal.
3.	Sempurna	Bandar Kidul, Kediri	Harga lebih terjangkau	Pesaing harga.
4.	Kurniawan	Bandar Kidul, Kediri	Fokus pada kualitas kain.	Pesaing kualitas produk
5.	Sahabat	Bandar Kidul, Kediri	Pelanggan tetap dan distribusi lokal.	Pesaing pasar menengah
6.	Risqunaljc	Bandar Kidul, Kediri	Variasi desain modern	Pesaing inovasi desain
7.	Tenun Mulia	Kediri	Sudah masuk pasar luar hingga ekspor.	Pesaing pasar luas
8.	Woroputri Sejahtera	Kediri	Produk kreatif dan pengembangan feshion.	Pesaing difersifikasi produk.

Sumber : (Wiguna & Permana, 2019)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan Menurut (Kotler & Keller, 2013), bauran pemasaran (marketing mix) terdiri dari empat elemen utama yaitu *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat), dan *Promotion* (Promosi) yang digunakan perusahaan untuk menciptakan nilai dan memengaruhi keputusan konsumen. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan terhadap 20 pelanggan Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Survei Pendahuluan Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri

No.	Aspek 4P	Presentase	Keterangan
1.	<i>Product</i> (Produk)	35%	Konsumen menilai produk tenun ikat memiliki kualitas yang baik, motif khas, serta nilai budaya yang menjadi daya tarik utama dalam melakukan pembelian.
2.	<i>Price</i> (Harga)	30%	Harga dinilai cukup sesuai dengan kualitas dan keunikan produk, namun sebagian konsumen masih

			membandingkan dengan produk tekstil modern yang lebih murah.
3.	<i>Place</i> (Tempat)	20%	Lokasi usaha mudah dijangkau dan berada di sentra tenun ikat Bandar Kidul, tetapi fasilitas dan kenyamanan tempat masih perlu ditingkatkan.
4.	<i>Promotion</i> (Promosi)	15%	Promosi masih dinilai kurang maksimal, terutama dalam pemanfaatan media sosial dan pemasaran digital untuk menjangkau pasar yang lebih luas.
	Total	100%	

Sumber : (Kotler & Keller, 2013)

Berdasarkan hasil survei tersebut, aspek produk memperoleh persentase tertinggi sebesar 35%, diikuti harga sebesar 30%, tempat sebesar 20%, dan promosi sebesar 15%. Hasil ini menunjukkan bahwa konsumen Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul lebih mempertimbangkan kualitas produk dan kesesuaian harga dalam menentukan kepuasan maupun keputusan pembelian. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Kotler & Keller, 2013) yang menyatakan bahwa produk dan harga merupakan elemen penting dalam bauran pemasaran yang mampu menciptakan nilai bagi pelanggan serta memengaruhi perilaku pembelian konsumen.

Harga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Suhardi et al., 2022). Pada produk tenun ikat, harga cenderung lebih tinggi dibandingkan kain produksi massal karena proses pembuatan manual, penggunaan bahan berkualitas, dan keunikan motif. Harga juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen (Azmy & Chrismardani, 2024). Namun, sebagian konsumen masih menilai bahwa harga yang ditawarkan belum sepenuhnya sebanding dengan manfaat yang diterima. Oleh karena itu, produsen perlu mengomunikasikan nilai produk secara efektif agar konsumen memahami keunggulan tenun ikat.

Selain harga, desain produk turut memengaruhi kepuasan pelanggan (Damayanti et al., 2021). Meskipun memiliki motif khas, inovasi pada produk turunan tenun seperti tas, outer, atau pakaian modern masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan tren dan kebutuhan generasi muda. Desain tidak hanya

berfungsi sebagai unsur estetika, tetapi juga menjadi pembeda produk dan sumber nilai tambah (Prabowo & Gultom, n.d.).

Kualitas produk juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada produk tenun, kualitas mencakup kekuatan benang, kerapian motif, kenyamanan kain, dan ketahanan warna. Namun, karakteristik produksi handmade sering menyebabkan variasi kualitas. Jika kualitas tidak konsisten, konsumen dapat ragu untuk melakukan pembelian ulang. Penelitian (Pratiwi, 2021) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui keputusan pembelian. Temuan ini diperkuat oleh (Hernikasari et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong niat beli ulang, dan memperkuat citra merek.

Perubahan preferensi konsumen menuntut produk tenun yang berkualitas, inovatif, nyaman, dan sesuai tren. Persaingan dengan produk tekstil pabrikan yang lebih murah menjadikan harga, desain, dan kualitas sebagai faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan muncul ketika produk mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Penelitian (Susanti & Handayati, 2021) menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli, sedangkan berbagai penelitian lain menegaskan bahwa harga, desain, dan kualitas produk merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian pada UMKM tenun perlu dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut secara lebih spesifik.

Dalam industri tenun ikat, desain produk tidak hanya berfungsi sebagai unsur estetika, tetapi juga mencerminkan nilai budaya. Oleh karena itu, inovasi desain diperlukan agar produk tetap sesuai dengan kebutuhan pasar modern. Selain itu, kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong pembelian ulang pelanggan.

Persaingan dengan produk fast fashion menuntut UMKM tenun untuk menawarkan nilai diferensiasi melalui harga, desain, dan kualitas produk. Penelitian (Hernikasari et al., 2022) menunjukkan bahwa harga dan kualitas

produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian lain membuktikan bahwa desain produk juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Perbedaan hasil penelitian pada berbagai sektor menunjukkan bahwa pengaruh harga, desain, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan bergantung pada karakteristik industri. Pada Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul, ketiga faktor tersebut perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing produk.

Penelitian (Prabowo & Gultom, n.d.) menunjukkan bahwa desain dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian yang menguji pengaruh harga, desain, dan kualitas produk secara simultan pada industri tenun ikat masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul.

Penelitian (Asti & Ayuningtyas, 2020) menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran, sedangkan kualitas produk tidak. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan bergantung pada karakteristik industri. Berbeda dengan restoran yang lebih menekankan pengalaman layanan, industri tenun ikat lebih mengutamakan kualitas fisik produk. Oleh karena itu, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada tenun ikat perlu diteliti lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri?
2. Apakah desain produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri?

3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri?
4. Apakah harga, desain produk, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri
2. Mengetahui pengaruh desain produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri
3. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri
4. Mengetahui pengaruh harga, desain produk, dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu UMKM Mitra Tenun Ikat Bandar Kidul Kota Kediri merancang strategi pemasaran yang tepat. Dengan memahami faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelaku usaha dapat meningkatkan kualitas produk, memperbarui desain, serta menyesuaikan harga agar lebih kompetitif.

2. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks UMKM berbasis budaya. Hasilnya juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang meneliti tema serupa.