

PENGARUH SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GERAJ PADA PRODUK MIXUE

(Studi Kasus pada Konsumen Es Krim Mixue Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh : DINA DELTALIA FEBRIANTI

20.1041.1199

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PENGARUH SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GERAJ PADA PRODUK MIXUE

(Studi Kasus pada Konsumen Es Krim Mixue Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh : DINA DELTALIA FEBRIANTI

20.1041.1199

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERTANYAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Deltalia Febrianti

NIM : 2010411199

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GERAJ PADA PRODUK MIXUE (Studi Kasus Pada Konsumen Es Krim Mixue Jember): adalah hasil karya sendiri . Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Desember 2024

Yang Bersangkutan,



Dina Deltalia Febrianti

NIM. 20.1041.1199

PENGARUH SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GERAI PADA PRODUK MIXUE

(Studi Kasus pada Konsumen Es Krim Mixue Jember)

Oleh : DINA DELTALIA FEBRIANTI

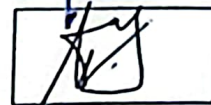
20.1041.1199

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso SE,MM,M.Akun



Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko Setianingsih SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Sertifikasi Halal, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Gerai Pada Produk Mixue, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Pada:

Nama : Dina Deltalia Febrianti
NIM : 2010411199
Hari : Kamis
Tanggal : 12 Desember 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Tim Penguji


Dr. Trias Setyowati, SH., SE.,MM

NPK: 1972032710509477

Anggota I,


Dr. Budi Santoso SE.,MM,M Akun

NPK: 1973100911139340

Anggota II,


Wahyu Eko Setyaningsih, SE.,MM

NPK: 1979120811503633

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE.,MM.

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM

NPK: 1972032710509477

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs: Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dalam suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(Qs: Al- Insyirah: 6-8)

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Muchtar. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan sehingga penulis ini bisa menyelesaikan studi ini sampai bangku Sarjana (S1).
2. Pintu surgaku, Ibunda Erliatin. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberi semangat, serda do'a yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga penulis ini bisa menyelesaikan program studi sampai selesai.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH.,SE.,MM selaku ketua penguji, Bapak Dr. Budi Santoso SE.,MM, M Akun dan Ibu Wahyu Eko Setianingsih SE.,MM yang telah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Terakhir, untuk diri sendiri terimakasih atas semua perjuangan dan usahanya hingga sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari tekanan diluar keadaan dan tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, dengan terselesainya skripsi ini menjadi pencapaian yang pantas dibanggakan bagi diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirradi'alam, segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, tak lupa shalawat serta salam kita sanjungkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. Atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Sertifikasi Hala, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Gerai Pada Produk Mixue (Studi Kasus Pada Konsumen Es Krim Mixue Jember)".

Adapun tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Budi Santoso, SE, MM, M.,Akun. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Wahyu Eko Setyaningsih, SE, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, arahan dan motivasi sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendidik, membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Muchtar. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan sehingga penulis ini bisa menyelesaikan studi ini sampai bangku Sarjana (S1).
8. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Program Studi Manajemen 2020 atas support dan kebersamaan selama menempuh ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Pihak Mixue Jember yang telah bersedia di wawancarai guna melengkapi data yang dibutuhkan untuk skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peningkatan, pengetahuan dan wawasan kita semua.

Jember, 12 Desember 2024

Dina Deltalia Febrianti
2010411199

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.3 Desain Penelitian	24
3.4 Jenis Data & Sumber Data.....	24
3.5 Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2 Hasil Analisis Statistik Dekskriptif	34
4.3 Hasil Analisis Data.....	39

4.4 Persembahan	45
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

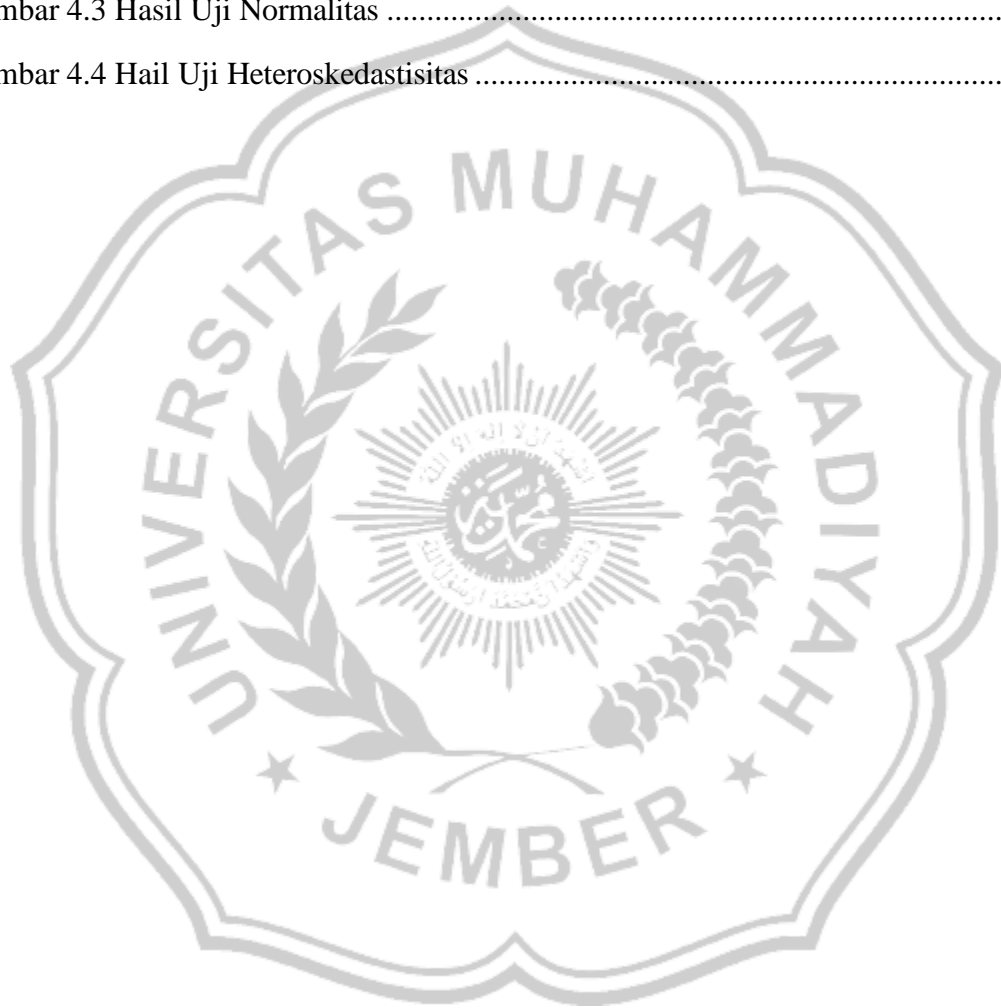


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Riset Melalui Wawancara/Pra Survey.....	6
Tabel 2.1 Research Gap Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan Mixue Jember Bulan Januari-Maret 2024.....	25
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel.....	26
Tabel 3.3 Skor Jawaban Responden	27
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	35
Tabel 4.3 Responden Menurut Berapa Kali Membeli Produk Mixue	35
Tabel 4.4 Nilai Skor.....	36
Tabel 4.5 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Sertifikasi Halal	37
Tabel 4.6 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	37
Tabel 4.7 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.8 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top 7 Perusahaan F&B Gerai Waralaba Terbanyak Tahun 2021	4
Gambar 1.2 Sertifikasi Halal MIXUE di Indonesia	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Gerai Mixue	32
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuesioner.....	50
Lampiran 3: Statistik Diskriptif Responden.....	55
Lampiran 4 : Statistik Diskriptif Variabel.....	57
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	62
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	66
Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis	68
Lampiran 8 : Tabel R Product Moment.....	73

