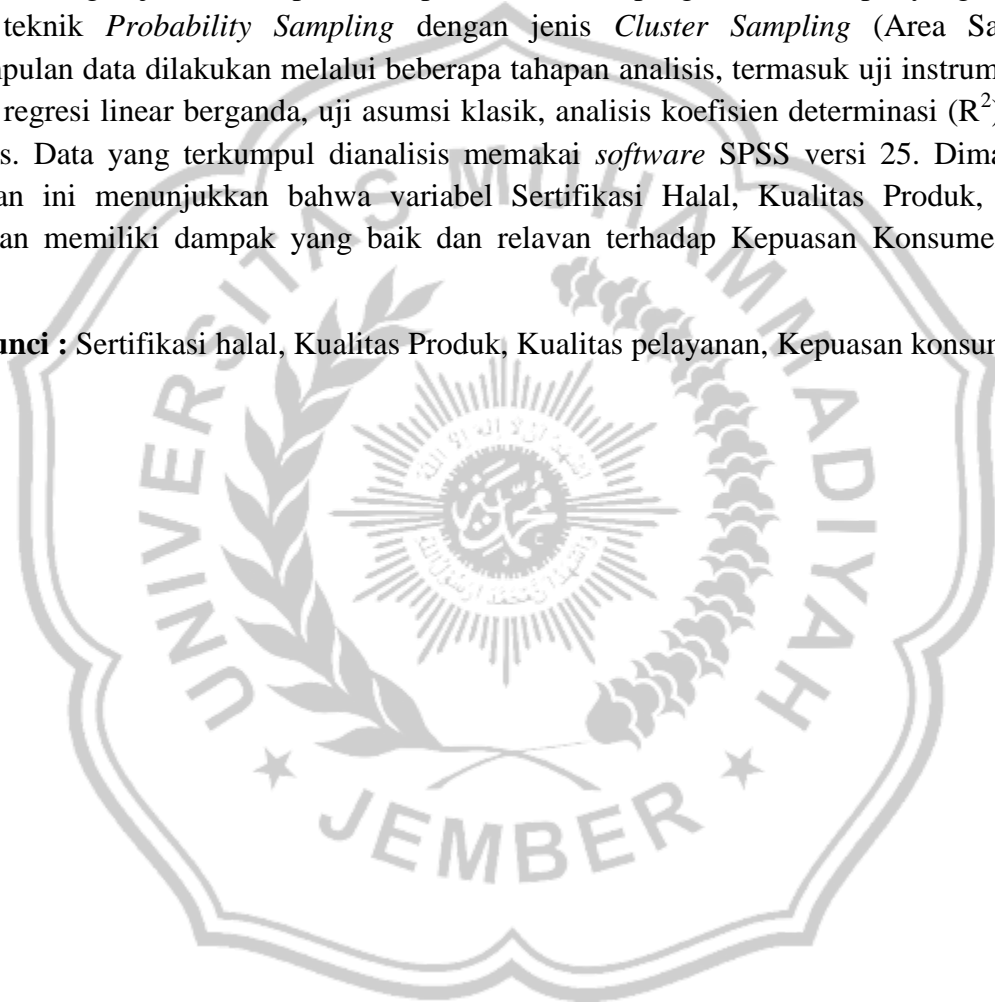


ABSTRAK

Peluang dan tantangan bisnis bagi pemilik perusahaan mendorong manajemen untuk merancang strategi bersaing. Strategi manajemen yang tepat akan mengembangkan kepuasan konsumen untuk membeli produk. Dari persaingan dan penerapan strategi yang tepat tentunya akan menjadikan suatu perusahaan dapat bersaing, dan dapat menjamin keberlangsungan perusahaanya dalam jangka panjang. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dari masing-masing variabel yaitu Sertifikasi Halal (X1), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Mixue jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 98 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Cluster Sampling* (Area Sampling). Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan analisis, termasuk uji instrument data, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis. Data yang terkumpul dianalisis memakai *software* SPSS versi 25. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Sertifikasi Halal, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan memiliki dampak yang baik dan relevan terhadap Kepuasan Konsumen Mixue Jember.

Kata kunci : Sertifikasi halal, Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen



ABSTRACT

Business opportunities and challenges for company owners encourage management to design competitive strategies. The right management strategy will develop consumer satisfaction to buy products. From competition and the implementation of the right strategy, of course, a company will be able to compete, and can guarantee the sustainability of its company in the long term. This study was conducted to analyze each variable, namely Halal Certification (X1), Product Quality (X2), Service Quality (X3) on Consumer Satisfaction (Y) at Mixue Jember. This type of research is quantitative research with a sample of 98 respondents. The sampling technique used is the Probability Sampling technique with the Cluster Sampling type (Area Sampling). Data collection was carried out through several stages of analysis, including data instrument testing, multiple linear regression analysis, classical assumption testing, determination coefficient analysis (R²), and hypothesis testing. The collected data were analyzed using SPSS software version 25. Where the results of this study indicate that the variables Halal Certification, Product Quality, Service Quality have a good and relevant impact on Mixue Jember Consumer Satisfaction.

Keywords: Halal certification, Product quality, Service quality, Consumer satisfaction

