

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peluang dan tantangan bisnis bagi pemilik perusahaan mendorong manajemen untuk merancang strategi bersaing. Strategi manajemen yang tepat akan mengembangkan keputusan konsumen untuk membeli produk. Dari persaingan dan penerapan strategi yang tepat tentunya akan menjadikan suatu perusahaan dapat bersaing, dan dapat menjamin keberlangsungan perusahaannya dalam jangka panjang. Dengan banyaknya pesaing maka semakin banyak pula berbagai pilihan untuk pelanggan agar dapat memilih produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, oleh karena itu konsekuensi dari perubahan itu ialah konsumen menjadi lebih cermat untuk memilih setiap produk yang ada di pasar. Banyak pula yang bisa dilakukan pengusaha dalam menghadapi persaingan pasar yang sangat kuat dimasa sekarang ini, salah satunya yaitu bagaimana mereka dapat memahami perilaku konsumen yang akan membeli produk mereka. Selain itu, pengusaha juga harus memahami beberapa karakteristik konsumen secara umum guna memberikan suatu output produk yang baik serta layak untuk konsumen. Untuk memenuhi beberapa kebutuhan konsumen, perusahaan harus menggunakan strategi dalam hal pengukuran yaitu dengan membagi produknya, seperti memisahkan menu dalam beberapa kategori, misalnya kualitas rasa, kuantitas atau porsi, atau juga variasi minuman yang telah ditawarkan (Kotler, 2019)

Dengan demikian setiap perusahaan pasti akan selalu berusaha membuat strategi guna mempertahankan keberlangsungan perusahaannya. Bisnis yang saat ini banyak bersaing yaitu bisnis yang memproduksi makanan atau minuman, hal tersebut dikarenakan produk makanan atau minuman yang selalu dibutuhkan setiap orang, sehingga terdapat banyak perusahaan yang berlomba-lomba memproduksi produk tersebut dengan beberapa varian rasa serta menu tertentu. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya (Effendi & Rumnita, 2020). Sedangkan menurut Astuti & Gufron (2023), kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Tanudjaja & Fauzi (2019) Kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai denganyang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sertifikasi halal, kualitas produk, dan kualitas pelayanan. Jika variabel pelayanan dapat ditingkatkan dan penetapan kebijakan produk bisa disesuaikan dengan harapan dan permintaan pelanggan maka akan diperoleh dampak yang lebih tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang mendukung kepuasan konsumen sebuah produk adalah labelisasi halal.

Labelisasi halal merupakan pencantuman tulisan atau pernyataan halal pada suatu produk untuk menunjukkan bahwa produk tersebut berstatus sebagai produk yang halal (Listianto, 2023). Dengan adanya labelisasi halal, maka dapat memberikan pengaruh bagi

konsumen menggunakan produk tersebut. Munculnya rasa aman dan nyaman dalam mengkonsumsi produk, dapat membuat seseorang melakukan keputusan pembelian (Fadila, 2019). Sedangkan Menurut Novia et al. (2020), label halal bertujuan untuk meincantumkan logo halal seiteilah diseirtifikasi oleh MUI. Logo halal dianggap seibagai acuan jika produk teirseibut sudah seisuai deingan syariat Islam. Beirdasarkan beibeirapa peindapat di atas dapat disimpulkan bahwa logo atau labeil halal adalah suatu peincatuman tanda, tulisan atau logo yang dilakukan oleh Majeilis Ulama Indonesia yang menandakan bahwa produk tersebut bebas dari bahan-bahan beirbahaya dan sudah seisuai deingan syariat islam seihingga aman dan halal untuk dikonsumsi.

Kualitas produk menjadi penentu keputusan konsumen dalam membeli sebuah produk. Mengutip dari pendapat Kotler & Armstrong (2019) menerangkan kualitas produk yaitu kesanggupan produk menunjukkan fungsinya, tercantum dalam hal ketahanan, keterandalan, kemudahan pengoperasian dan pelayanan serta petunjuk lain produk. Kualitas produk merupakan karakteristik dari suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan. Kualitas produk diartikan sebagai alat utama untuk memposisikan penjual (Kotler & Keller, 2018). Kualitas produk diartikan sebagai karakteristik barang yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi harapan maupun melebihi harapan konsumen. Suatu produk memiliki berbagai macam karakteristik yang mendukung performa akan suatu produk itu sendiri. Dari karakteristik inilah yang menjadi pendukung atau performa suatu produk yang berpengaruh terhadap performanya.

Kualitas pelayanan merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bertujuan agar dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggannya. Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana perusahaan bisa memberikan suatu produk atau jasa dengan pengampai yang baik, yaitu dalam kecekatan, kemudahan, kemahiran dan akurasi, agar konsumen merasa puas akan pelayanan yang sudah diberikan. Menurut Tjiptono (2020) Kualitas pelayanan adalah fungsi harapan konsumen pada pra pembelian dalam penyediaan barang atau jasa dakkualitas output yang diterima konsumen. Menurut Wahyudi et al. (2022) Kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keunggulan suatu layanan demi memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan.

Roadmap penelitian terdahulu dilakukan oleh Hidayat & Resticha (2019) yang berjudul Analisis Pengaruh Variasi Produk dan Labelisasi Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang Pada Kosmetik Wardah. Hasil dari penelitian ini pengaruh signifikan antara sertifikasi halal dengan kepuasan konsumen.

Penelitian menurut Novia et al. (2020) yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Bakso Padang. Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kesadaran halal terhadap kepuasan konsumen makanan bakso di kota Padang. Warung Mas Dodo dipilih sebagai objek penelitian mengingat warung bakso ini mempunyai konsumen yang luas dan berada pada lokasi yang strategis. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner dibagikan kepada konsumen yang sedang melakukan pembelian di toko bakso. Penelitian ini menemukan bahwa faktor kesadaran halal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan faktor harga dan faktor tingkat pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konsumen tersebut.

Penelitian menurut Amrulloh & Dahruji (2023) yang berjudul Pengaruh Harga, Label Halal, dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Bakso Aci Taubat Food. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan, Label Halal dan Strategi Pemasaran tidak memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Namun ketiga variabel independen tersebut tetap memiliki pengaruh positif dan secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen Bakso Aci Taubat Food.

Penelitian menurut Maharani & Arifin (2022) yang berjudul Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan Ms Glow Pada Rentang Usia 18-25 Tahun Di Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara faktor citra merek, kualitas produk, persepsi harga, promosi, dan label halal terhadap kepuasan pelanggan Ms Glow rentang usia 18-25 tahun di Kota Malang, berdasarkan hasil penelitian uji-t dan uji-f. Variabel citra merek (X1), kualitas produk (X2), persepsi harga (X3), promosi (X4), dan label halal (X5) mampu menjelaskan 78,1%. Variabel terikat yaitu kepuasan konsumen, sedangkan variabel lain di luar penelitian model dapat menjelaskan 21,9 %.

Es krim merupakan makanan yang dibekukan yang terdiri dari produk sapi perah seperti susu, krim dan sejenisnya. Es krim merupakan suatu jenis makanan semi cair yang dibuat dengan membekukan tepung es krim atau dari campuran susu, lemak nabati atau hewani, gula atau tanpa bahan makanan lain serta bahan-bahan makan yang sudah diijinkan. Es krim memiliki tekstur berupa busa yaitu gas yang terdispersi dalam cairan yang telah diawetkan dengan perbandingan hingga suhu membeku. Dalam kandungan es krim terdapat kandungan zat gizi lain yang terkarbohidrat dan lemak, dimana kedua zat gizi tersebut adalah faktor pembatas untuk penggemar es krim yang sedang menjalankan program diet. Selain itu, faktor yang berpengaruh dalam tingkat kegemaran konsumen terhadap es krim adalah cita rasa dari es krim itu sendiri. Kualitas es krim tentunya berpengaruh dari bahan baku yang digunakan, bahan tambahan makanan yang dipakai serta proses pembuatannya hingga proses penyimpanannya. Komponen terpenting dari es krim lemak susu dan susu krim.



Gambar 1.1 Top 7 Perusahaan F&B Gerai Waralaba Terbanyak Tahun 2021

Sumber : <https://goodstats.id/>

Menurut data diatas, Mixue Ice Cream & Tea memiliki 21. 582 gerai waralaba (*frenchise*) yang tersebar di beberapa negara pada tahun 2021. Jumlah tersebut menjadikan mixue menempati posisi ke-5 frenchise terbanyak di dunia. Gerai mixue telah melebihi jumlah gerai Burger King dan Domino's Pizza. Perusahaan-perusahaan asal amerika tersebut masing-masing mempunyai jumlah gerai 19.247 dan 18.848 pada tahun 2021. McDonsals menempati posisi pertama dengan jumlah 40.030 gerai yang tersebar di berbagai negara, disusul oleh Subway yang menempati posisi kedua dengan jumlah gerai sebanyak 37.000 yang tersebar diberbagai negara, lalu Starbucks di posisi ketiga dengan 33.833 gerai, posisi keempat ada KFC dengan jumlah 26.934 gerai, kemudian posisi kelima baru ditempati oleh Mixue dengan jumlah gerai sebanyak 21.582 yang tersebar diberbagai negara, Burger King turun peringkat ke posisi 6 yang semula pada posisi kelima dengan jumlah gerai sebanyak 19.247, kemudian yang terakhir ada Domino's Pizza peringkat 7 dengan jumlah gerai sebanyak 18.848. Uniknya mixue bukanlah perusahaan es krim, tetapi Mixue sendiri merupakan



Gambar 1.2 Sertifikasi Halal MIXUE di Indonesia

Sumber : Instagram Mixue Indonesia, 2023

Pada awalnya masyarakat Indonesia sering kali mempertanyakan mengapa produk Mixue tidak memiliki sertifikat halal, proses pemeriksaan halal terhadap Mixue membutuhkan konfirmasi ulang karena ada salah satu bahan yang harus ditelusuri, yaitu bahan flavour yang berasal dari China. fakta bahwa 90% bahan baku diimpor, fakta bahwa sumber bahan baku tidak seluruhnya terkonsentrasi di satu lokasi, dan wabah Covid. Penundaan disebabkan oleh pandemi -19 dan penutupan China. Konsumen yang cerdas pastinya akan memilih produk yang sudah terjamin kehalalannya dengan cara melihat apakah produk tersebut sudah memiliki label sertifikat halal atau belum. Untuk produk yang sudah diedarkan menjadi perlindungan tersendiri terhadap konsumen yang peduli akan kehalalan dari produk yang ingin mereka beli. Lembaga yang berhak turut mengeluarkan sertifikasi halal ialah Lembaga Pengkajian Pangan.

Disini peneliti melakukan riset melalui wawancara terhadap konsumen di daerah Sumbersari yaitu di Mixue outlet Jalan Jawa, Jalan Sumatra, dan Jalan Mastrip. Peneliti melakukan riset wawancara terhadap konsumen yang datang ke 3 gerai tersebut yang berada di Jalan Jawa, Jalan Sumatra, dan Jalan Mastrip. Hasil dari survey ke 3 gerai Mixue yaitu dengan jumlah 30 responden, konsumen menjawab riset wawancara lebih banyak Sangat Setuju dalam pengaruh sertifikasi halal, karena sertifikasi halal sangat penting untuk konsumen. Untuk kualitas produk pelanggan lebih banyak menjawab setuju kualitas produk. Untuk kualitas pelayanan terhadap Mixue pelanggan menjawab pra survey lebih banyak setuju dalam pelayanan mixue. Di dalam penelitian ini peneliti memfokuskan di outlet Mixue Jalan Sumatra, Sumbersari.

Tabel 1.1 Riset Melalui Wawancara/Pra Survey

No	Responden	Pertanyaan	Hasil	
			Ya	Tidak
1.	Emilya	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
2.	Tiara	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
3.	Erlin	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓
4.	Muhtar	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓
5.	Yaqin	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
6.	Nindi	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?		✓
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓
7.	Amelia	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
8.	Yuyun	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
9.	Yon	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓
10.	Ani	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
11.	Musai	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	

		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
12.	Jaka	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?		✓
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
13.	Indah	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?		✓
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓
14.	Bella	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
15.	Dea	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
16.	Azizah	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
17.	Alfan	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
18.	Nouval	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
19.	Cindy	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓
20.	Tiyan	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?		✓
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
21.	Zaenal	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
22.	Ifa	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
23.	Hafiz	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	

		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
24.	Indra	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
25.	Eliz	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
26.	Rara	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
27.	Andika	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?		✓
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
28.	Aurel	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?		✓
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
29.	Bunga	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?	✓	
30	Riyan	Sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen mixue?	✓	
		Mixue memiliki banyak produk varian rasa?	✓	
		Mixue sangat memperhatikan faktor dalam kebersihan?	✓	
		Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan?		✓

Dari tabel di atas riset melalui wawancara/prasurvei dalam penelitian yang berada pada outlet di jalan Jawa, Kalimantan, Sumatra, dan Mastrip. Dari 30 responden tersebut pengaruh sertifikasi halal sangat penting bagi konsumen dan yang menyetujui adanya hasil sertifikasi halal yaitu 27 orang. Untuk kualitas produk dari 30 responden yang menyetujui hasil adanya kualitas produk yaitu 28 orang. Untuk kualitas pelayanan dari 30 responden yang menyetujui hasil kualitas pelayanan dari Mixue yaitu 20 orang. Untuk kepuasan konsumen dari 30 responden yang menyetujui hasil kepuasan yaitu 23 orang.

1.2 Rumusan Masalah

Dilatarbelakangi fenomena beberapa faktor seperti sertifikasi halal produksi minuman seperti Mixue sangat penting untuk konsumen. Pada awalnya masyarakat Indonesia sering kali mempertanyakan mengapa produk Mixue tidak memiliki sertifikat halal, proses pemeriksaan halal terhadap Mixue membutuhkan konfirmasi ulang karena ada salah satu bahan yang harus ditelusuri, yaitu bahan flavour yang berasal dari China. Fakta bahwa 90% bahan baku diimpor, fakta bahwa sumber bahan baku tidak seluruhnya

terkonsentrasi di satu lokasi, dan wabah Covid. Penundaan disebabkan oleh pandemi -19 dan penutupan China. Tak hanya olahan makanan atau minuman, sertifikasi halal merambah keberbagai produk lainnya seperti produk obat- obatan dan berbagai macam produk kosmetik. Dan kualitas produk yang diberikan pada konsumen masih cenderung lebih lama mendapatkan respon pelanggan. Sehingga hal tersebut berdampak pada pemasaran Mixue Jember. Latar belakang tersebut, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian guna mencari tahu **Pengaruh Sertifikasi Halal, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**, agar kedepannya Produk Mixue dapat memperbaiki pemasarannya untuk meningkatkan penjualan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sertifikasi halal berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gerai es krim Mixue Jember?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gerai es krim Mixue Jember?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gerai es krim Mixue Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel sertifikasi halal terhadap kepuasan konsumen gerai es krim Mixue Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen gerai es krim Mixue Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen gerai es krim Mixue Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada masyarakat pengaruh sertifikasi halal, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada produk MIXUE.

2. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengetahui pengaruh labelisasi halal, kualitas produk dan kualitas pelayanan kepuasan konsumen. Informasi ini sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan untuk memberi label halal, kualitas produk, kualitas pelayanan.