

**PENGARUH SERTIFIKASI HALAL DAN HARGA SERTA KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN KFC CIREBON**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi
(M.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun oleh:

NURUL RAHMAH KUSUMA

NIM: 19086050015

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH SERTIFIKASI HALAL DAN HARGA SERTA KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN KFC CIREBON**

Disusun oleh:
NURUL RAHMAH KUSUMA
NIM: 19086050015


Telah disetujui pada tanggal 15 Agustus 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag.
NIP. 19590320 198403 1 002



Dr. Hj. Sri Rokhinasari, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Rahmah Kusuma

NIM : 19086050015

Jenjang Program : Magister

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa Tesis ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati disertai kesiapan untuk bertanggungjawab atas segala resiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Agustus 2021

Yang menyatakan



Nurul Rahmah Kusuma

NIM 19086050015

Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag.

Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Satu) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

DI

CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara **Nurul Rahmah Kusuma**, yang berjudul:

“Pengaruh Sertifikasi Halal dan Harga serta Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran KFC Cirebon”.

Telah dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Cirebon, 15 Agustus 2021

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag.
NIP. 19590320 198403 1 002

Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si
Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Satu) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
DI

CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudari **Nurul Rahmah Kusuma** yang berjudul:

“Pengaruh Sertifikasi Halal dan Harga serta Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran KFC Cirebon”.

Telah dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Cirebon, 15 Agustus 2021

Pembimbing II,



Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

ABSTRAK

Nurul Rahmah Kusuma. 19046050015. Pengaruh Sertifikasi Halal dan Harga Serta Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran KFC Cirebon

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan kreasi, inovasi, kualitas, dan menjamin keamanan masyarakat dalam mengonsumsi makanan, terlebih dengan adanya pandemi Covid-19 menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat pada usaha makanan mengalami penurunan dan berdampak pada kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas produk, kualitas layanan, fasilitas yang memuaskan, harga dan label halal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sertifikasi halal, harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran KFC Cirebon. Adapun metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data primer menggunakan survey dengan alat bantu kuesioner sebagai alat instrumen penelitian serta menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan aplikasi olah data *SPSS 2.2*.

Hasil penelitian dari total 145 responden menunjukkan bahwa variabel sertifikasi halal berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel harga, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Sertifikasi halal, harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Nurul Rahmah Kusuma. 19046050015. Effect of Halal Certification and Price also Product on Consumer Satisfaction at KFC Cirebon Restaurant.

Tighter business competition requires business actors to improve creation, innovation, quality, and ensure public safety in consuming food, especially with the Covid-19 pandemic causing the level of public confidence in the food business to decrease and have an impact on consumer satisfaction. This can be influenced by several factors, namely product quality, service quality, satisfactory facilities, prices and halal labels.

This study aims to analyze the effect of halal certification, price, product quality, and service quality on consumer satisfaction at KFC Cirebon Restaurant. The research method used is descriptive quantitative approach sourced from primary data and secondary data. The primary data collection method used a survey with a questionnaire as a research instrument and used a purposive sampling technique in determining the sample. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis which was processed with SPSS 2.2 data processing application.

The results of the study from a total of 145 respondents showed that the halal certification variable had a positive and insignificant effect on consumer satisfaction. While the variables of price, product quality, and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Halal certification, price, product quality, service quality, customer satisfaction..*

نبذة مختصرة

نور الرحمة كسوما. 19046050015. تأثير شهادة الحلال والسعر وجودة المنتج وجودة الخدمة على رضا المستهلك في مطعم كنتاكي سيريبون

تتطلب المنافسة التجارية الأكثر صرامة من الجهات الفاعلة في الأعمال تحسين الإبداع Covid-19 والابتكار والجودة وضمان السلامة العامة في استهلاك الغذاء ، خاصة مع جائحة الذي تسبب في انخفاض مستوى ثقة الجمهور في قطاع الأغذية وكان له تأثير على 19 رضا المستهلك. يمكن أن يتأثر ذلك بعدة عوامل ، وهي جودة المنتج وجودة الخدمة والتسهيلات المرضية والأسعار وعلامات الحلال.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير شهادات الحلال والسعر وجودة المنتج وجودة الخدمة على رضا المستهلك في مطعم كنتاكي سيريبون. طريقة البحث المستخدمة هي المنهج الكمي الوصفي المأخوذ من البيانات الأولية والثانوية. استخدمت طريقة جمع البيانات الأولية المسح مع الاستبيان كأداة بحث واستخدمت أسلوب أخذ العينات الهادف في تحديد العينة. استخدم تحليل البيانات في هذه الدراسة تحليل الانحدار الخطي المتعدد الذي تمت معالجته باستخدام SPSS 2.2 تطبيق معالجة البيانات

أظهرت نتائج الدراسة من إجمالي 145 مشاركًا أن متغير شهادة الحلال كان له تأثير إيجابي وغير معنوي على رضا المستهلك. في حين أن متغيرات السعر وجودة المنتج وجودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك

الكلمات الرئيسية: شهادة الحلال ، السعر ، جودة المنتج ، جودة الخدمة ، رضا العملاء

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH SERTIFIKASI HALAL DAN HARGA SERTA KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN KFC CIREBON**

Disusun oleh:
NURUL RAHMAH KUSUMA
NIM: 19086050015

Telah diujikan pada tanggal 31 Agustus 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E)

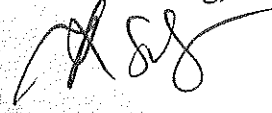
Cirebon, 7 September 2021
Dewan Penguji

Ketua Sidang



Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag.
NIP. 19590320 198403 1 002

Sekretaris Sidang,



H. Didin Nurul Rosidin, M.A Ph.D.
NIP. 19730404 199803 1 005

Pembimbing I,



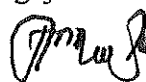
Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag.
NIP. 19590320 198403 1 002

Pembimbing II,



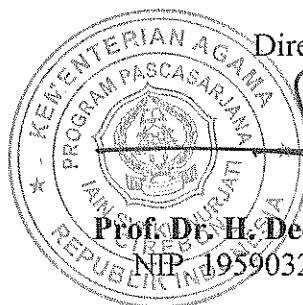
Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Penguji Utama,



Dr. H. Kosim M.Ag
NIP. 19640104 199203 004

Direktur,



Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag.
NIP. 19590320 198403 1 002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: “ **Pengaruh Sertifikasi Halal dan Harga serta Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran KFC Cirebon**”. Tesis ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar magister (S.2) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, terutama kedua dosen pembimbing, yaitu Bapak Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag selaku dosen Pembimbing pertama dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si selaku dosen pembimbing kedua. Oleh karenanya, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para akademisi dalam lingkup studi Ekonomi Syariah dan pihak yang berkaitan dalam penelitian ini.

Cirebon, Agustus 2021

Penulis

Nurul Rahmah Kusuma

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta Hasyim, M.Ag sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag sebagai Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H Didin Nurul Rosidin MA PhD sebagai Wakil Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. H. Kosim, M.Ag sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan saran, bimbingan, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tesis.
5. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Djubaedi., M.Ag selaku dosen Pembimbing pertama dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si selaku dosen pembimbing kedua atas waktu dan masukan yang diberikan dari awal hingga akhir penelitian dalam penyusunan Tesis ini.
6. Bapak Dr. Abdul Aziz M.Ag sebagai ahli yang telah membantu penulis dalam menilai dan menetapkan validitas instrumen pada pernyataan di kuesioner
7. Seluruh dosen dan Staf Akademik Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

8. Keluarga tercinta dan tersayang, Bapak Dr. H. Ade Setiadi, M.M, Ibu Hj. Rike Yuniarti, S.AP, Nenek Sukaesih, apt. Rizki Rahma Fauzia, S.Farm., M.H., apt. Fitri Nurul Ramadhani, S.Farm., M.Farm, dan Moch. Fauzi Fazar Muharam yang selalu memberikan doa, semangat, pengertian, dan dukungan, serta materil yang begitu besar dan tiada henti, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Sahabat tersayang sekaligus rekan diskusi R. Wulanjati. S.Z, Dea Septi Ayuningrum, Rany Sawitri, Tarada Berlian Megananda, Yolanda Puteri, Nanda Fauzia Octaviani, Tanti Sri Lestari, Ai Nuri Barkiah, Nadhifa Imtinan Amjad, Adinda Ayu Sri Mahadewi yang selalu memahami, pemberi semangat di lajur paling depan, memberikan tawa dan kebahagiaan serta pelajaran hidup yang membuat penulis merasa lebih baik semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Teman seperjuangan penulis dan rekan disksui terepik Ana Fauziya Diyana, Ani Sofiya Diyani, Karlini, Firlu Afini, Dara Puji Sakti, Tika Widian P, Pak Ibrahim, Pak Iman, Sutono, dan Fauzi yang telah memberikan energi dan dorongan serta berhasil menjadi pendengar yang baik,dan membantu selama proses penyusunan tesis.
11. Teman-teman Pascsarjana Ekonomi Syariah 2019 yang telah membuat penulis bahagia, berbagi cerita, pengalaman serta hal- hal lain yang tak akan penulis lupakan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. IdentifikasMasalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Paradigma Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Teori.....	10
B. Variabel.....	26
C. Paradigma.....	28
D. Kajian Pustaka (Penelitian Terdahulu).....	32
E. Pengajuan Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber Data.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Operasional Variabel.....	42
F. Skala Pengukuran.....	51
G. Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59

A. Hasil Penelitian	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian	109
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	121
A. Simpulan	121
B. Rekomendasi.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	149



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tarif Layanan BLU Dan BLPJH	16
Tabel 3.1	Operasional Variabel	43
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Sertifikasi halal pada usaha yang dikunjungi.....	66
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Menggunakan Produk Berlabel halal.....	68
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Memastikan Logo MUI.....	69
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Keterjangkauan Harga.....	71
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Kesesuaian Harga dan Kualitas produk.....	72
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Daya Saing Harga	73
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Kesesuaian Harga dan Manfaat.....	74
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Potongan Harga	75
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Form</i> (Bentuk).....	76
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Feature</i> (Fitur)	77
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Performance</i> (Kinerja)	78
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Kesan Kualitas.....	79
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Ketahanan.....	80
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Keandalan.....	81
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Kemudahan Menerima Perbaikan	82
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Style</i> (gaya).....	83
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Design</i> (Desain)	84
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	85
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	87

Tabel 4. 20	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Responsivness</i> (Responsif)	88
Tabel 4. 21	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	89
Tabel 4. 22	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator <i>Emphaty</i> (Kepedulian).....	90
Tabel 4. 23	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Perasaan Puas	91
Tabel 4. 24	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Selalu membeli produk.....	92
Tabel 4. 25	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain	93
Tabel 4. 26	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pada Indikator Terpenuhinya Harapan Konsumen Setelah Membeli Produk	95
Tabel 4. 27	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Sertifikasi Halal	96
Tabel 4. 28	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	97
Tabel 4. 29	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	98
Tabel 4. 30	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	99
Tabel 4. 31	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	100
Tabel 4. 32	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	102
Tabel 4. 33	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	103
Tabel 4. 34	Uji Heterokedastisitas	104
Tabel 4. 35	Hasil Regresi Linear Berganda	104
Tabel 4. 36	Hasil Uji T Pengaruh Sertifikasi Halal Terhadap Kepuasan Konsumen	106
Tabel 4. 37	Hasil Uji T Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	107
Tabel 4. 38	Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	108
Tabel 4. 39	Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
Tabel 4. 40	Hasil Uji Determinan (R^2).....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Kriteria Skor Tanggapan Responden terhadap skor ideal.....	52
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Responden Berdasarkan pekerjaan	61
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Membeli Produk .	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Intensif melakukan Pembelian Produk.	63
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Store KFC yang sering dikunjungi.....	64
Gambar 4. 7 Garis Kontinum	65
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Sertifikasi Halal.....	66
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Harga	70
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Kualitas Produk	76
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	85
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen.....	90

