

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN LABELISASI HALAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Konsumen Muslim Toko Roti Purimas 3 Cake & Bakery
Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.)



Oleh:

M. SYAFI'UL ANAM

NIM. 4120172

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN LABELISASI HALAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Konsumen Muslim Toko Roti Purimas 3 Cake & Bakery
Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.)



Oleh:

M. SYAIFUL ANAM
NIM. 4120172

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Syafi'ul Anam

NIM : 4120172

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Labelisasi Halal terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Muslim Toko roti Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 28 Oktober 2024

Yang Menyatakan,



M. Syafi'ul Anam

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdra M. Syafi'ul Anam

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : M. Syafi'ul Anam

NIM : 4120172

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Labelisasi Halal terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Muslim Toko roti Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 28 Oktober 2024
Pembimbing.


Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I

NIP. 198402222019031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UINVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febipekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : M. Syafi'ul Anam

NIM : 41200172

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Labelisasi Halal terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Muslim Toko roti Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)

Dosen Pembimbing : Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 1 November 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Rinda Asytuti M.Si.
NIP. 197712062005012002

Penguji II

Qurrota' Ayun M.H.I.
NIP. 199103222020122020

Pekalongan, 4 November 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 1975092201999032001

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan jangan pula kamu berkecil hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu beriman”

(Q.S. Ali-imran:139)

Jika orang mengatakan menyerah, aku akan berusaha lebih keras dan tidak akan menyerah.

- uzumaki Naruto -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih ini kepada orang tua, Bapak Nur Muflikh dan Ibu Nani Nila Wati atas doa, dukungan dan cinta kasih yang selalu diberikan. Terimakasih telah berusaha memberikan Pendidikan yang terbaik sehingga saya dapat menyelesaikan studinya sampai ke jenjang sarjana. Terimakasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.
2. Spesial untuk calon istri saya Sifa'ul Rohmah, S.E yang selalu menjadi inspirasi, menjadi tempat bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah dan menjadi

support yang tiada duanya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih karena selalu ada dan tak henti-hentinya memberikan dukungan dan bantuan serta tenaga yang dicurahkan kepada penulis.

3. Keluarga besar saya, Adik Dewi Safa Azzahro dan M. Azka Fuadi yang selalu menemani dan memberi semangat atas penulisan skripsi saya.
4. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Kepada dosen pembimbing saya, Bapak Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I. yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran serta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Dosen Pembimbing Akademik Ibu Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M. Ag yang telah membimbing saya dari awal kuliah sampai dengan sekarang.
7. Teman-teman seperjuangan semua, dari Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2020.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam mengisi angket kuesioner penelitian skripsi ini

ABSTRAK

M. Syafi'ul Anam, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Labelisasi Halal terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Muslim Toko roti Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)

Kondisi daya saing industri makanan di Indonesia saat ini telah menyebabkan peningkatan persaingan bisnis sehingga banyak yang menawarkan peluang dan tantangan baru ketika sektor pasar milik perusahaan tersebar luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan labelisasi halal terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk proses analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan (SPSS) versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan secara persial bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji T nilai t_{hitung} (3.528) > t_{tabel} (1.98609) dan signifikan senilai $0.001 < 0.05$, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji T t_{hitung} (2.925) > t_{tabel} (1.98609) dan signifikan senilai $0.004 < 0.05$. variabel labelisasi halal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji T t_{hitung} (0.212) < t_{tabel} (1.98609) dan signifikan senilai $0.833 > 0.05$. dan secara simultan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan labelisasi halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji F F_{hitung} (18.839) > F_{tabel} (2.47) dan signifikan $0.000 < 0.05$, serta ketiga variabel bebas tersebut memiliki kontribusi sebesar 36% dibuktikan dengan nilai adjusted R square sebesar 0.360, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Labelisasi Halal, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAC

M. Syafi'ul Anam, The Influence of Service Quality, Product Quality, and Halal Labeling on Customer Satisfaction (Study of Muslim Consumers of Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni, Pekalongan Regency)

The current competitiveness of the food industry in Indonesia has led to increased business competition so that many offer new opportunities and challenges when the company's market sector is widespread. This study aims to determine the influence of service quality, product quality, and halal labeling on customer satisfaction.

This study uses a quantitative research type. The data collection method in this study is the questionnaire method using a research sample of 96 respondents using a purposive sampling technique. For the data analysis process using multiple linear regression analysis using (SPSS) version 26.

The results of the study indicate partially that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the T test $t_{count} (3.528) > t_{table} (1.98609)$ and significant value of $0.001 < 0.05$, the product quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the T test $t_{count} (2.925) > t_{table} (1.98609)$ and significant value of $0.004 < 0.05$. The halal labeling variable does not affect customer satisfaction with the results of the T test $t_{count} (0.212) < t_{table} (1.98609)$ and significant value of $0.833 > 0.05$. and simultaneously the variables of service quality, product quality, and halal labeling have an effect on customer satisfaction with the results of the F test $F_{count} (18.839) > F_{table} (2.47)$ and significant $0.000 < 0.05$, and the three independent variables have a contribution of 36% as evidenced by the adjusted R square value of 0.360, and the rest is influenced by other variables outside the study.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Halal Labeling, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, SE., MM., Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma`shum, M.Ag., dan Bapak Dr. H. Achmad Tubagus Surur, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II, dan III.
4. Bapak Muhammad Aris Safi`i, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Happy Sista Devy, M.M selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

6. Bapak Abdul ghofer Saifudin, M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M. Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan maetrial dan moral
9. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak keterbatasan baik pada teknis penulisan maupun materi. Mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 28 Oktober 2024

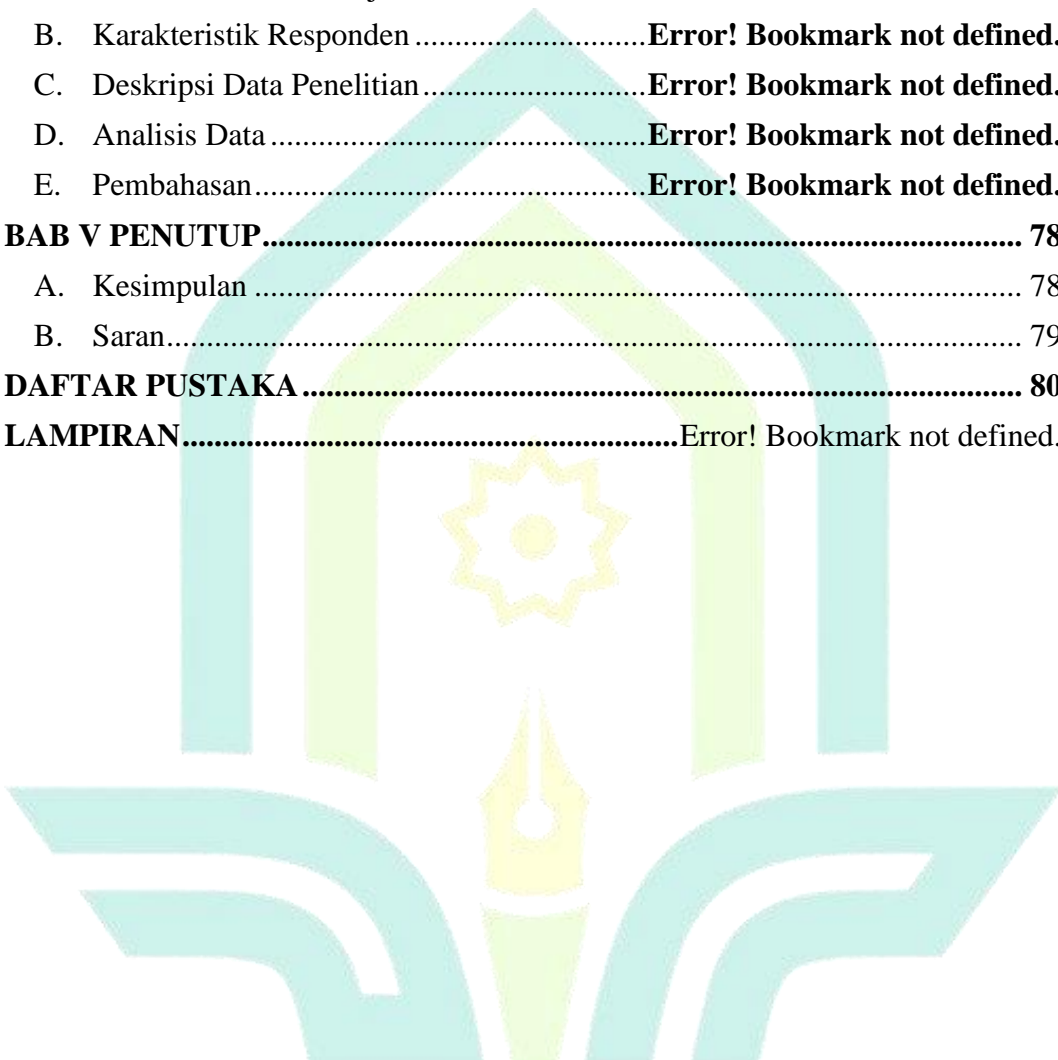


M. Syafi'ul Anam

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAC.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Masalah.....	8
D. Sistematis Pembahasan	10
BAB II PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Setting Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

E. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Deskripsi Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1978 dan 0543b/U/1987, tanggal 12 Januari 1998.

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. VokAL

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... سِيَّ	Fathah dan ya	Ai	a dani
... سَوْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ Ditulis *kataba*

فَعَلَ Ditulis *fa'ala*

ذُكِرَ Ditulis *zukira*

يَذْهَبُ Ditulis *yazhabu*

سُئِلَ Ditulis *su'ila*

كَيْفَ Ditulis *kaifa*

هَوَّلَ Ditulis *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... اِ ... اِ ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas

...ي	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...و	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ Ditulis *qāla*

رَمَى Ditulis *ramā*

قِيلَ Ditulis *qīla*

4. *Ta'marbutah*

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. *Ta'marbutah* hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasra dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. *Ta'marbutah* mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta'marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta'marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

Ditulis

rauḍah al-atfāl

rauḍatulatfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ

Ditulis

al-Madīnah al-Munawwarah

al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةَ

Ditulis

talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

رَبَّنَا

Ditulis

rabbānā

نَزَّلَ Ditulis *nazzala*

الْبِرِّ Ditulis *al-birr*

الْحَجِّ Ditulis *al-ḥajj*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

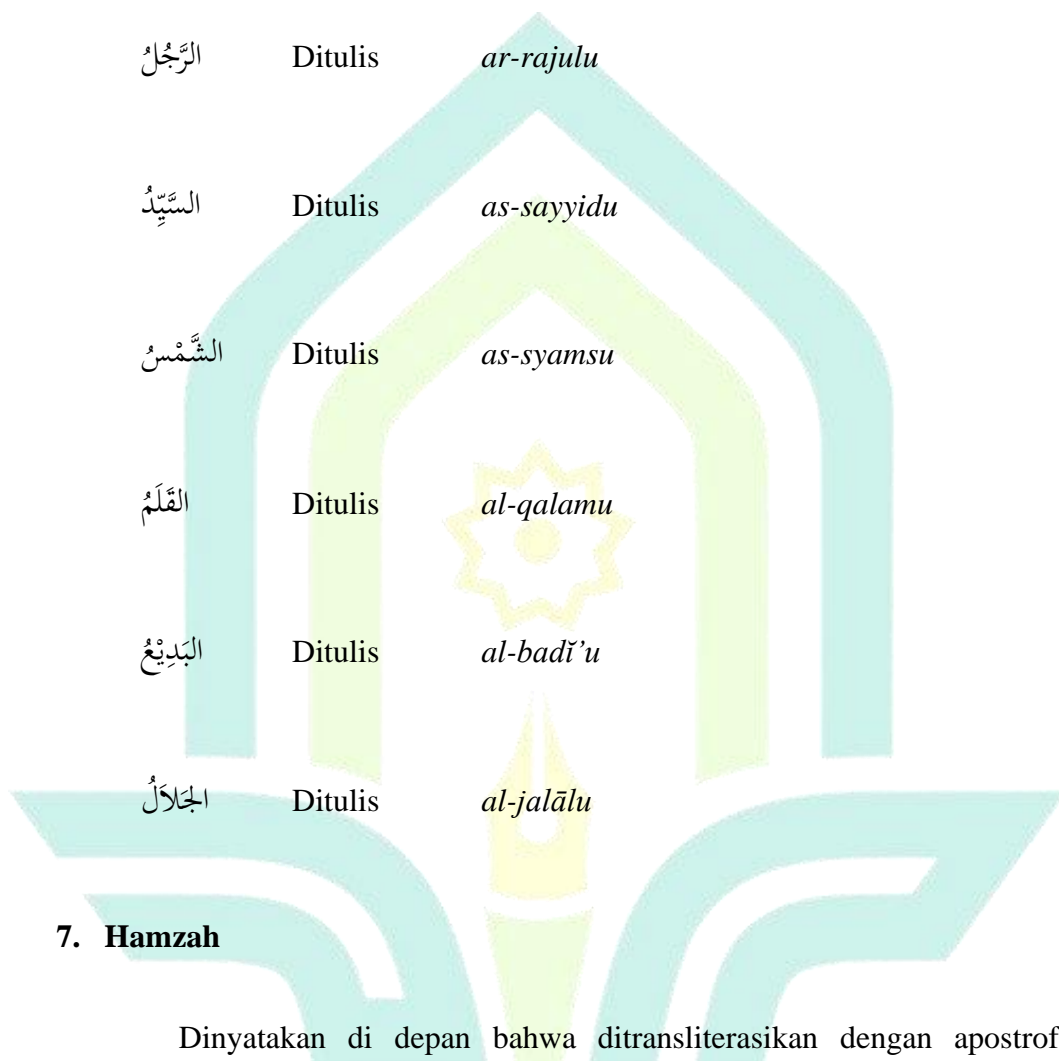
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَاخُذُونَ Ditulis *ta'khuzūna*

النَّوْءُ Ditulis *an-nau'*

سَيِّئٌ Ditulis *syai'un*

إِنَّ Ditulis *inna*

أُمِرْتُ Ditulis *umirtu*

أَكَلًا Ditulis *akala*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

*Wainnallāhalahuwakhairar-
rāziqīn*

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Wa auf al-kaila wa-almizān

Wa auf al-kaila wal mizān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīmūl-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ جَرَاهَا وَمُرْسَاهَا

Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ

*Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti
manistaṭā’a ilaihi sabīla*

سَيِّلًا

*Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti
manistaṭā’a ilaihi sabīlā*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam *EYD*, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat.

Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:



Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ *Naşrun minallāhi wafathun qarīb*

اللَّهُ الْأَمْرُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amrujamī'an*

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ *Wallāhabikullisyai'in 'alīm*

10. Tajwid

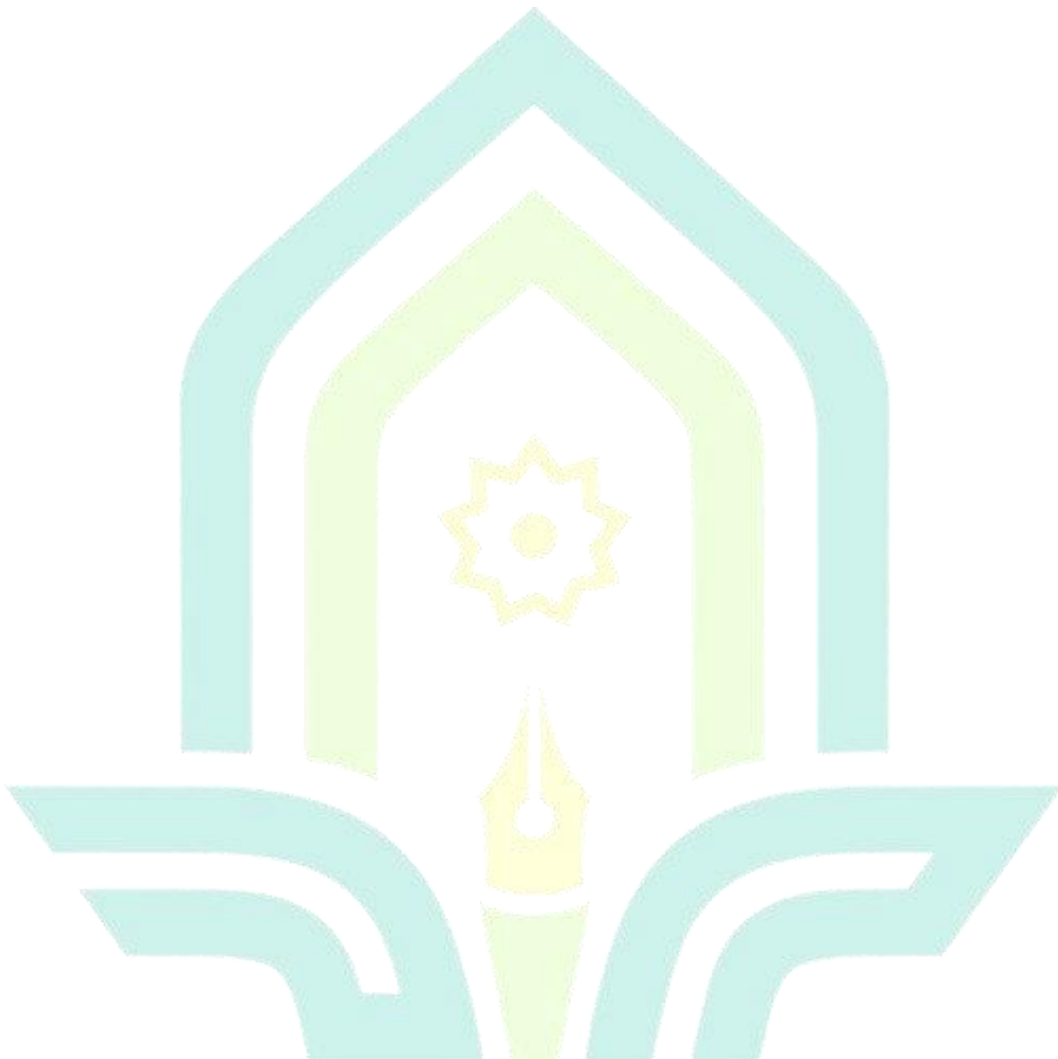
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensi Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Variabel Labelisasi Halal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Uji R Square	Error! Bookmark not defined.

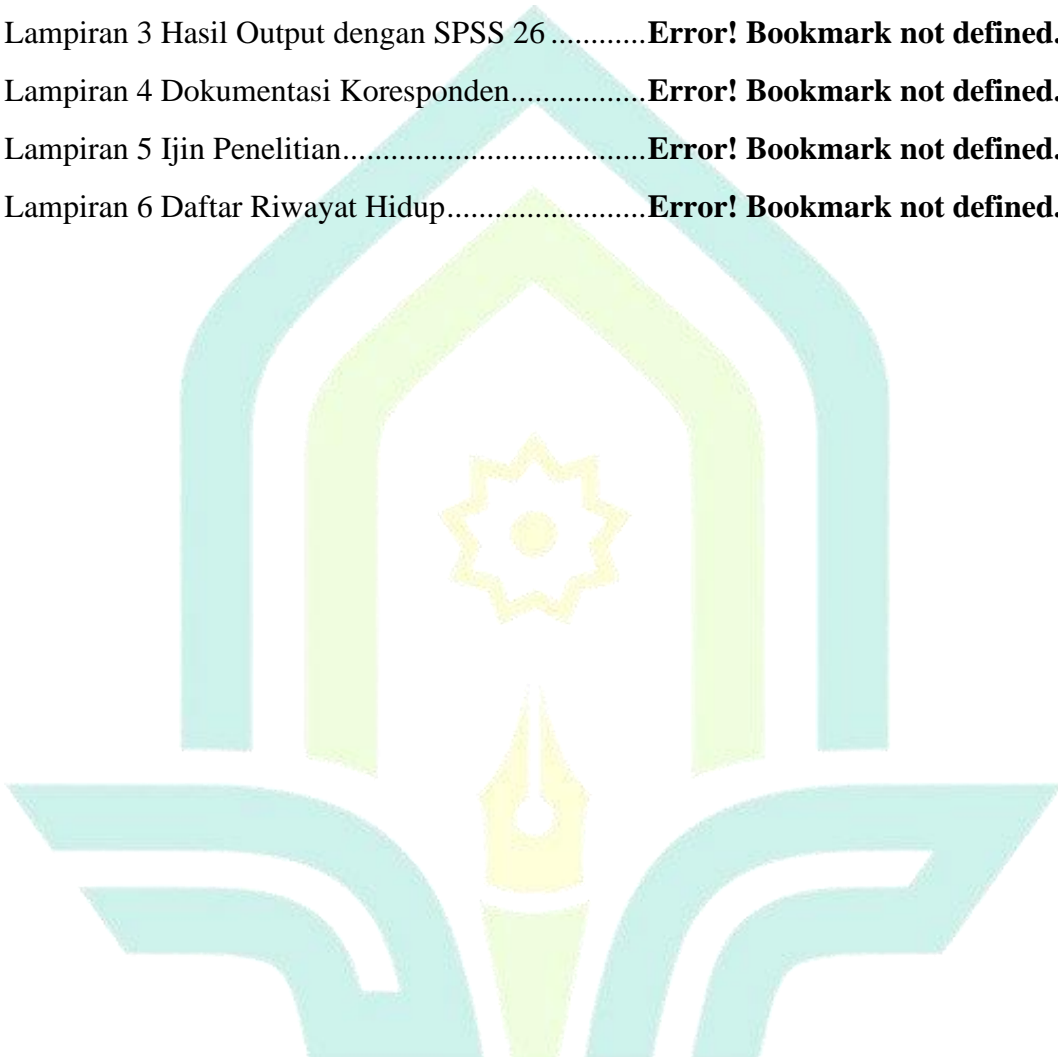
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Output dengan SPSS 26	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Dokumentasi Koresponden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Ijin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi daya saing industri makanan di Indonesia saat ini telah menyebabkan peningkatan persaingan bisnis sehingga banyak yang menawarkan peluang dan tantangan baru ketika sektor pasar milik perusahaan tersebar luas. Untuk memuaskan pelanggan, banyak bisnis bersaing untuk menarik pelanggan dari pesaing salah satunya yaitu Roti Purimas 3 Cake & Bakery yang dibangun oleh Bapak Prayitno dan Ibu Emy Pujiwati pada tahun 1936, atau 77 tahun yang lalu, tepatnya di Jalan Hayam Wuruk, Pekalongan. yang kini sudah berkembang dan memiliki banyak cabang salah satunya di Jl. Kedungwuni Nomor 85, Ds. Capgawen, Kel. Kedungwuni Timur, Kec. Kedungwuni, Kab. Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah.

Kata Purimas mengacu pada kata “Pure” yaitu sesuatu yang murni, menyehatkan, dan bebas bahan pengawet. Ide bisnis pendiri adalah bahwa Purimas adalah produk makanan, berbentuk seperti roti dan kue dan tersedia dalam berbagai jenis, yang menciptakan dengan metode yang berkelanjutan dan ramah lingkungan serta menyehatkan. Generasi ketiga, yang dipimpin oleh Ibu Roslin Byantoro, putri Ibu Poppy, saat ini bertanggung jawab atas bisnis roti dan kue Purimas (Eka, 2013).

Generasi ketiga saat ini memegang level relay untuk bisnis bakery dan cake toko Purimas. Lokasi toko Purimas 3 Cake & Bakery hampir merata dan

dapat ditemukan dari Pulau Jawa hingga kota-kota besar Indonesia di wilayah Jawa Tengah. Awalnya Purimas hanya didirikan di Pekalongan Jawa Tengah, namun sejak itu berhasil membangun jaringan toko di seluruh Jawa dan juga Bali (Conainthata, 2023). keterlibatan Ibu Poppy, seorang pelukis Naturalis, Purimas 3 mengangkat konsep desain tokonya dengan memanfaatkan rumah gebyok tradisional Jawa dengan pemandangan taman yang indah dan rindang. Selain roti dan kue, Toko Purimas 3 menyediakan restoran dan kafe tempat warga sekitar, kalangan bisnis, dan keluarga dapat bersosialisasi. Namun, karena strategi pemasaran yang kurang efektif dan pasar yang semakin kompetitif, Purimas 3 perlu lebih agresif dalam bersaing dengan bisnis sejenis lainnya untuk meningkatkan penjualan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Salah satu cara untuk memuaskan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pelanggan dapat dipuaskan oleh berbagai faktor yang pertama nilai pelanggan total yang meliputi nilai produk, nilai layanan, nilai pribadi dan nilai citra atau karakter. Yang kedua biaya pelanggan total yang meliputi biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga kerja, dan biaya jiwa (Latukismo, 2019).

Kepuasan pelanggan yaitu ketika suatu perusahaan memenuhi atau melampaui harapan pelanggannya. Tingkat kepuasan seseorang ditentukan dengan membandingkan evaluasi mereka mengenai kinerja produk aktual maupun realita dengan kinerja produk yang diprediksi (Supriyanto et al., 2023). klien atau konsumen dianggap puas dengan kualitas atau manfaat dari layanan

atau barang yang ditawarkan ketika mereka senang dengan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka (Ilmi et al., 2023).

Tjiptono (2004) berpendapat bahwa seperti yang sekarang diakui secara umum bahwa memberikan layanan pelanggan yang sangat baik dan kepuasan pelanggan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk berkembang dan mengungguli para pesaingnya, bisnis perlu mulai memahami manfaat layanan pelanggan yang lebih canggih melalui kualitas layanan. Selain perubahan di lingkungan sekitar, pergeseran perilaku, dan tingkat aktivitas manusia yang terus meningkat terjadi peningkatan permintaan akan makanan yang lebih berkualitas dan bernilai gizi lebih tinggi. Pengusaha di sektor barang dan jasa akan terpacu untuk bersaing dengan memberikan keunggulannya seiring meningkatnya permintaan pelanggan. Skill suatu pihak dalam memenuhi pelayanan yang bermutu merupakan satu aspek yang menilai kepuasan pelanggan (Latukismo, 2019).

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan adalah upaya untuk menyeimbangkan harapan konsumen sekaligus memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan. Lebih lanjut, Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa seperangkat metode produksi atau layanan yang khas dan mampu memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan kualitas layanan. Meskipun keterlibatan langsung antara pelanggan dan pelaku bisnis diperlukan dalam situasi ini, karakteristik perilaku karyawan seperti sikap dan keterampilan komunikasi adalah hal terpenting yang menentukan seberapa sukses perusahaan melayani kliennya (Ibrahim & Thawil, 2019). Menurut hasil riset

yang dilakukan (Monica & Marlius, 2023) dan (Caniago, 2022) memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh kualitas layanan yang diberikan. Temuan tersebut berlawanan dengan temuan (Krisdayanti & Suyanto, 2021) dimana tidak menemukan adanya keterkaitan diantara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Pelanggan lebih cenderung puas dan bahkan melakukan pembelian berulang atas suatu produk jika kualitas produknya bagus selain kualitas layanannya. Sebaliknya, pelanggan akan beralih ke produk lain yang sebanding jika kualitas produk jauh dari harapan. Hal ini merupakan penyebab lain yang memperlihatkan keputusan pembelian konsumen. Kotler dan Armstrong (2012) menegaskan apabila kualitas suatu produk sangat erat kaitannya dengan kapasitasnya dalam melakukan fungsi yang dimaksudkan, termasuk produk secara keseluruhan, keandalan, keakuratan, kemudahan penggunaan, kemudahan perbaikan, dan fitur penting lainnya.

Berdasarkan hal tersebut kualitas produk dapat didefinisikan sebagai sekelompok atribut dan fitur barang dan jasa yang memiliki kapasitas guna pemenuhan kebutuhan. Selain itu, Kotler & Armstrong (2012) menyebutkan kualitas produk sebagai senjata strategis potensial oleh karena itu hanya bisnis dengan produk terbaik yang bisa berkembang dengan cepat, untuk jangka panjang, dan lebih sukses daripada bisnis lain (Wati et al., 2020). Seperti halnya studi yang dilaksanakan oleh (Mahira et al., 2021) menunjukkan suatu kepuasan pelanggan dipengaruhi signifikan pada kualitas produk. Namun dari

penelitian (Mariansyah et al., 2020) tidaklah ada bukti yang menyebutkan jika kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk.

Penyebab lain yang menunjukkan kepuasan konsumen adalah labelisasi halal. Konsumen akan mengenali kebutuhan atau masalah mereka pada fase pengenalan masalah dari proses keputusan pembelian. Agar konsumen memahami bahan apa saja yang terkandung dalam barang yang akan dibelinya, label halal berfungsi sebagai saluran komunikasi antara produsen dan konsumen (Siddiq, 2021). Perdagangan yang beretika dan bertanggung jawab akan dihasilkan dari pelabelan yang sesuai dengan aturan terkait. Kurangnya tanda halal akan menyebabkan pelanggan Muslim harus berhati-hati saat memakannya.

Sertifikasi pangan halal bukanlah hal baru di Indonesia. Namun sertifikasi halal, yang sebelumnya bersifat opsional, kini menjadi suatu keharusan sebagai dampak disahkannya Undang-Undang tentang Jaminan Produk Halal yang disahkan pada tahun 2014. Menurut Institusi Penelitian Pangan, Obat, dan Kosmetik (LPPOM) di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI), sertifikasi halal kini menjadi hal yang wajib, namun berbeda dengan sistem perizinan. Semua pelaku usaha wajib melalui sejumlah proses pemeriksaan produk halal tanpa terkecuali. Makanan dan minuman merupakan salah satu produk yang harus dicermati aspek halal dan keamanan produk. Status kehalalan suatu produk dapat ditentukan dengan melihat label halal MUI-nya. Menurut Cucu Rina Purwaningrum selaku Manajer Pemasaran dan Jaringan LPPOM MUI Sebelum sertifikat halal diberikan, para pelaku usaha

perlu fokus pada tiga elemen penting, Prosedur audit yang utama adalah perusahaan memastikan semua bahan yang digunakannya halal dengan memverifikasi bukti pembelian, Dokumentasi verifikasi kedatangan material, persediaan di gudang, dan pembuatan. Kedua, perlu adanya jaminan kebersihan fasilitas produksi. Beberapa bisnis berbagi fasilitas produksi dengan bisnis lain. Meski bahan-bahannya halal, ada kemungkinan fasilitas pengolahannya terkontaminasi bahan-bahan kotor. Oleh karena itu diperlukan informasi yang membuktikan bahwa fasilitas produksi hanya ditujukan untuk barang-barang non-kritis atau halal. Dan yang ketiga yaitu tim pemasaran halal (Yana, 2024). Dan menurut penelitian (Hidayat & Resticha, 2019) pelabelan halal berpengaruh signifikan terkait kepuasan konsumen. Sayangnya fakta tersebut tidak sejalan dengan temuan penelitian (Krisdayanti & Suyanto, 2021) labelisasi halal tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Di seluruh jaw tengah, Purimas 3 adalah jaringan toko Cake & Bakery dengan banyak cabang. Purimas adalah merek makanan yang hadir dalam berbagai varian roti dan kue dengan perbedaan bentuk, harga, rasa, dan tekstur sepadan dengan kualitas produk yang ditawarkan serta dibuat dengan cara yang bersih dan sehat. Pengawasan. quality control merupakan hal yang utama dalam hal menjamin kualitas dan kebersihan produk. LPPOM MUI juga telah menerbitkan sertifikat halal untuk Purimas 3.

Toko roti ini menawarkan pilihan makanan panggang yang lembut dan lezat serta kue tar lengkap dan kue-kue kecil yang biasanya ditawarkan secara keseluruhan dengan harga terjangkau. Selain itu, toko roti ini juga

menyediakan bolen tart atau pisang asli (Conainthata, 2023). Toko Purimas 3 tidak hanya menawarkan roti dan kue saja melainkan juga memiliki tempat makan dan kafe tempat berkumpulnya teman, tetangga, dan rekan bisnis. Selain toko roti Purimas 3, di kawasan Kedungwuni terdapat sejumlah usaha sejenis yang memiliki produk unggulan masing-masing. Para pelaku bisnis ini bersaing satu sama lain untuk menciptakan barang yang dapat memuaskan pelanggan.

Mengingat tingginya tingkat konsumsi roti dan persaingan yang cukup ketat antar toko roti, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi hal-hal yang secara signifikan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan di Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni Kabupaten Pekalongan. Karena sebab itu, penulis memilih judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LABELISASI HALAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Konsumen Muslim Toko Roti Purimas 3 Cake & Bakery Kedungwuni Kab Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada keterangan konsep awal diatas, sehingga dapat ditentukan pernyataan masalahnya adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan?
3. Apakah labelisasi halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan labelisasi halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan?

C. Tujuan dan Manfaat Masalah

Adapun tujuan yang diinginkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami apakah kualitas pelayanan berefek pada kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan
2. Untuk memahami apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan
3. Untuk memahami apakah labelisasi halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan
4. Untuk memahami apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan labelisasi halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti purimas 3 cake & bakery kedungwuni kab pekalongan

Selain itu peneliti harap, penelitian ini bisa memyumbangkan manfaat secara teoritis ataupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diinginkan dapat membantu mengangkat topik tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, dan labelisasi halal di era global saat ini. Selain itu juga agar dapat membantu sebagai referensi dan kontribusi literatur, khususnya untuk studi yang menganalisis kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat membantu penulis menulis lebih mendalam tentang bagaimana kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan label halal.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian bisa dipergunakan sebagai acuan dan panduan bagi peneliti lain dalam melakukan studi mengenai kualitas layanan, kualitas produk, serta dampak label halal terhadap kepuasan konsumen.

D. Sistematis Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bagiannya, akan diuraikan tentang latar konteks permasalahan, pertanyaan penelitian, sasaran studi, serta keuntungan kajian.

BAB II LANDASAN TEORI

Subbagian memaparkan tentang dasar teoritis membahas pengaruh mutu produk, mutu layanan, dan mutu label halal terhadap kepuasan konsumen, serta perbandingan penelitian terdahulu dengan pokok bahasan penelitian penulis saat ini. Selanjutnya, hipotesis yang membahas pada tema proposal.

BAB III METODE PENELITIAN

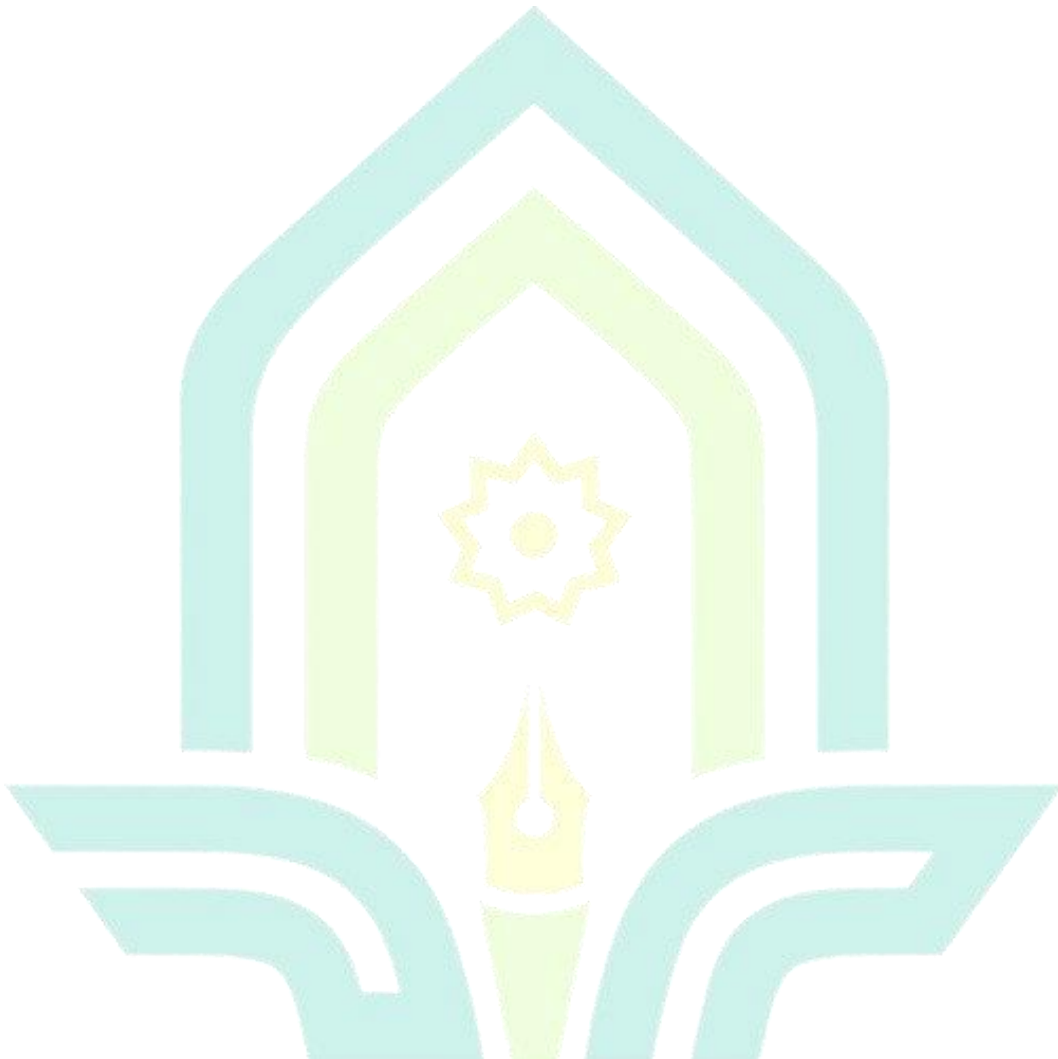
Bab mencakup informasi mengenai tipe kajian, metodologi, kumpulan subjek serta data, elemen yang diselidiki, latar telaah, basis informasi, strategi pengambilan fakta, dan prosedur ulasan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab menjawab pertanyaan penelitian mengenai dampak pelabelan halal, standar kemasan, keunggulan layanan guna mencapai rasa puas konsumen di area Purimas 3 Cake & Bakery Store di Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan. Analisis penulis terhadap data yang dikumpulkan di lapangan disajikan dalam bentuk pembahasan.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan saran yang diuraikan di bab ini. Subbab yang membahas rumusan masalah adalah kesimpulan. Namun, rekomendasi dalam saran mencakup saran peneliti untuk melanjutkan penyusunan penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Analisis data dan hasil pengujian menghasilkan kesimpulan sebagai berikut.:

1. Dari hasil uji t, diperoleh t hitung sebesar 3.528, lebih besar dari t tabel 1.98609, dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Berdasarkan uji t, t hitung sebesar 2.925 melebihi t tabel sebesar 1.98609, dengan nilai signifikan 0.004 yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menyebabkan H_0 diabaikan dan H_a disetujui, berarti variabel kualitas produk (X_2) memiliki efek parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Menurut Uji t menghasilkan t hitung sebesar 0.212 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.98609, dengan nilai signifikansi $0.833 > 0.05$ mengakibatkan, penolakan H_a dan penerimaan H_0 , yang berarti labelisasi halal (X_3) secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y).
4. Berdasarkan uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $18.839 > 2.47$ dan signifikan senilai $0.000 < 0.05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya secara serentak, variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan labelisasi halal (X_3) berdampak pada kepuasan pelanggan (Y).

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Dengan temuan penelitian yang menunjukkan labelisasi halal tidak berpengaruh dengan kepuasan pelanggan, maka perusahaan Purimas 3 disarankan menjalin kemitraan dengan LPPOM MUI dalam upaya dukasi masyarakat dan promosi halal. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka perusahaan diharapkan mampu mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk supaya dapat meningkatkan penjualan.

2. Bagi Peneliti Selanjutya

Selain memperluas variabelnya sudah dikaji dengan riset ini, sebaiknya mengkaji indikator-indikator penelitian dan tujuan penelitian tambahan, dengan harapan bahwa penelitian tambahan dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, M. (2023). Analisis Keputusan Berinvestasi Di Umkm Me-Lalui Securities Crowdfunding: Pendekatan Theory of Planned Behavior. *Contemporary Studies in Economic, Finance, and Banking*, 02(3), 467–480.
- Bahari, A. F., Basalamah, J., Murfat, M. Z., Hasan, A., & Basalamah, A. (2020). Customer value, brand image and promotion; analysis of purchasing decisions (Case of silk fabrication). *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3), 6382–6386.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Citra, A. R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Conainthata, G. (2023). *Update Harga Roti dan Kue Purimas 3*. Harga.Web.Id. https://harga.web.id/daftar-harga-roti-dan-kue-purimas-3.info#google_vignette
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>
- Dina, P. M., Trihantana, R., & Suryani, E. (2023). Analisis Promosi, Harga Dan Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Masyarakat Desa Barengkok, Desa Leuwimekar Dan Desa Karehkel, Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor). *Sahid Business Journal*, 3(1), 202–218. <https://doi.org/10.56406/sahidbusinessjournal.v3i1.137>
- Eka. (2013). *Toko Roti Purimas Pekalongan berdiri sejak tahun 1936*. Pekalongan Hot News. <https://portalpekalongan.blogspot.com/2013/11/toko-roti-purimas-pekalongan-berdiri.html>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IV*. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., & Resticha, D. (2019). ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN LABELISASI HALAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG PADA KOSMETIK WARDAH (Studi Pada Konsumen Kosmetik Wardah Di Kota. 3(1), 40–52.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan*

Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 175–182.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>

- Ilmi, S., Maryam, S., Insani, K. S. R., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah. *Scientific Journal of Social and Humanities*, 1(3), 186–194.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Krisdayanti, & Suyanto. (2021a). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sambal Lalap Di Samarinda. *OBOR: Oikonomia Borneo*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.24903/obor.v3i2.1422>
- Krisdayanti, & Suyanto. (2021b). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LABEL HALAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SAMBAL LALAP DI SAMARINDA*. 03(1), 1–15.
- Latukismo, T. H. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAGING SAPI BEKU DAN SEGAR (Studi Pada Pelanggan PT . Anzindo Gratia International)*. 20(1).
- Mahira, Prasetyo Hadi, H. N. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome*. 2(1), 1267–1283.
- Mahira, Prasetyo, H., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Majlis Ulama Indonesia (Online). (2024). *SEJARAH LPPOM MUI*. <https://halalmui.org/tentang-kami/>
- Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management
- Mariansyah, A., Darma, U. B., Syarif, A., & Darma, U. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Harga*. 3(2), 134–146.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nabila, N., & Nuryanto, I. (2024). Pengaruh Brand Image, Product Quality dan

- Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Sunblock Vaseline Healthy Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan ...*, 2(5), 20–26. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/1165>
- Novel, A. H., Kamanda, S. V., & Kusumayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Cfc Batuaji Batam). *Jurnal Al-Amal*, 1(1), 26–32.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Putri, S. A., Werdiasih, R. D., & Karnowati, N. B. (2022). Analisis Pengaruh Sertifikat Halal , Variasi Produk , Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen. *University Research Colloquium 2022*, 111–125.
- Rabiah. (2020). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan nesmilo di samarinda*. 8, 65–74.
- Rahmah, C. A., Ritonga, H. M., & Pane, dewi N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Rizki, F., & Hapsari, A. A. (2023). Pengaruh Persepsi Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Pada Produk Di Java Bakery Adiwerna. *AL-KARIM: Journal of Islamic and Educational Research*, 1(1), 39–51.
- Saipuloh, Y., & Surono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4441–4455.
- Santri, D., & Miftah, M. (2023). Analisis Pengaruh Labelisasi Halal dan Promosi terhadap Harga dan Minat Beli Kosmetik di Kota Kendari. *Robust: Research of Business and Economics Studies*, 3(1), 38. <https://doi.org/10.31332/robust.v3i1.6077>
- Siddiq, M. (2021). Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Samyang (Studi Kasus Indomaret Desa Tulung Selapan Ulu Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 1(2), 165–168.
- Supriyanto, A. (2021). Pertumbuhan Bisnis Online Mahasiswa Melalui Sosial Media pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(2), 15–30. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v3i2.2386>
- Supriyanto, A. (2022). Pelatihan Digital Marketing pada UMKM Uliq Food di Kecamatan Bae Kabupaten Kudus. *Journal of Community Service and*

- Empowerment (JCSE)*, 3(1), 38–46. <https://doi.org/10.32639/jcse.v3i1.80>
- Supriyanto, A., Chikmah, I. F., Salma, K., & Tamara, A. W. (2023). Penjualan Melalui Tiktok Shop dan Shopee: Menguntungkan yang Mana? *BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, 1, 1–16. <https://journal.csspublishing/index.php/business>
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi Untuk Penelitian. Ed. 1, Cet. 1*. Deepublish.
- Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI LARISSA AESTHETIC CENTER DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen*, 10(4), 333–352. <https://media.neliti.com/media/publications/398186-none-ad16090e.pdf>
- Waluyo, A. I. J. dan A. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Label Halal Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tempe, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel* 1(2), 54–67. <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/id/eprint/13992>
- Wati, N. K. D. A., Mitariyani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumern pada MM Juice & Restaurant Cabang Teuku Umar. *Values*, 1(3), 222–233.
- Yana. (2024). *Bukan Sekedar Izin, 3 Hal Ini Wajib Ada di Sertifikasi Halal*. LPPOM MUI Terdepan Dalam Solusi Jaminan Halal. <https://halalmui.org/bukan-sekedar-izin-3-hal-ini-wajib-ada-di-sertifikasi-halal/>
- Yuli Maelani, Indah Umiyati, dan B. S. (2022). *THE INFLUENCE OF RESTAURANT TAX KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF SERVICE, ADMINISTRATIVE SANCTIONS, TOTAL BILLINGS AND FINANCIAL STATEMENTS ON RESTAURANT TAX PAYING COMPLIANCE IN SUBANG CITY*. 3, 1–17.
- Adil, M. (2023). Analisis Keputusan Berinvestasi Di Umkm Me-Lalui Securities Crowdfunding: Pendekatan Theory of Planned Behavior. *Contemporary Studies in Economic, Finance, and Banking*, 02(3), 467–480.
- Bahari, A. F., Basalamah, J., Murfat, M. Z., Hasan, A., & Basalamah, A. (2020). Customer value, brand image and promotion; analysis of purchasing decisions (Case of silk fabrication). *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3), 6382–6386.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Citra, A. R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

- Conainthata, G. (2023). *Update Harga Roti dan Kue Purimas 3*. Harga.Web.Id. https://harga.web.id/daftar-harga-roti-dan-kue-purimas-3.info#google_vignette
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>
- Dina, P. M., Trihantana, R., & Suryani, E. (2023). Analisis Promosi, Harga Dan Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Masyarakat Desa Barengkok, Desa Leuwimekar Dan Desa Karehkel, Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor). *Sahid Business Journal*, 3(1), 202–218. <https://doi.org/10.56406/sahidbusinessjournal.v3i1.137>
- Eka. (2013). *Toko Roti Purimas Pekalongan berdiri sejak tahun 1936*. Pekalongan Hot News. <https://portalpekalongan.blogspot.com/2013/11/toko-roti-purimas-pekalongan-berdiri.html>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IV*. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., & Resticha, D. (2019). *ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN LABELISASI HALAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG PADA KOSMETIK WARDAH (Studi Pada Konsumen Kosmetik Wardah Di Kota*. 3(1), 40–52.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Ilmi, S., Maryam, S., Insani, K. S. R., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah. *Scientific Journal of Social and Humanities*, 1(3), 186–194.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Krisdayanti, & Suyanto. (2021a). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sambal Lalap Di Samarinda. *OBOR: Oikonomia Borneo*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.24903/obor.v3i2.1422>
- Krisdayanti, & Suyanto. (2021b). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LABEL HALAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SAMBAL LALAP DI SAMARINDA*.

03(1), 1–15.

- Latukismo, T. H. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAGING SAPI BEKU DAN SEGAR (Studi Pada Pelanggan PT . Anzindo Gratia International)*. 20(1).
- Mahira, Prasetyo Hadi, H. N. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome*. 2(1), 1267–1283.
- Mahira, Prasetyo, H., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Majlis Ulama Indonesia (Online). (2024). *SEJARAH LPPOM MUI*. <https://halalmui.org/tentang-kami/>
- Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management
- Mariansyah, A., Darma, U. B., Syarif, A., & Darma, U. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Harga*. 3(2), 134–146.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nabila, N., & Nuryanto, I. (2024). Pengaruh Brand Image, Product Quality dan Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Sunblock Vaseline Healthy Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan ...*, 2(5), 20–26. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/1165>
- Novel, A. H., Kamanda, S. V., & Kusumayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Cfc Batuaji Batam). *Jurnal Al-Amal*, 1(1), 26–32.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Putri, S. A., Werdiasih, R. D., & Karnowati, N. B. (2022). Analisis Pengaruh Sertifikat Halal , Variasi Produk , Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen. *University Research Colloquium 2022*, 111–125.
- Rabiah. (2020). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan nesmilo di samarinda*. 8, 65–74.
- Rahmah, C. A., Ritonga, H. M., & Pane, dewi N. (2020). *PENGARUH*

KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

- Rizki, F., & Hapsari, A. A. (2023). Pengaruh Persepsi Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Pada Produk Di Java Bakery Adiwerna. *AL-KARIM: Journal of Islamic and Educational Research*, 1(1), 39–51.
- Saipuloh, Y., & Surono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4441–4455.
- Santri, D., & Miftah, M. (2023). Analisis Pengaruh Labelisasi Halal dan Promosi terhadap Harga dan Minat Beli Kosmetik di Kota Kendari. *Robust: Research of Business and Economics Studies*, 3(1), 38. <https://doi.org/10.31332/robust.v3i1.6077>
- Siddiq, M. (2021). Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Samyang (Studi Kasus Indomaret Desa Tulung Selapan Ulu Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 1(2), 165–168.
- Supriyanto, A. (2021). Pertumbuhan Bisnis Online Mahasiswa Melalui Sosial Media pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(2), 15–30. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v3i2.2386>
- Supriyanto, A. (2022). Pelatihan Digital Marketing pada UMKM Uliq Food di Kecamatan Bae Kabupaten Kudus. *Journal of Community Service and Empowerment (JCSE)*, 3(1), 38–46. <https://doi.org/10.32639/jcse.v3i1.80>
- Supriyanto, A., Chikmah, I. F., Salma, K., & Tamara, A. W. (2023). Penjualan Melalui Tiktok Shop dan Shopee: Menguntungkan yang Mana? *BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, 1, 1–16. <https://journal.csspublishing/index.php/business>
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi Untuk Penelitian. Ed. 1, Cet. 1*. Deepublish.
- Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI LARISSA AESTHETIC CENTER DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen*, 10(4), 333–352. <https://media.neliti.com/media/publications/398186-none-ad16090e.pdf>
- Waluyo, A. I. J. dan A. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Label Halal Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tempe, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel*1(2),54-67.<http://erepository.perpus.uinsalatiga.ac.id/id/eprint/13992>
- Wati, N. K. D. A., Mitriani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan

Konsumern pada MM Juice & Restaurant Cabang Teuku Umar. *Values*, 1(3), 222–233.

Yana. (2024). *Bukan Sekedar Izin, 3 Hal Ini Wajib Ada di Sertifikasi Halal*. LPPOM MUI Terdepan Dalam Solusi Jaminan Halal. <https://halalmui.org/bukan-sekedar-izin-3-hal-ini-wajib-ada-di-sertifikasi-halal/>

Yuli Maelani, Indah Umiyati, dan B. S. (2022). *THE INFLUENCE OF RESTAURANT TAX KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF SERVICE, ADMINISTRATIVE SANCTIONS, TOTAL BILLINGS AND FINANCIAL STATEMENTS ON RESTAURANT TAX PAYING COMPLIANCE IN SUBANG CITY*. 3, 1–17.

