

**PENGARUH LABELISASI HALAL, *INSTORE DISPLAY*,
KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN ROCKET CHICKEN KECAMATAN
DORO KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

HARI ARYANTI

NIM. 2013116331

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

SURAT PERNYATAAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hari Aryanti

NIM : 2013116331

Judul : Pengaruh Labelisasi Halal, *Instore Display*, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken Doro Kabupaten Pekalongan

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 07 Juni 2021

Yang menyatakan



Hari Aryanti

NIM. 2013116331

NOTA PEMBIMBING

Ali Amin Isfandiar, M.Ag

Griya Kabunan Asri No. A2 RT.05 RW.01

Kabunan, Dukuhwaru, Kab. Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Hari Aryanti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Hari Aryanti

NIM : 2013116331

Jurusan : Ekonomi Syariah

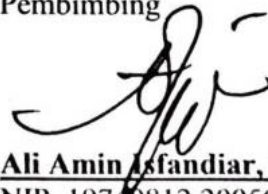
Judul Skripsi : Pengaruh Labelisasi Halal, *In-Store Display*, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 12 Oktober 2021

Pembimbing



Ali Amin Isfandiar, M.Ag

NIP. 19740812 200501 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

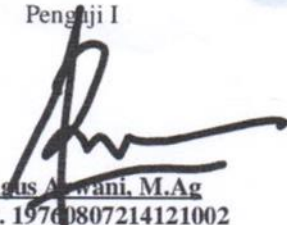
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i :

Nama : **HARI ARYANTI**
NIM : **2013116331**
Judul : **PENGARUH LABELISASI HALAL, IN-STORE DISPLAY, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ROCKET CHICKEN KECAMATAN DORO KABUPATEN PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 27 Oktober 2021 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I


Agus A. Wani, M.Ag
NIP. 19760807214121002

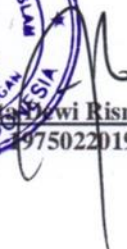
Penguji II


Dr. Hendri Hermawan A, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703112019081001

Pekalongan, 27 Oktober 2021

Mengesahkan oleh Dekan,




Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H
NIP. 197502201999032001

ABSTRAK

Aryanti, Hari. Pengaruh Labelisasi Halal, Instore Display, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan.

Dalam kegiatan konsumsi harus sesuai dengan tuntunan agama yakni makanan, minuman ataupun tindakan konsumsi lainnya yang halal, atau disebut juga produk halal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh labelisasi halal, *instore display*, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rocket chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *Accidental sampling* dan mengambil 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan bantuan SPSS Versi 22.

Hasil penelitian uji t didapatkan $t_{\text{tabel}} 1,661$. Adapun variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken adalah variabel labelisasi halal dengan nilai signifikan $0,039 < 0,05$, variabel kualitas produk $0,000 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan variabel *instore display* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken dengan nilai signifikansi $0,739 > 0,05$. Hasil uji F menunjukkan bawa secara simultan variabel labelisasi halal, instore display, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{\text{hitung}} 169,660 > F_{\text{tabel}} 2,74$. Uji koefisien determinasi didapat ni; lai R square sebesar 59,0%.

Kata Kunci : Labelisasi Halal, Instor Display, Kualitas Prodk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Aryanti, Hari. Effect of Halal Labeling, Instore Display, Product Quality, Service Quality, on Rocket Chicken Consumer Satisfaction, Doro District, Pekalongan Regency.

Consumption activities must comply with religious guidelines, namely food, drink or other consumption actions that are halal, or also called halal products. This study aims to determine the effect of halal labeling, instore display, product quality and service quality on consumer satisfaction in Rocket Chicken, Doro District, Pekalongan Regency.

The type of research used is field research with a quantitative approach. The population in this study were Rocket Chicken consumers, Doro District. The sampling technique used in this research is accidental sampling technique and takes 100 respondents. The data analysis technique uses Multiple Regression Analysis with the help of SPSS Version 22.

The results of the t-test study obtained ttable 1.661. The variables that have a significant effect on Rocket Chicken's customer satisfaction are the halal labeling variable with a significant value of $0.039 < 0.05$, the product quality variable $0.000 < 0.05$ and the service quality variable with a significance value of $0.000 < 0.05$. While the instore display variable has no effect on Rocket Chicken customer satisfaction with a significance value of $0.739 > 0.05$. The results of the F test show that simultaneously the variables of halal labeling, instore display, product quality and service quality have a significant effect on consumer satisfaction with Fcount $169.660 > Ftable 2.74$. The coefficient of determination test is obtained; the value of R square is 59.0%.

Keywords : Halal Labeling, Instor Display, Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil ‘alamiin puji syukur kehadiran Allah SWT dan Sholawat serta salam kita junjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberi rahmat serta nikmat-Nya kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul “*Faktor Determinasi Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Pekalongan*” untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.

Penyusun sadar dengan sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, untuk itu saya haturkan banyak terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim M. Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
3. Bapak Muhammad Aris Safi’i, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan
4. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag sebagai dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar dan ikhlas telah mencurahkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas ekonomi dan Bisnis islam IAIN Pekalongan, tak terkecuali yang telah membantu saya dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Orang tua tercinta Bapak Samsul Bahri dan Ibu Khotijah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua teman-teman Ekonomi Syariah yang setia menemani langkah ini untuk menimba ilmu di kampus IAIN Pekalongan

Akhirnya, penyusun menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penyusun harapkan dan kepada Allah lah penyusun memohon ampunan dan petunjuk dari segala kesulitan. Selebihnya hanya harapan dan doa agar karya kecil ini bermanfaat adanya.

Pekalongan, 6 Juni 2021

Penyusun



HARI ARYANTI
NIM. 2013116331

PERSEMBAHAN

Persembahan tertinggi hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku, karya kecil ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samsul Bahri dan Ibu Khotijah yang senantiasa mendoakan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan dalam hidupnya.
2. Adikku Dwi Luciyana yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat.
3. Keluargaku tercinta dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
4. Sahabatku Santoso, Ema, Nia, Dewi dan Mala yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungannya.
5. Sahabatku Emi, Ria, Zafira, Tohiroh yang selalu kebersamaan perjuanganku selama kuliah di IAIN Pekalongan, menemani setiap langkah dari awal semester sampai sekarang dan seterusnya.
6. Teman-teman Ekos I angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Teman-teman lainnya yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Perilaku Konsumen	8
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	8
b. Jenis Perilaku Pembelian	9
c. Faktor yang dapat mempengaruhi Konsumen	12
2. Kepuasan Konsumen	15
a. Pengertian Kepuasan konsumen	15
b. Indikator Kepuasan konsumen.....	16

c. Metode Pengukuran Kepuasan	16
3. Labelisasi Halal	17
a. Pengertian Labelisasi Halal	17
b. Standar Halal.....	18
c. Indikator Labelisasi Halal	19
4. Instore Display (Pajangan Toko).....	19
a. Pengertian Instore Display	19
b. Teknik Display.....	20
c. Indikator Instore Display	21
5. Kualitas Produk	21
a. Pengertian Kualitas Produk	21
b. Indikator Kualitas Produk.....	22
6. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian kualitas pelayanan.....	23
b. Indikator Kualitas Pelayanan	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Penelitian	33
D. Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Setting Penelitian.....	38
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
E. Sumber Data.....	43
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
1. Uji Instrumen.....	46
2. Uji Asumsi Klasik	48
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
2. Uji Hipotesis.....	50

BAB IV PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Deskripsi Karakteristik Responden	54
C. Analisis Data	58
1. Uji Instrumen	58
2. Uji Asumsi Klasik	60
3. Analisis Regresi Berganda	69
4. Uji Hipotesis	71
D. Pembahasan	75
 BAB V PENUTUP	 80
A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian Dan Saran	81
C. Implikasi Penelitian	82
 DAFTAR PUSTAKA	 86
 LAMPIRAN	 I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menetri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
ا = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُ = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu di transliterasikan dengan apostrof / ‘ /

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skala Instrumen.....	33
Gambar 4.1 Histogram Normalitas	61
Gambar 4.2 Probability Plot.....	62
Gambar 4.3 Uji Scatterplot	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioener Penelitian, II

LAMPIRAN 2 Data Mentah Kuesioner, VII

LAMPIRAN 3 Data Uji Asumsi Klasik, XII

LAMPIRAN 4 Deskripsi Data Responden, XV

LAMPIRAN 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, XVII

LAMPIRAN 6 Uji Asumsi Klasik, XXII

LAMPIRAN 7 Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi

LAMPIRAN 8 Surat Izin Penelitian, XXX

LAMPIRAN 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian, XXXI

LAMPIRAN 10 Dokumentasi, XXXII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kegiatan konsumsi harus sesuai dengan tuntunan agama yakni makanan, minuman ataupun tindakan konsumsi lainnya yang halal, atau disebut juga produk halal. Produk ialah barang maupun servis berhubungan dengan konsumsi, obat-obatan, kosmetika, barang kimia, produk biologi, produk rekayasagenetika, maupun produk yang digunakan serta masyarakat dapat memanfaatkan. Perihal ini amat jelas dalam Qs. An-nahl: 114

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا ۚ وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

“Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya menyembah ke-pada-Nya.”

Sebelum membeli suatu produk sebaiknya memperhatikan labelisasi halal pada *product* yang ingin di beli. Berdasarkan Undang-Undang Dasar RI No 33 Tahun 2014 berkaitan dengan jaminan halal pada suatu produk. Labelisasi Halal memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan konsumen sosis sesuai dengan penelitian Putri (2016). Sebaliknya penelitian Wijaya (2012) beranggapan bahwa labelisasi halal tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal lain sedikit mendapat perhatian bagi pengusaha yaitu *In-store display*. *In-store display* yaitu memasang produk yang dijual untuk menarik konsumen dan mempermudah pelanggan ketika memutuskan barang atau produk yang diinginkan (Alma, 2004: 40). Dalam penelitian Herry dkk, beranggapan bahwa hasil *Display* mempunyai pengaruh berarti terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Shop Bang Heris di Sidoarjo (Herry dkk, 2018).

Di dalam bisnis kualitas produk suatu bab penting sebelum memulai bisnis, jika barang atau jasa memiliki kualitas yang baik maka konsumen merasa puas dan percaya (Kotler dan Armstrong, 2012). Produk ialah suatu yang mampu ditawarkan kepada masyarakat untuk mencukupi tujuan dan keperluan. Kualitas barang maupun jasa ialah kualitas maupun keunggulan barang maupun servis layanan yang diinginkan oleh konsumen.

Dalam penelitian Purnamasari menyatakan bahwa kualitas produksi ialah kapasitas suatu produk dalam mengaplikasikan fungsinya (Purnamasari, 2015). Kepuasan akan menggerakkan pembeli untuk berbelanja kembali seraya barang yang ditawarkan. Sebaliknya penelitian Rizan dan Danika, menyatakan bahwa mutu produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Rizan dan Danika, 2011),.

Bahwa hal terpenting dan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pembeli yakni kualitas layanan (Toni Wijaya, 2011). Kualitas layanan yakni kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan mampu memberi dorongan para pelanggan untuk menjalin hubungan agar dapat memperoleh untung pada waktu lama.

Dalam penelitian dari Manopo, berasumsi bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh bermakna terhadap kepuasan pembeli, agar dapat menaikkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa senang (Manopo, 2013). Di penelitian Jesica, beranggapan bahwa faktor kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh berarti terhadap kepuasan konsumen (Jesica, 2018).

Di Indonesia khususnya Kota Pekalongan maupun Kabupaten Pekalongan usaha makanan instan atau cepat saji saat ini sangat digemari oleh konsumen seperti *fried chicken*. Para pebisnis membaca peluang yang menguntungkan di bisnis makanan instan *fried chicken*. Munculnya berbagai merk *fried chicken* seperti KFC, Rocket Chicken, CFC dan lain-lain.

Rocket Chicken merupakan waralabayang bergerak di bidang *fast foodrestaurant*, dengan menu, yaitu *fried chicken*, *Burger*, *Steak* dan *chinnese food*, memiliki konsep makanan dengan harga terjangkau untuk semua kalangan konsumen yang berkualitas dan halal. Di Kabupaten Pekalongan sendiri sudah banyak gerai Rocket Chicken di setiap Kecamatan seperti di Kecamatan Kedungwuni, Kecamatan Kajen ada 2 tempat, Kecamatan Karanganyar, Kecamatan Kesesi, Kecamatan Bojong, Kecamatan Sragi khususnya di Kecamatan Doro yang terletak di Jln. KI Hajar Dewantoro, Kasotengah, Doro, Pekalongan, Jawa Tengah 51191.

Pada Tahun 2017 tepatnya pada bulan Febuari Rocket Chicken membuka gerai di Kabupaten Pekalongan tepatnya di Kecamatan Doro yang berada di Jln. KI Hajar Dewantoro, Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Karena prospek penjualan yang sangat menguntungkan serta di terima oleh masyarakat karena Rocket Chicken telah memegang label halal dan sertifikasi halal dari MUI dan masyarakat puas atas pelayanannya.

Dengan penguraian latar belakang dan fenomena di atas, ditemukan permasalahan bahwa ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi minat beli. Maka dari itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH LABELISASI HALAL, *INSTORE DISPLAY*, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN ROCKET CHICKEN KECAMATAN DORO KABUPATEN PEKALONGAN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya:

1. Apakah labelisasi halal berpengaruhsecara parsial terhadap kepuasan konsumen rocket chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan?
2. Apakah *in-store display* berpengaruhsecara parsial terhadap kepuasan konsumen rocket chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan?
3. Apakah kualitas produk berpengaruhsecara parsial terhadap kepuasan konsumen rocket chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan?

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen rocket chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan?
5. Apakah labelisasi Halal, *in-store display*, kualitas produk, dan kepuasan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen roket chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Menjelaskan pengaruh labelisasi Halal secara parsial terhadap kepuasan konsumen Rocket chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan.
2. Menjelaskan pengaruh *in-store display* secara parsial terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan.
3. Menjelaskan pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen rocket chicken pengaruh Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan.
4. Menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen rocket chicken pengaruh Kecamatan Doro, Kabupaten Pekalongan.
5. Menjelaskan pengaruh labelisasi, *in-store display*, kualitas produk, dan kualitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen rocket Kecamatan Chicken Doro, Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun perbandingan bagi penelitian yang terkait pemikiran lebih lanjut, sehingga kegiatan penelitian dapat berkesinambungan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperbanyak pemahaman,serta pengetahuan kepada penulis sehingga bisa menambah ilmu yang sangat bermanfaat, khususnya tentang bagaimana labelisasi Halal, *in-store display*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan

b. Bagi Akademik

Dapat dipergunakan sebagai referens bagi mahasiswa-mahasiswi ataupun bagi para peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian yang berketerkaitan dengan penelitian ini.

c. Bagi Instansi

Dapat berguna sebagai materi rekomendasi dan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sejenis.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian diperlukan dalam rangka mengarahkan tulisan agar sistematis, sehingga memadukan pembaca dalam memahami kandungan dari suatu karya ilmiah. Adapun sistematika dalam penulisan ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat uraian teoritis tentang landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat uraian pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional, jenis dan instrumen pengumpulan data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang dekripsi data, analisis dan pembahasan data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran, setelah itu dilampirkan daftar pustaka, dan lampiran-lampiran lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data dan analisis data mengenai pengaruh labelisasi halal, instore display, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Labelisasi halal (X1) secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,097 > 1,661$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga labelisasi halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Pekalongan.
2. *Instore display* (X2) secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,739 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,335 > 1,661$ maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Dapat disimpulkan *instore display* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Pekalongan.
3. Kualitas Produk (X3) secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,307 > 1,661$, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Pekalongan.
4. Kualitas Pelayanan (X4) secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,006 > 1,661$, maka H_{04} ditolak dan H_{a4}

diterima. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Pekalongan.

5. Labelisasi Halal, *Instore Display*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai Uji F sebesar $F_{hitung} 169,660 > F_{tabel} 2,74$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan variabel labelisasi halal, *instore display*, kualitas produk, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan

B. Keterbatasan Penelitian Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan keterbatasan penelitian dan saran sebagai berikut:

1. Keterbatasan Penelitian

Dalam Penelitian ini, pengambilan sampel yang diambil masih relatif sedikit atau kecil, sehingga kurang memperlihatkan pengaruh dari variabel-variabel yang dijadikan penelitian.

2. Saran

- a. Bagi perusahaan, sebaiknya merubah lagi *instore display* nya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, dapat digunakan model penelitian yang berbeda dengan variabel tambahan di luar dalam penelitian ini, sehingga dapat diketahui faktor atau variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel yang lebih luas agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

C. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis penelitian berdasarkan model penelitian teoritis dalam penelitian ini dan telah di uji melalui spss 22, maka hasil penelitian ini dapat memperkuat konsep teoritis dari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai berikut:

- a. Variabel labelisasi halal (X1) dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen maka hipotesis satu (H_{a1}). Berdasarkan hasil uji t diperoleh tingkat signifikansi variabel labelisasi halal (X1) sebesar $0,039 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,097 > 1,661$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Diperkuat dengan hasil penelitian Tengku Putri Lindung Bulan pada penelitiannya membuktikan bahwa labelisasi halal dan bonus kemasan berpengaruh terhadap keputusan pembelian *kinder joy* di Kota Langsa (Bulan, 2017). Pernyataan ini menunjukkan bahwa labelisasi halal dalam suatu produk terutama untuk *fast food restaurant* merupakan pondasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan.

- b. Variabel *instore display* (X2) dinyatakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Berdasarkan uji t diperoleh hasil tingkat signifikansi *instore display* (X2) sebesar $0,739 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,335 > 1,661$ maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa *instore display* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga hasil penelitian ini menolak hipotesis yang telah diajukan. Dari hasil menunjukkan bahwa *instore display* tidak menimbulkan rasa puas pada diri konsumen karena seperti yang kita ketahui terkadang makanan yang ada di papan menu tidak sesuai dengan realita makanan yang datang ke konsumen. Sedangkan penelitian yang tidak mendukung penelitian adalah penelitian Kosasih yang menyatakan bahwa display berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Kosasih, 2017)
- c. Variabel kualitas produk (X3) dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan, diperoleh hasil tingkat signifikansi variabel kualitas produk (X3) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,307 > 1,661$, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya semakin baik kualitas produk maka konsumen akan merasa semakin puas. mendukung yang dilakukan oleh Purnamasari yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikansi (Purnamasari, 2015).

- d. Variabel kualitas pelayanan (X4) berpengaruh positif dan signifikan, hasil uji t sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,006 > 1,661$, maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa kualitas layanan dinilai baik oleh konsumen. Hal ini terlihat dari pengaruh yang diberikan sudah kuat. didukung oleh penelitian yang dilakukan Manopo yang mana hasil kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Manopo, 2013).
- e. Variabel labelisasi halal (X1), *instore display* (X2), kualitas produk (X3), kualitas pelayanan (X4) terhadap dengan hasil perhitungan yang diperoleh melalui SPSS dengan hasil nilai Uji F sebesar $F_{hitung} 169,660 > F_{tabel} 2,74$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan variabel labelisasi halal, *instore display*, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan.

2. Implikasi Praktis

Bagi Rocket Chicken cabang Doro, sebaiknya meningkatkan serta mempertahankan kualitas produk, kualitas pelayanan dan penciptaan kepuasan para konsumen, jika kualitas yang dihasilkan baik dan sesuai dengan keinginan konsumen, maka miliki nilai plus dimata konsumen dan memunculkan kepuasan konsumen. Aspek *instore display* atau menu yang

ada di papan menu juga perlu diperhatikan seperti: segi rasa sehingga konsumen merasa puas dengan menu yang ada di papan menu.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, Said Kelana Dan Chandea Wijaya. 2005.*Riset Keuangan Pengujian Pengujian Empiris*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Almana, La Ode Sudarmanto dan Ismail Suardi Wekke. 2018.*Tata Kelola Guru Berbasis Akreditasi*(Yogyakarta: Deepublish)
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Keenam* (Bandung: Alfabeta)
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. "Pengaruh Labelisasi Halal terhadap Keputusan Pembelian Sosis di Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang". *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. Vol. 5 No. 1
- Bulan, Tengku Putri Lindung, Khairul Fazrin, Muhammad Rizal. 2017. "Pengaruh Label Halal Dan Bonus Dalam Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian Kinder Joy Pada Masyarakat Kota Langsa". *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. Vol. 6 No. 2
- Fahmi, Irham. 2016. *Perilaku Konsumen Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta)
- Fariz, Muhammad. 2018. Pengaruh *Islamic Store Attributes* terhadap *Patronage Behavior* melalui *Costumer Satisfaction* pada *Islamic Based Store*. *Jurnal Ekonomi*. Volume 9 Nomor 1
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, cet. Ke-8*. (Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Kertajaya, Hermawan. 2015. *Positioning, Diferensiasi, Brand (Menaklukan Segitiga Pemasaran)* (Jakarta: PT. Gramedia)
- Kosasih. 2017. "Analisis tentang Pengaruh *Display Produk* dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey di Supermarket Yogya Cabang Tasikmalaya)". *Jurnal Ilmiah Kopertis Wilayah IV*. Vol.2 No.2.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2006.*Prinsip-Prinsip Manajemen, Edisi 1 Ke-12*(Jakarta: Erlangga)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009.*Manajemen Pemasaran, Jilid 2 Edisi Ke-13*(Jakarta: Erlangga, 2009)
- Kristanto, Jesica Ordella. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk,

- Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee". *Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis*. Vol. 6 No. 1
- Kusumowidagdo, Astrid. 2013. *Desain Ritel Komunikasikan Strategi Bisnis Dengan Tepat* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Manopo, Ferninda. 2013. "Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi*. Vol. 1 No. 4
- Morissan. 2010. *Periklanan Komunikasi Terpadu* (Jakarta: Pranedemedia Group)
- Nawawi. 2003. *Analisis Regresi Dengan Ms Excel 2007 Dan SPSS* (Jakarta: PT. Elex Media)
- Panghastuti, Tuti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tampilan Museum dan Manajemen Koleksi terhadap Kepuasan Wisatawan Monumen Yogya Kembali. *Jurnal Media Wisata*. Volume 14 Nomor 2.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta)
- Purnamasari, Yulia. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja 2015". *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*. Vol. 5 No. 1
- Rizan, Muhammad dan Fajar Danika. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Dealer Suzuki Fatmawati Jakarta Selatan)". *Jurnal Riset Manajemen Dan Sains Indonesia*. Vol. 2 No. 1
- Rosaliana, Febry dan Danriani Kusumawati. 2018. Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 60 No. 1.
- Ruslimah, Della dan Sari Ikhwan Faisal. 2018. "Pengaruh Price Discount, Bonus Pack, Dan In-Store Display Terhadap Keputusan Impulse Buying Pada Giant EkstraBanjar". *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 2. No. 1.
- Saputra, Rano Herris, Enny dan Siti Rosyafah. 2018. Pengaruh Store Atmosphere, Harga, Display, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffee Shop Bang Heris di Sidoarjo. *Jurnal Manajemen BRANCHMARK*. Vol. 4 Issue 1

- Sitinjak,Dony, dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Sucipto, Yunita Eka Putri Herdianadan Siti Asmaul Mustaniroh. 2016. “Analisis Keterikatan Atribut Kemasan Teh Siap Saji dan Etnik Terhadap Kepuasan Konsumen”. *Jurnal Teknik Industri*. Vol 6, No 3.
- Sugiarto,Budi Utomo dan Hartono Subagio. 2014. Analisa Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan *Store Atmosphere* Terhadap Minat Beli Di Dream Of Khayangan Art Resto Surabaya.*Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.Vol.2 No.1.
- Sumarwan,Ujang. 2017.*Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Edisi Kedua* (Bogor: Ghalia Indonesia)
- Sunarto. 2003.*Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: AMUS Yogyakarta & CV Neksigondo Utama)
- Tjiptono, Fandidan dan Anastasia Diana. 2003.*Total Quality Managemen* (Yogyakarta: Penerbit Dani)
- Umar,Husein. 2005.*Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Wijaya, D., Santoso, S. M., & Hidayat, N. 2012. “Penentuan Karakteristik Produk Sebagai Bahan Pertimbangan Dalam Perencanaan Pengembangan Produk Keripik Tempe (Studi Kasus Di Industri Keripik Tempe” Abadi” Malang)”, *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*. Vol 1 No. 2
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajaemen Kualitas Jasa Edisi 1* (Jakarta: PT Indeks)
- Wonggo, Celline M, dkk. 2020. Dampak *Discount, Brand Imsge, In-store Display* Terhadap *Impulse Buying* Pada PT. Matahari Departemen Store Mantos 2.*Jurnal EMBA*. Vol. 8 No. 3
- Y,Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta:Prenadamedia group)