

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
FASILITAS, LOKASI, VARIASI MENU DAN  
KESADARAN HALAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (SEBLAK DEFIR KAUMAN BATANG)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**YUSUF BAHTIAR**

**NIM : 40122126**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2026**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
FASILITAS, LOKASI, VARIASI MENU DAN  
KESADARAN HALAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (SEBLAK DEFIR KAUMAN BATANG)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**YUSUF BAHTIAR**

**NIM : 40122126**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2026**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusuf Bahtiar

NIM : 40122126

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Variasi Menu, dan Kesadaran Halal terhadap Kepuasan Pelanggan (Seblak Defir Kauman Batang)

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.

Batang, 13 September 2026  
Yang menyatakan,



Yusuf Bahtiar

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Yusuf Bahtiar

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 : Yusuf Bahtiar  
NIM : 40122126  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Variasi Menu dan Kesadaran Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Seblak Defir Kauman Batang )**

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, 26 Oktober 2026  
Pembimbing,



**M. Arif Kurniawan, M.M.**  
NIP. 19860618202012 1 007



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

Jalan Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Kab Pekalongan Kode Pos 51161  
Website : [www.febi.uingusdur.ac.id](http://www.febi.uingusdur.ac.id) | email : [febi.uingusdur@ac.id](mailto:febi.uingusdur@ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H.  
Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

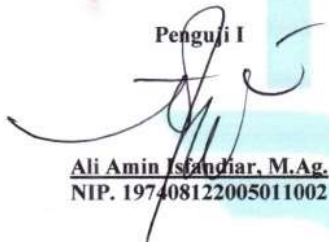
Nama : **YUSUF BAHTIAR**  
NIM : **40122126**  
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas,  
Lokasi, Variasi Menu Dan Kesadaran Halal  
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Seblak Defir  
Kauman Batang)**

Dosen Pembimbing : **M. Arif Kurniawan**

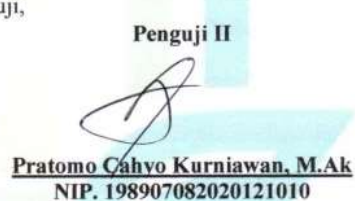
Telah diujikan pada hari dan dinyatakan pada hari Senin, 12 Oktober 2026 **LULUS**,  
serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

  
**Ali Amin Isfandiar, M.Ag.**  
NIP. 197408122005011002

Penguji II

  
**Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak**  
NIP. 198907082020121010

Pekalongan, 27 Oktober 2026  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
**Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag**  
NIP. 197806162003121003

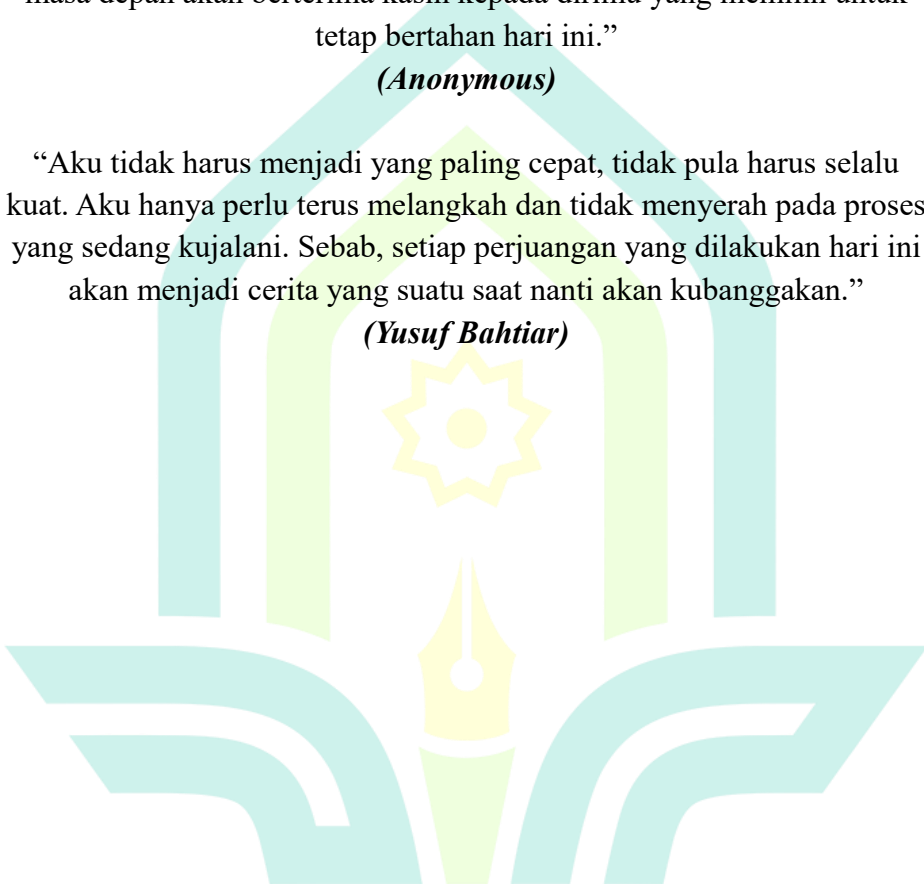
## MOTTO

“Tidak semua orang akan memahami proses dan perjuangan yang kita lalui. Mereka mungkin hanya melihat hasil akhirnya, tanpa mengetahui berapa banyak usaha, kegagalan, dan keraguan yang telah kita lewati. Oleh karena itu, jangan berhenti hanya karena tidak ada yang melihat perjuanganmu. Teruslah melangkah, karena suatu saat nanti dirimu di masa depan akan berterima kasih kepada dirimu yang memilih untuk tetap bertahan hari ini.”

*(Anonymous)*

“Aku tidak harus menjadi yang paling cepat, tidak pula harus selalu kuat. Aku hanya perlu terus melangkah dan tidak menyerah pada proses yang sedang kujalani. Sebab, setiap perjuangan yang dilakukan hari ini akan menjadi cerita yang suatu saat nanti akan kubanggakan.”

*(Yusuf Bahtiar)*



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran 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 di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-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 meteril 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. Kedua orang tua tercinta, Bapak Partain Slamet dan Ibu Murgiyanti, terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah berkurang, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, serta segala pengorbanan yang telah diberikan tanpa mengenal lelah. Kalian adalah alasan penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan dalam meraih cita-cita. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar rasa hormat, cinta, dan terima kasih penulis kepada kalian. Skripsi ini tidak sebanding dengan segala pengorbanan yang telah diberikan, namun penulis berharap karya sederhana ini dapat menjadikan bukti bahwa doa dan perjuangan Ayah dan Ibu tidak sia-sia.
2. Kepada kakak tercinta, terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan selama perjalanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, memberikan motivasi untuk terus berusaha, serta menjadi salah satu sumber kekuatan dalam menghadapi berbagai kesulitan. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi kebanggaan bagi keluarga dan menjadi bukti bahwa setiap perjuangan yang dilalui akan membuahkan hasil. Semoga

- kakak senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kemudahan dalam meraih setiap cita-cita.
3. Bapak M. Arif Kurniawan, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
  4. Kepada seseorang yang dengan sabar mendampingi setiap langkah, yang hadir memberi semangat di saat lelah, mengingatkan ketika mulai goyah, mengahdirkan doa yang menenangkan, serta tak pernah berhenti memberi senyum dan penguatan, kehadirannya membuat perjalanan ini terasa lebih ringan, penuh arti, dan menjadi alasan untuk terus melangkah hingga karya sederhana ini dapat terselesaikan.
  5. Anak laki-laki kedua dan salah satu harapan orang tua, Yusuf Bahtiar. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya saya berikan kepada diri sendiri yang telah berjuang dalam diam, melewati berbagai proses yang tidak selalu mudah, dan tetap memilih untuk bertahan hingga sampai di titik ini. Terima kasih telah bekerja keras meskipun terkadang tidak tahu akan seperti apa hasil akhirnya. Terima kasih untuk setiap malam yang dilalui dengan rasa lelah, setiap pagi yang dimulai dengan berbagai kekhawatiran, namun tetap memilih untuk bangun dan melanjutkan apa yang harus diselesaikan.
- Terima kasih kepada hati yang tetap berusaha ikhlas ketika banyak hal tidak berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Terima kasih kepada pikiran yang terus mencari jalan ketika keadaan terasa sulit. Terima kasih kepada diri yang berkali-kali merasa lelah dan ingin menyerah, tetapi pada akhirnya tetap memilih untuk melangkah sedikit demi sedikit..

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

## ABSTRAK

**YUSUF BAHTIAR. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Variasi Menu Dan Kesadaran Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Seblak Defir Kauman Batang).**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Identitas responden meliputi jenis kelamin, domisili, dan usia. Responden yang menjadi sasaran penelitian merupakan pelanggan yang berdomisili di Kabupaten Batang, pernah membeli atau mengonsumsi produk Seblak Defir Kauman Batang minimal dua kali, serta pernah melakukan pembelian dalam kurun waktu 2–4 bulan terakhir. Data diukur menggunakan skala Likert lima tingkat dan dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang lebih kecil dari 0,05. Secara simultan, kelima variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 21,956 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, fasilitas yang memadai, lokasi yang mudah dijangkau, variasi menu yang beragam, serta perhatian terhadap kehalalan dan keamanan produk merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Seblak Defir Kauman Batang dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas usaha agar kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

**Kata kunci:** kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, kesadaran halal, kepuasan pelanggan.

## ***ABSTRACT***

**YUSUF BAHTIAR. Analysis of the Influence of Service Quality, Facilities, Location, Menu Variety, and Halal Awareness on Customer Satisfaction (A Study of Seblak Defir Kauman Batang).**

This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, location, menu variety, and halal awareness on customer satisfaction at Seblak Defir Kauman Batang, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative approach using primary data collected through online questionnaires distributed via Google Forms. The sampling technique used is *purposive sampling*, involving 100 respondents. Respondent characteristics include gender, domicile, and age. The respondents targeted in this study are customers who reside in Batang Regency, have purchased or consumed products from Seblak Defir Kauman Batang at least twice, and have made a purchase within the past 2–4 months. The data were measured using a five-point Likert scale and analyzed using IBM SPSS through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, an F-test, and the coefficient of determination. The results indicate that service quality, facilities, location, menu variety, and halal awareness each have a positive and significant effect on customer satisfaction. This is indicated by the significance values of each variable being less than 0.05. Simultaneously, these five variables also have a significant effect on customer satisfaction, with an F-statistic of 21.956 and a significance value of 0.000. These findings indicate that good service quality, adequate facilities, an accessible location, diverse menu options, and attention to product halal status and safety are important aspects to consider in improving customer satisfaction. This study is expected to serve as a reference for the management of Seblak Defir Kauman Batang in evaluating and improving business quality to maintain and enhance customer satisfaction.

**Keywords:** service quality, facilities, location, menu variety, halal awareness, customer satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya dinantikan di hari akhir kelak. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Semoga dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi para pembaca. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

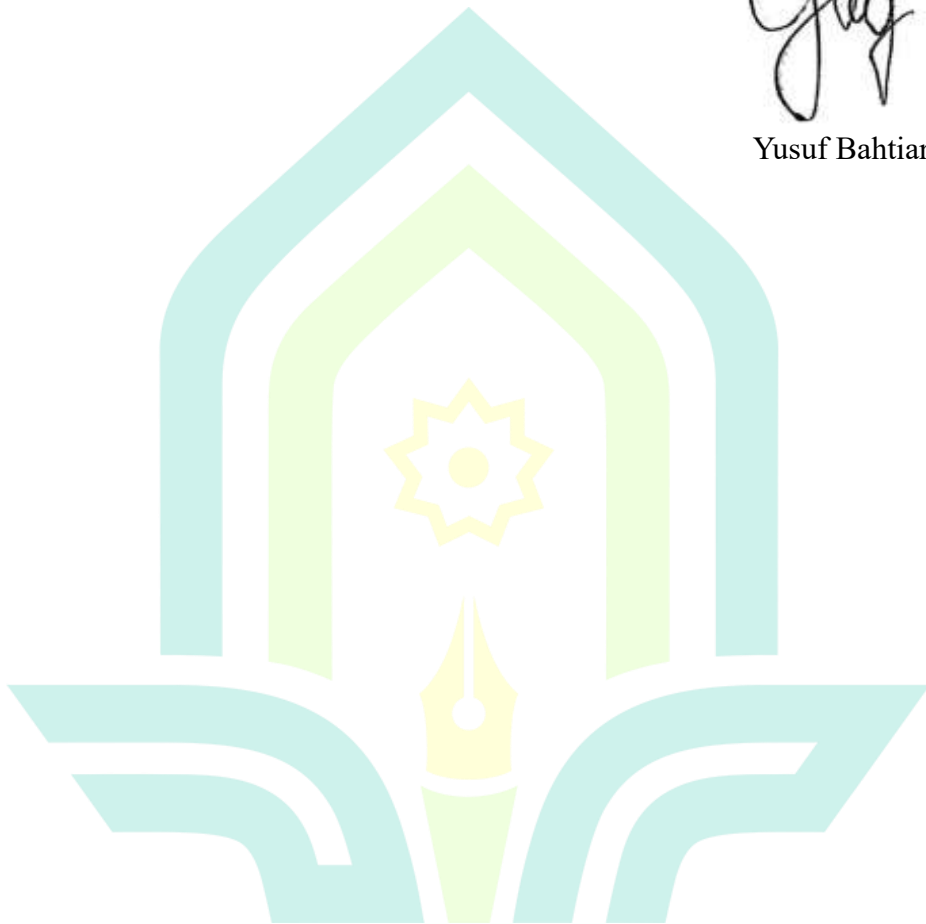
1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak M Arif Kurniawan, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Khoirul Fikri, M.E.I., selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).
7. Keluarga penulis yang memberikan bantuan dan dukungan baik material serta moral.
8. Pihak responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
9. Teman-teman dan pihak lain yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan dan memberikan motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Batang, 13 September 2026



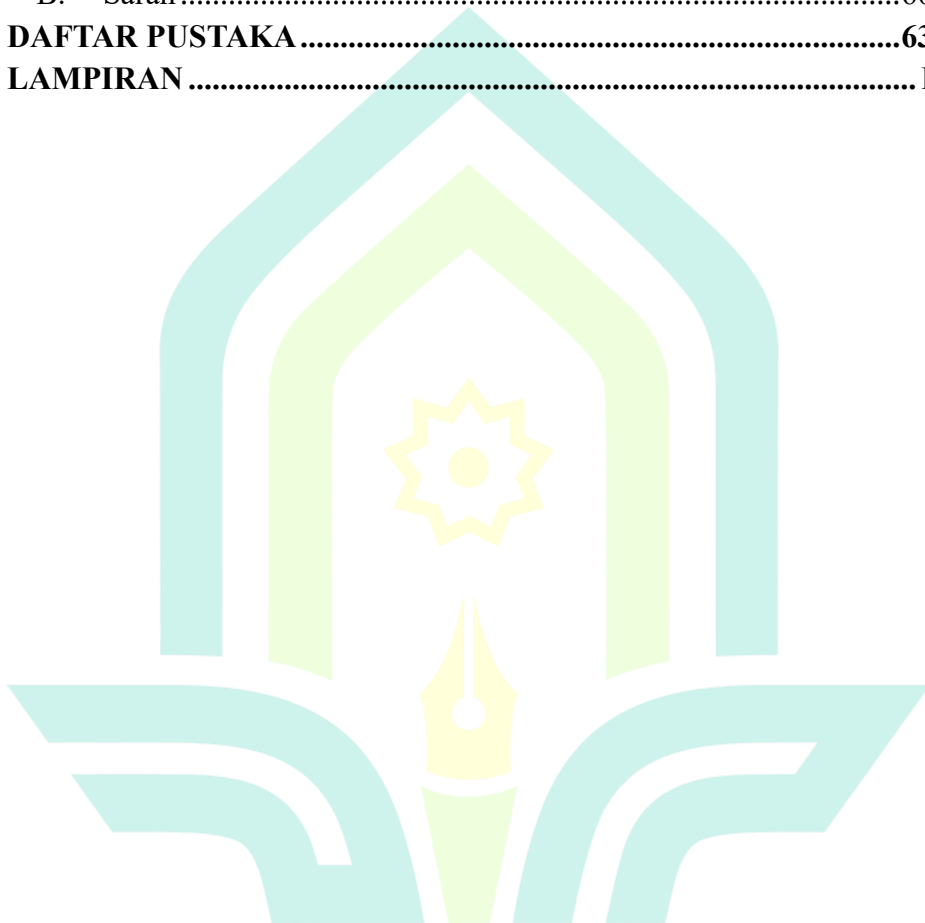
Yusuf Bahtiar



## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN COVER.....                                 | i           |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....               | ii          |
| NOTA PEMBIMBING.....                               | iii         |
| PENGESAHAN.....                                    | iv          |
| MOTTO.....                                         | v           |
| PERSEMBAHAN.....                                   | v           |
| ABSTRAK.....                                       | viii        |
| <i>ABSTRACT</i> .....                              | ix          |
| KATA PENGANTAR.....                                | x           |
| DAFTAR ISI.....                                    | xii         |
| TRANSLITERASI PEDOMAN.....                         | xiv         |
| DAFTAR TABEL.....                                  | xx          |
| DAFTAR GAMBAR.....                                 | xxi         |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                               | xxii        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>xxii</b> |
| A. Latar belakang.....                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                            | 5           |
| C. Tujuan Penelitian.....                          | 5           |
| D. Manfaat Penelitian.....                         | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                  | <b>8</b>    |
| A. Landasan Teori.....                             | 8           |
| B. Telaah Pustaka.....                             | 21          |
| C. Kerangka Berfikir.....                          | 28          |
| D. Hipotesis Penelitian.....                       | 29          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>              | <b>34</b>   |
| A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian..... | 34          |
| B. Setting penelitian.....                         | 34          |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....             | 35          |
| D. Variabel Penelitian.....                        | 37          |
| E. Sumber Data.....                                | 41          |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                    | 42          |
| G. Metode Analisis Data.....                       | 43          |
| <b>BAB IV ANALIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>49</b>   |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| A. Gambar Umum Objek Penelitian ..... | 49        |
| B. Deskripsi Data .....               | 50        |
| C. Analisis Data .....                | 52        |
| D. Pembahasan .....                   | 67        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>            | <b>58</b> |
| A. Simpulan .....                     | 58        |
| B. Saran .....                        | 60        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>           | <b>63</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                 | <b>I</b>  |



## TRANSLITERASI PEDOMAN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### A. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| أ          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب          | Ba   | B                  | Be                         |
| ت          | Ta   | T                  | Te                         |
| ث          | Ṣa   | ṣ                  | es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim  | J                  | Je                         |
| ح          | Ḥa   | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | Kha  | Kh                 | ka dan ha                  |
| د          | Dal  | d                  | De                         |
| ذ          | Ẓal  | Ẓ                  | Zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Ra   | R                  | Er                         |
| ز          | Zai  | Z                  | Zet                        |
| س          | Sin  | s                  | Es                         |
| ش          | Syin | sy                 | es dan ya                  |
| ص          | Ṣad  | ṣ                  | es (dengan titik di bawah) |

|   |        |   |                             |
|---|--------|---|-----------------------------|
| ض | Dad    | 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                          |
| ه | Ha     | h | Ha                          |
| ء | Hamzah | ‘ | Apostrof                    |
| ي | Ya     | y | Ya                          |

## B. Vokal

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

### 1. Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| ا          | Fathah | A           | A    |
| إ          | Kasrah | I           | I    |
| أ          | Dammah | U           | U    |

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|------------|----------------|-------------|---------|
| ...يَ      | Fathah dan ya  | Ai          | a dan u |
| ...وَ      | Fathah dan wau | Au          | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa'ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama                       | Huruf Latin | Nama                |
|------------|----------------------------|-------------|---------------------|
| ...يَ...أَ | Fathah dan alif<br>atau ya | ā           | a dan garis di atas |
| ...ى       | Kasrah dan ya              | ī           | i dan garis di atas |
| ...وُ.     | Dammah dan wau             | ū           | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla

- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta'Marbutah hidup  
Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta'Marbutah mati  
Ta'marbutah mati atau yang 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 dipisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- |                               |                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| - رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ       | raudah al-atfāl/raudahtul atfāl                      |
| - الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | al-madīnah al-munawwarah/<br>al-madīnatul munawwarah |
| - طَلْحَةُ                    | talhah                                               |

#### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- |            |          |
|------------|----------|
| - نَزَّلَ  | nazzala  |
| - الْبِرُّ | al-birru |

#### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah  
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

## 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْئِي syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ وَإِنَّ اللَّهَ  
ar-rāziqīn/

Wa innallāha lahuwa khair

Wa innallāha lahuwa  
khairurrāziqīn

- مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا اللَّهُ بِسْمِ Bismillāhi majrehā wa  
mursāhā

## I. 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:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-‘ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil ‘ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/ ar-rahmān ar-  
rahīm

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

Contoh:

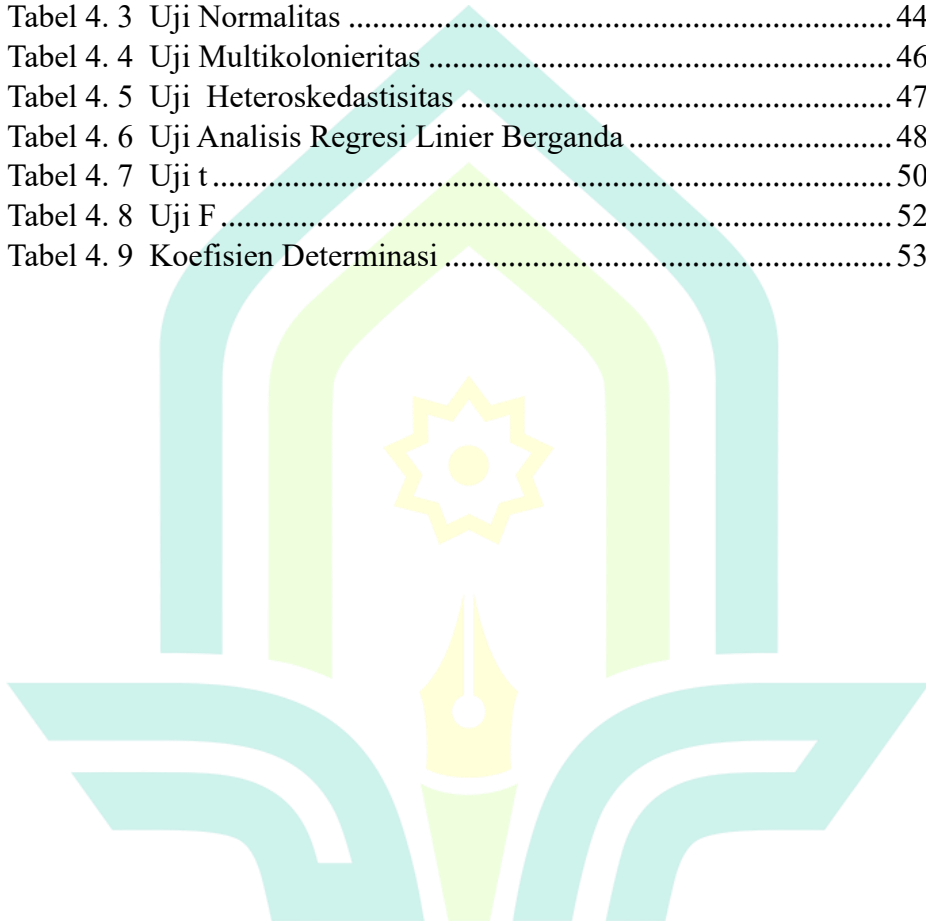
- غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- الْأُمُورُ جَمِيعًا لِلَّهِ Lillāhi al-amru jamī’an/  
Lillāhil-amru jamī’an

## J. Tadjwid

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 disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR TABEL

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                 | 16 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....         | 30 |
| Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert.....               | 35 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas .....                        | 42 |
| Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas .....                     | 43 |
| Tabel 4. 3 Uji Normalitas .....                       | 44 |
| Tabel 4. 4 Uji Multikolonieritas .....                | 46 |
| Tabel 4. 5 Uji Heteroskedastisitas .....              | 47 |
| Tabel 4. 6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 48 |
| Tabel 4. 7 Uji t .....                                | 50 |
| Tabel 4. 8 Uji F .....                                | 52 |
| Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi .....                | 53 |



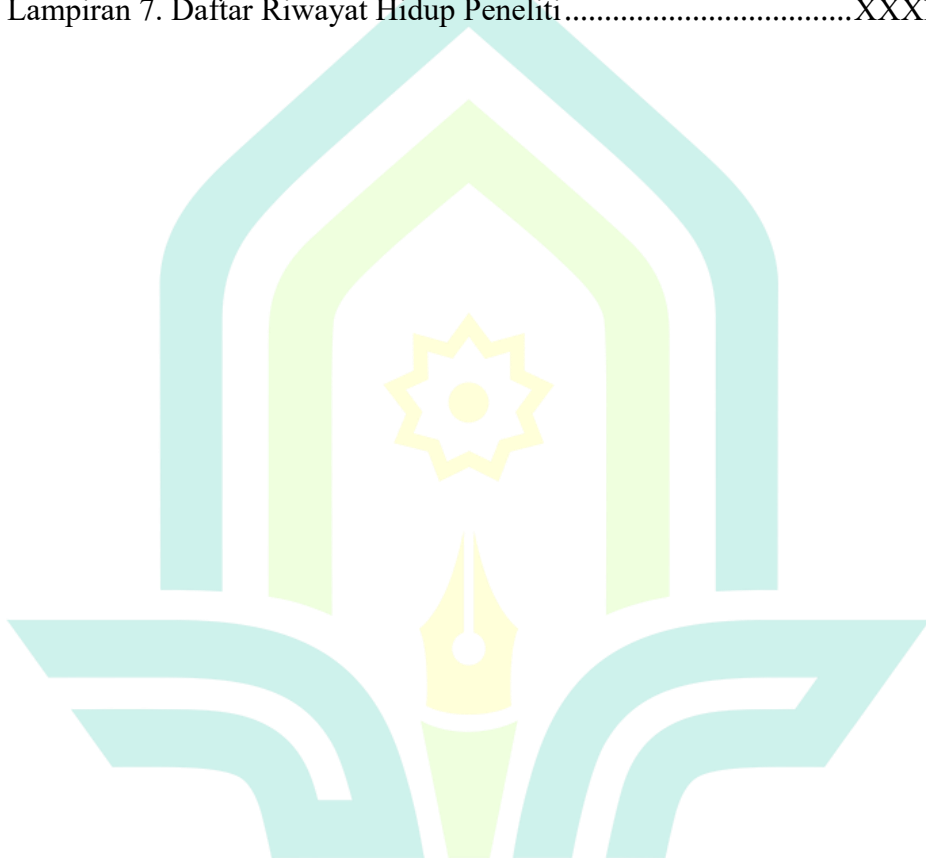
## DAFTAR GAMBAR

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                     | 22 |
| Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t ..... | 37 |
| Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F ..... | 38 |
| Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....                       | 45 |
| Gambar 4. 2 Grafik Normal P-P Plot.....                 | 45 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |        |
|---------------------------------------------------|--------|
| Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....           | I      |
| Lampiran 2. Data Responden .....                  | VIII   |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner .....         | XII    |
| Lampiran 4. Hasil Olah Data.....                  | XIX    |
| Lampiran 5. Surat Telah Melakukan Penelitian..... | XXVIII |
| Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian .....          | XXX    |
| Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....    | XXXI   |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Kabupaten Batang adalah daerah yang menunjukkan kemajuan ekonomi relatif baik dalam beberapa tahun terakhir berdasarkan indikator pertumbuhan ekonomi daerah dan peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat. Struktur perekonomian Kabupaten Batang dikuasai oleh sektor industri manufaktur dengan sumbangan mencapai 34,09% terhadap perekonomian daerah. Perkembangan ekonomi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas produksi dan konsumsi masyarakat di Kabupaten Batang terus mengalami penguatan sehingga membuka peluang berkembangnya berbagai sektor usaha, termasuk sektor jasa dan hiburan (Istiqomah et al., 2024). Di samping itu, pertumbuhan sektor industri kuliner juga mengalami peningkatan pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat dan pemanfaatan media digital (Ritonga & Syarifah, 2026).

Usaha kuliner lokal berbasis jajanan populer seperti seblak kini menjadi salah satu pilihan utama yang sangat digemari oleh masyarakat, khususnya kalangan remaja dan anak muda. Keberadaan usaha kuliner seblak tidak hanya sekadar menyediakan sarana konsumsi, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial yang terjangkau. Fenomena ini terlihat dari semakin banyaknya usaha kuliner yang bermunculan dan bersaing di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Batang. Persaingan yang ketat tersebut menuntut setiap pelaku usaha untuk memperhatikan berbagai aspek agar mampu menarik dan mempertahankan pelanggan (Ritonga & Syarifah, 2026).

Dalam bisnis jasa dan kuliner, kepuasan pelanggan menjadi instrumen utama yang dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Dari Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan yakni rasa bahagia atau tidak yang muncul sesudah pelanggan mengevaluasi performa layanan yang diperoleh

sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki. Aspek yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas layanan, yang diartikan sebagai ukuran keunggulan pelayanan yang diberikan perusahaan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (Bagus et al., 2022). Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif terbukti memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor bisnis kuliner (Ritonga & Syarifah, 2026).

Selain kualitas layanan, fasilitas juga berperan penting karena menurut Fandy Tjiptono (2014), fasilitas yakni seluruh sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan guna mendukung kenyamanan pengguna saat memanfaatkan layanan tertentu. Fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang makan, kebersihan, dan perlengkapan penunjang terbukti berdampak baik pada peningkatan kepuasan pelanggan (Maulidiah et al., 2023). Aspek lain yang juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan yaitu lokasi usaha, yang menurut Tjiptono (2015) merupakan tempat perusahaan menjalankan aktivitas operasional yang mampu memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau memberikan kemudahan bagi konsumen sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan (Ade Ariyania, 2023).

Tidak kalah penting, keberhasilan bisnis kuliner saat ini sangat dipengaruhi oleh ketersediaan pilihan produk, yaitu variasi menu. Keberagaman pilihan menu memberikan kebebasan bagi konsumen untuk menyesuaikan pesanan dengan preferensi dan selera masing-masing. Berdasarkan temuan (Ritonga & Syarifah, 2026), variasi menu terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena mampu mengurangi kejenuhan serta memberikan pengalaman konsumsi yang lebih menarik. Dalam konteks usaha seblak prasmanan, variasi pilihan topping dan jenis menu menjadi daya tarik utama yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Di sisi lain, sebagai usaha kuliner yang beroperasi di tengah masyarakat Muslim serta sejalan dengan fokus kajian Ekonomi Syariah, aspek kesadaran halal (*halal awareness*) menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan. Kesadaran halal merupakan tingkat pemahaman dan kepedulian konsumen terhadap kehalalan bahan baku serta proses pengolahan produk sesuai syariat Islam (Ludiansyah & Bastomi, 2023). Pentingnya aspek ini berlandaskan pada ketentuan normatif dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 87 mengenai anjuran mengonsumsi sesuatu yang halal dan baik. Penelitian yang dilakukan oleh (Ludiansyah et al., 2023) membuktikan bahwa kesadaran halal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana konsumen Muslim merasa lebih puas dan tenang ketika produk yang dikonsumsi terjamin kehalalannya.

Meskipun demikian, terdapat perbedaan hasil penemuan terdahulu (*research gap*) pada beberapa variabel penelitian. Pada variabel kualitas layanan dan lokasi, beberapa studi menunjukkan pengaruh yang signifikan (Faisal et al., 2026), sementara penelitian lain menemukan bahwa faktor tersebut tidak selalu berdampak besar pada perilaku atau keputusan konsumen (Cynthia et al., 2022). Selain itu, pengujian gabungan secara simultan antara kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal pada objek usaha kuliner lokal seperti *Seblak Defir Kauman Batang* masih sangat terbatas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan mengenai konteks permasalahan sudah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian yakni :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang ?
4. Apakah variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang ?
5. Apakah kesadaran halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang ?
6. Apakah kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu dan kesadaran halal berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan antara lain :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.
3. Menganalisis pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.
4. Menganalisis pengaruh variasi menu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.
5. Menganalisis pengaruh kesadaran halal secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.
6. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Temuan dalam kajian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat serta menjadi sumber informasi bagi berbagai pihak. Adapun kontribusi dalam bentuk manfaat yang diinginkan melalui adanya hasil penelitian ini mencakup hal-hal berupa :

1. Bagi Pelaku Usaha Seblak Defir Kauman Batang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, acuan evaluasi, dan pertimbangan bagi pemilik serta pengelola Seblak Defir Kauman Batang dalam meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki fasilitas, mempertahankan strategi lokasi, memperkaya variasi menu, serta memperkuat jaminan kehalalan produk guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha.

2. Bagi Akademisi dan Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, perilaku konsumen, dan ekonomi syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan perbandingan bagi mahasiswa maupun peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada sektor industri kuliner.

3. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Batang

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi empiris mengenai perkembangan sektor industri kuliner lokal dan ekonomi kreatif di Kabupaten Batang, serta dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pertumbuhan UMKM kuliner di wilayah tersebut.

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,775 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Hasil tersebut menunjukkan semakin bagus kualitas layanan yang diberikan oleh Seblak Defir Kauman Batang, maka semakin besar juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelayanan yang andal, cepat dalam memberikan tanggapan, juga perhatian dan kepedulian pada pelanggan mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik selama membeli dan mengonsumsi seblak.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,031 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,045 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Hasil ini menunjukkan semakin bagus fasilitas yang tersedia, maka semakin meningkat kepuasan pelanggan. Fasilitas berupa penataan ruang yang nyaman, perabotan meja dan kursi yang memadai, serta kebersihan area makan dan sarana cuci tangan dapat menyediakan pengalaman makan yang lebih menyenangkan untuk pelanggan.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,474 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ . Dengan demikian,

hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lokasi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Lokasi yang mudah dijangkau, mudah ditemukan, dapat diakses dengan kendaraan, serta memiliki tempat parkir yang memadai memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam berkunjung ke Seblak Defir Kauman Batang.

4. Variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,544 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,013 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis keempat ( $H_4$ ) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin beragam pilihan menu, *topping*, tingkat kepedasan, dan porsi yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan karena dapat menyesuaikan pesanan sesuai selera masing-masing.
5. Kesadaran halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,197 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis kelima ( $H_5$ ) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepastian dan pemahaman terhadap kehalalan bahan baku serta keamanan pengolahan produk memberikan rasa aman dan ketenangan yang meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim.
6. Kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 21,956 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis keenam ( $H_6$ ) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil

dari kombinasi kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal yang diberikan oleh Seblak Defir Kauman Batang.

7. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,514 . Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 51,4%, sedangkan sebesar 48,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, kelima variabel independen dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup besar dalam menjelaskan kepuasan pelanggan Seblak Defir Kauman Batang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti mengajukan saran yang diinginkan bisa dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

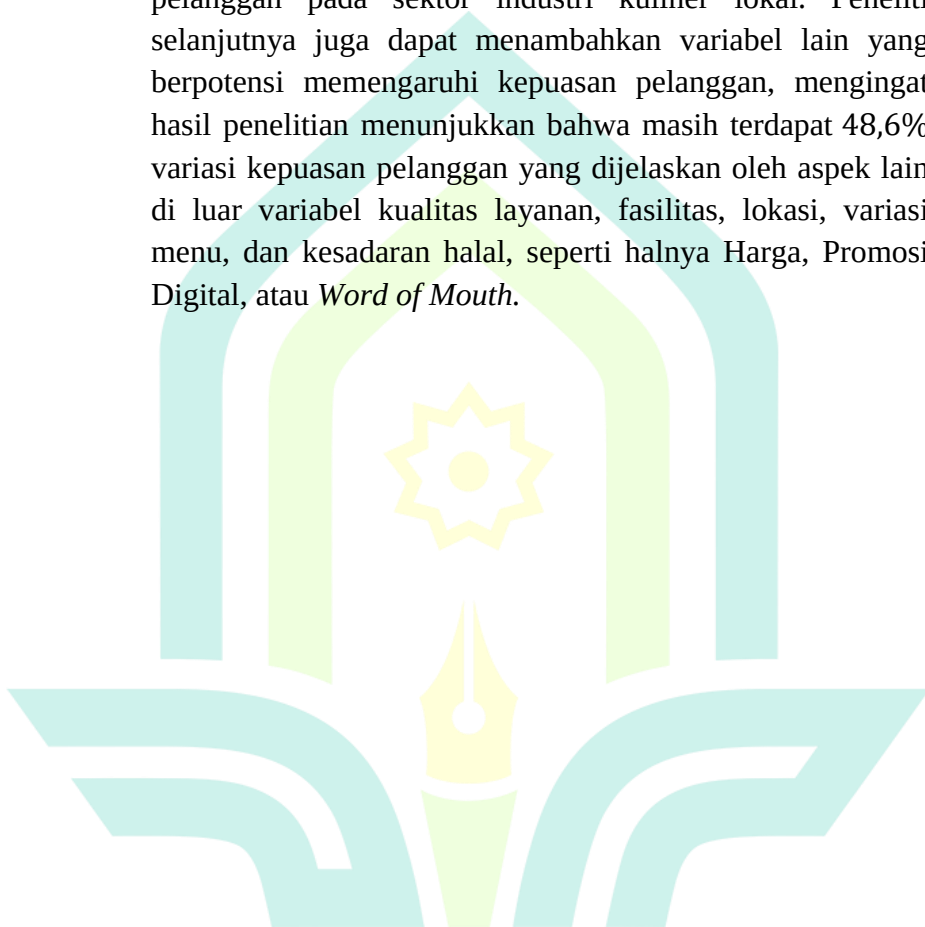
1. Bagi pengelola usaha Seblak Defir Kauman Batang, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan sebaiknya dilakukan secara cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pengelola juga perlu memperhatikan kemampuan dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan karena kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.
2. Bagi pengelola usaha Seblak Defir Kauman Batang, fasilitas yang tersedia perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkala. Pengelola dapat memperhatikan kenyamanan tata ruang makan, kelayakan tempat duduk dan meja, kebersihan ruangan, serta fasilitas pendukung seperti sarana cuci tangan (*wastafel*). Pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan

penting dilakukan agar pelanggan memperoleh pengalaman makan yang nyaman dan menyenangkan.

3. Bagi pengelola usaha Seblak Defir Kauman Batang, disarankan untuk mempertahankan kemudahan akses menuju lokasi usaha. Pengelola dapat memperhatikan keterlihatan lokasi, kejelasan petunjuk atau papan nama usaha, akses kendaraan, serta ketersediaan area parkir yang memadai. Lokasi yang mudah dijangkau dan ditemukan akan memberikan kemudahan bagi pelanggan sehingga dapat mendukung peningkatan kepuasan pelanggan.
4. Bagi pengelola usaha Seblak Defir Kauman Batang, disarankan untuk terus menjaga dan menginovasi variasi menu yang ditawarkan. Pengelola dapat memperhatikan kelengkapan variasi *topping*, tingkat kepedasan, konsistensi rasa, serta ukuran porsi agar pelanggan selalu memiliki banyak pilihan yang sesuai dengan selera dan tidak merasa jenuh.
5. Bagi Bagi pengelola usaha Seblak Defir Kauman Batang, disarankan untuk memperkuat jaminan dan keterbukaan informasi mengenai kehalalan serta keamanan produk. Pengelola dapat menjaga kebersihan bahan baku dan proses pengolahan, serta mempertimbangkan pengajuan sertifikasi halal resmi guna memberikan kepastian, rasa aman, dan kepercayaan yang lebih tinggi bagi pelangga.
6. Bagi pengelola usaha Seblak Defir Kauman Batang, kelima aspek yang diteliti, yaitu kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal sebaiknya diperhatikan secara bersama-sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pelanggan tidak cukup hanya dilakukan melalui perbaikan satu aspek, tetapi perlu dilakukan secara menyeluruh dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga fasilitas, mempertahankan kemudahan

lokasi, memperkaya variasi menu, serta menjamin kehalalan produk.

7. Bagi peneliti berikutnya, disarankan agar memperluas jangkauan penelitian, baik dari jumlah responden maupun wilayah penelitian, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan pada sektor industri kuliner lokal. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 48,6% variasi kepuasan pelanggan yang dijelaskan oleh aspek lain di luar variabel kualitas layanan, fasilitas, lokasi, variasi menu, dan kesadaran halal, seperti halnya Harga, Promosi Digital, atau *Word of Mouth*.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.Sukmana. (1996). *koefisien Determinasi R<sup>2</sup> pada Model Regresi Linear*.
- Abdillah, & Wahono, M. R. B. B. (2026). Pengaruh Harga, Interior Nuansa Jawa, Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Kasemo Dau Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 15(01), 1430–1438.
- Ade Ariyana, A. F. (2023). No Title. *PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*, Vol 2 No.
- Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. 2(2), 102–110.
- Bagus, I., Udayana, N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. 19(02), 226–233.
- Cynthia, D., Hermawan, H., Izzudin, A., & Jember, U. M. (2022). *TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN*. IX, 104–112.
- Faisal, A., Maulana, A., & Bangsa, U. B. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada rental PS Abil Playstation. 2(1), 986–1000.
- Faujiah, R., Fitriadi, B. W., & Barlian, B. (2023). *The Effect Of Price Perception , Location And Facility Perceptions On Purchasing Decisions ( Survey On Consumers Of Mitra Mart Minimarkets ) Pengaruh Persepsi Harga , Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian ( Survei Pada Konsumen Minimarket Mitra*. 3(1), 37–48.
- Haifa, B. M., Suhud, U., & Aditya, S. (2022). PREDICTING CUSTOMER SATISFACTION AND INTENTION TO REVISIT A LOCAL COFFEE SHOP WITH. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 18–34.
- Hermizahadiwidastra, H., & Syamsuar, D. (2022). *Teori Servqual dan Customer Satisfaction : Studi Kepuasan Pengguna Layanan Wifi . id Corner*. 8(2).
- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. 1(3), 214–231.
- Isnaini, F., Hermain, H., & Aslami, N. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN CV*

- SAGU BASAH PAK UDIN DALAM PERSPEKTIF. 2(1), 129–142.
- Istiqomah et al. (2024). PENGARUH PERTUMBUHAN EKONOMI DAN INFLASI TERHADAP PENGANGGURAN DAN KEMISKINAN DI KABUPATEN BATANG. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 8(2), 47–59.
- Judul, H. (2024). Pengaruh persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna e-wallet dana dalam perspektif bisnis islam.
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Volume 15 Issue 1 ( 2023 ) Pages 76-81 *JURNAL MANAJEMEN* ISSN : 0285-6911 ( Print ) 2528-1518 ( Online ) Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality ( servqual ) Analysis of service quality with service quality method ( servqual ). 15(1), 76–81.
- Ludiansyah, R. A., & Bastomi, R. M. M. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kesadaran Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Murtiasih Frozenfood di Kota Malang. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 699–708.
- Maulidiah, E. P., Budiantono, B., History, A., & Satisfaction, C. (2023). *Jurnal economina*. 2.
- Nabila Titalia Syafa, Daris Zunaida, D. K. (2023). KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA KONSUMEN ( Studi Pada Konsumen PO AL Mubarak ). *Jiagabi*, 14(3), 32–37.
- Nahdiya Asna , Rini Fitriani, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Heavenlight (Studi Pada Pengikut Instagram Heavenlight) Nahdiya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.21107/jsmb.v10i1.20392>
- Pradinata, W. (2026). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY , MENU VARIETY , AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION AT ASIA RESTAURANT. *Journal of Economics, Bussines and Management Issues*, 3(2), 75–90.
- Prisuna, B. F., Husnita, L., Mardikawati, B., Setiawan, H., & Sroyer, A. M. (n.d.). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF & APLIKASI PENGOLAHAN ANALISA*.
- Puspitaningrum, Y., & Damanuri, A. (2022). ANALISIS LOKASI USAHA DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN BISNIS PADA GROSIR BERKAH DOHO DOLOPO MADIUN. 2(2), 289–304.
- Putra, R., Manajemen, M. D., Harga, P., Produk, K., & Produk, K.

- (2021). *DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK , CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA ( LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN )*. 2(4), 516–524.
- Ramadhanti, N. Y., & Tamimi, M. H. (2023). Journal of Applied Food Technology Integrating Halal Consumer Awareness and Sustainability to Enhance Satisfaction and Purchase Decisions in the Franchise Ice Cream Market. *Journal of Applied Food Technology*, 12(2), 173–181. <https://doi.org/10.17728/jaft.29013>
- Ramadhany, N. A., & Suyanto, M. (2025). Pengaruh Lokasi , Persepsi Harga , Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Jinawi Di Menanggal Surabaya. *TOMAN: Jurnal Topik Manajemen*, 2(1), 113–128.
- Ritonga, D. H., & Syarifah, T. (2026). *Pengaruh Variasi Menu , Harga , dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Homemade By Anyow di Kotapinang*. 9(4), 1602–1613.
- Rizki, M., Putra, E., & Ayu, F. (2025). *Studi Kelayakan Bisnis : Bisnis Playstation*. 01(03), 358–363.
- Rosidi, A., Zainuddin, M., & Arifiana, I. (2024). *Metode Dalam Penelitian Hukum Normatif Dan Sosiologis ( Field Research )*. 2(1), 46–58.
- Sasongko, S. R. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- SUDARSONO EFENDI SOFYAN. (2024). PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PEMBELI DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus di Toko Nuri Jaya Desa Braja Harjosari, Kecamatan Braja Selehah, Kabupaten Lampung Timur). *JURNAL RISET EKONOMI ISLAM*, 3, 1–11.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 5th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALPHABETA.
- Tarumingkeng, R. C., Valarie, S., & Berry, L. L. (n.d.). *SERVQUAL(Zeithaml.Parasuraman.dan.Berry)*.
- Tubagus Hedi Saepudin, N. L. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Uji Hipotesis ( Studi Kasus di PT . XYZ ). *Jurnal Jaring SainTek*, 5(1), 23–28.