



**PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA  
BANGSA PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**SARITA SORAYA**  
**NIM. 2013214476**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**

**PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA  
BANGSA PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**SARITA SORAYA**  
**NIM. 2013214476**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**

## SURAT PERNYATAAN

### KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SARITA SORAYA

NIM : 2013214476

Judul : PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA BANGSA PEKALONGAN)

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. 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, 21 Desember 2018

Yang menyatakan,



SARITA SORAYA

NIM. 2013214476

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'sum M.Ag**

Perumahan Pisma Griya Asri Blok A-5 Denasri Kulon, Batang

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Sarita Soraya

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
di-  
PEKALONGAN

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara/i :

Nama : **Sarita Soraya**

NIM : **2013214476**

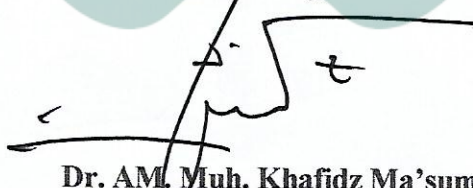
Judul : **Pengaruh Sertifikat Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan)**

Dengan ini saya mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pemimbing ini dibuat utuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, 21 Desember 2018  
Pembimbing,



**Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'sum M.Ag**  
**NIP. 197806162003121003**



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Pahlawan No.52, Kajen, Pekalongan. Tlp.(0285) 412575-412572.Fax 423418

**PENGESAHAN**

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

Nama : SARITA SORAYA  
NIM : 2013214476  
Judul : PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA BANGSA PEKALONGAN)

telah diujikan pada hari Senin, 11 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E).

Dewan Penguji,

Penguji I



**Ahmad Sukron M.Ei**  
NIP. 197110152005011003

Penguji II



**Kuat Ismanto, M.Ag.**  
NIP. 197912052009121001

Pekalongan, 13 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,



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



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri 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 itu 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	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	h	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	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	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	gain	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	ˀ	Apostrof
ي	ya	y	Ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة    ditulis    *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

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 /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

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

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

#### 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 ditransliterasikan dengan apostrof / `/.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*





## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini :

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

- Bapak Surono dan Ibu Kумыati tercinta yang telah menyayangiku, membimbing dan mengarahkanku serta mendoakanku
- Saudara-saudara ku: Selly Monika sekeluarga, Dea Ayu Saputri, Fahmi Nur Faizin sekeluarga yang telah ikut membantu ku selama proses pendidikan ini.
- Sahabat-sahabat dan semua teman-temanku di jurusan Ekonomi Syariah Kelas L angkatan 2014 yang telah banyak memberikan kenangan pada masa-masa kuliah susah senang kita lewati bersama



- Ibu HJ. Siti Komariyah yang telah membimbing saya selama masa kuliah
- Bapak Khafid Ma'sum selaku dosen pembimbing skripsi saya
- Rekan kerja Balai Desa Pasekaran Batang yang selalu memotivasi dan memberikan pelajaran yang penuh arti.
- Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penulisan hingga ujian.



## MOTTO

Sebanyak apapun sahabatmu

Sesetia apapun Pasanganmu

Pada Akhirnya nanti

Kamu yang akan menyelesaikan masalahmu sendiri

Cukup Allah satu satunya penolong bagi kita

“The Power of do’a”

( Sarita Soraya )

## ABSTRAK

**Sarita Soraya.** 2018. Pengaruh Sertifikat Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan). Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing: Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'sum M.Ag

**Kata Kunci: Sertifikat Halal, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

Seiring dengan persaingan industri pangan di Kota Pekalongan, menyebabkan semakin tingginya persaingan yang dihadapi oleh Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan. Dimana Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa terkadang sepi oleh pengunjung karena kurang puasnya para pelanggan dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sertifikat Halal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan atau *field research*. Dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi penelitian seluruh pelanggan Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan. Sedangkan, menentukan sampel menggunakan rumus *Isac Michel* diperoleh sampel 100 responden yang diambil dengan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis yaitu uji t (parsial) dan uji f (simultan) dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan Tingkat signifikansi variabel Sertifikat Halal ( $X_1$ ) adalah  $0,039 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,089 > t_{tabel} 1,984$ . maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sertifikat Halal berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan. Tingkat signifikansi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 7,687 > t_{tabel} 1,984$ . maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada Uji F, nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari signifikansi 0,05 dan nilai  $F_{hitung} 66,841$  lebih besar  $F_{tabel} 3,09$ , maka tolak  $H_0$  artinya bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Sertifikat Halal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan. Sedangkan hasil dari uji koefisien determinasi yang dilihat dari nilai  $R^2$  sebesar 0,571 yang berarti terdapat pengaruh sebesar 57,1% antara seluruh variabel bebas sertifikat halal dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 0,429 atau 42,9% adalah pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sertifikat Halal dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan)”**. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan waktu yang penulis miliki. Untuk itu mengharap segala pendapat, kritik dan saran yang bersifat membangun dalam skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Agus Fakhrina, M.SI selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasihat dan dukungannya.
4. Ibu Dr. Hj Siti Qomariyah M.A. selaku Dosen Wali Studi.

5. Bapak Dr. AM. Muh Khafid Ma'sum M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Seluruh Dosen dan karyawan IAIN Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.
7. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kedua orang tua yang dengan kasih sayangnya telah memberikan pengorbanan dan doanya kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
8. Seluruh sahabat dan temanku, terima kasih atas dukungan dan do'a dari kalian semua.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.


Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pekalongan, 21 Desember 2018

Penulis

  
**SARITA SORAYA**  
**NIM. 2013214476**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	6





<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	8
1. Perilaku Konsumen .....	8
2. Pengertian Halal .....	9
3. Kualitas Pelayanan .....	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Tinjauan Pustaka .....	21
C. Penelitian Terdahulu .....	23
D. Kerangka Berpikir .....	31
E. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Setting Penelitian.....	34
C. Variabel Penelitian .....	34
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	37
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
A. Deskripsi Data .....	44
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	45

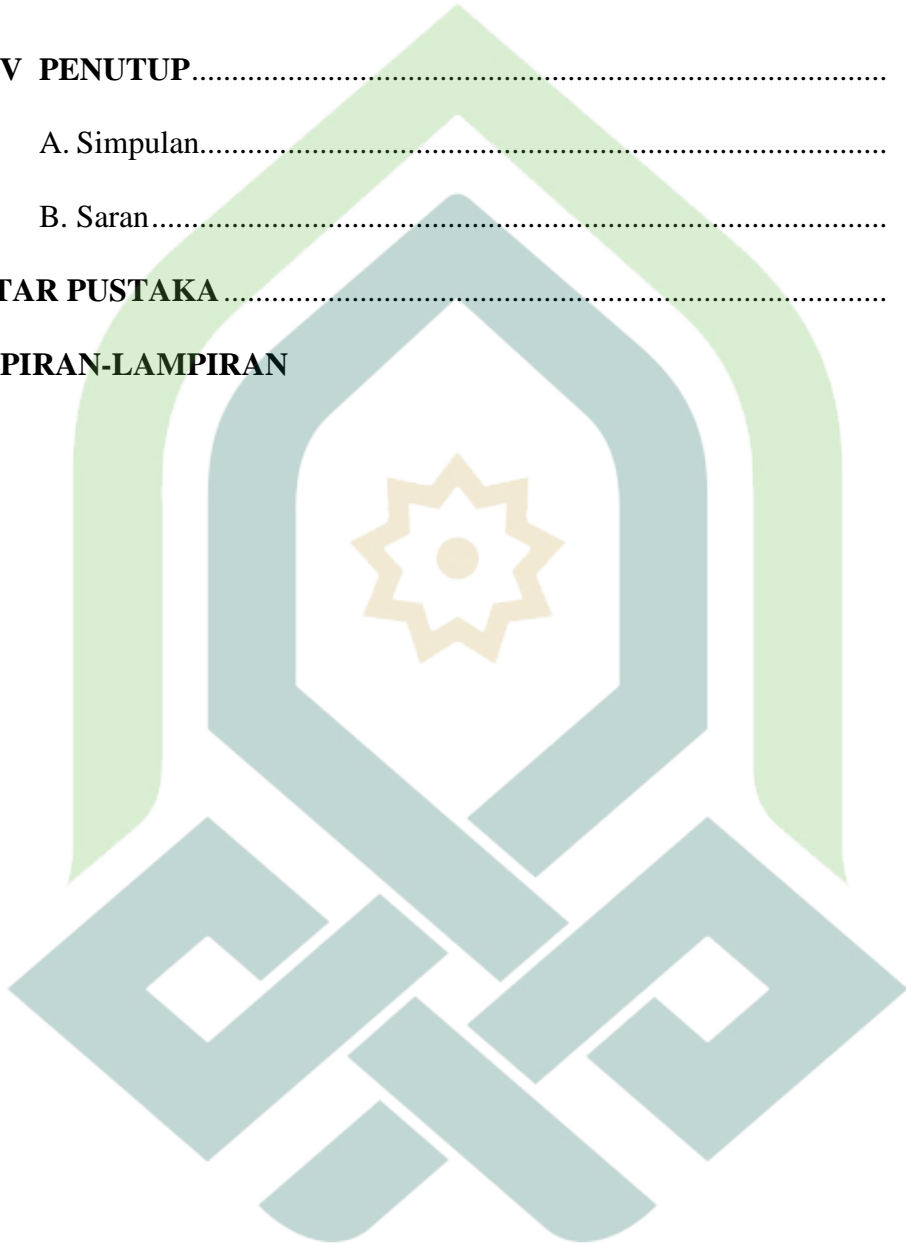




3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
5. Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	48
6. Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	48
7. Profil Responden Berdasarkan Agama.....	49
B. Analisis Data .....	52
1. Uji Kualitas Data .....	52
a. Uji Validitas Instrumen.....	52
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
2. Uji Analisis Data .....	53
a. Uji Asumsi Klasik.....	53
1) Uji Normalitas.....	54
2) Uji Multikolonieritas.....	54
3) Uji Heteroskedastisitas.....	55
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
3. Uji Hipotesis .....	58
1) Uji T (Uji Parsial) .....	58
2) Uji F (Uji Simultan).....	59
3) Analisis Koefesien Determinasi .....	59
C. Pembahasan .....	60
1. Pengaruh Sertifikat Halal terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
3. Pengaruh Sertifikat Halal dan Kualitas Pelayanan .....	



terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1	Variabel Penelitian .....	35
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ....	46
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili .....	47
Tabel 4.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Agama .....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Sertifikat Halal .....	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser .....	56
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	58
Tabel 4.17	Hasil Uji f .....	59
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	32
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probabilty Plot</i> .....	53
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatter Plot</i> .....	55





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Pengujian Hipotesis
- Lampiran 7. Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 8. Tabel F
- Lampiran 9. Tabel t dan r
- Lampiran 10. Dokumentasi
- Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Persaingan industri pangan di Indonesia menjadikan suatu peluang dan tantangan baru bagi pengusaha bisnis. Pekalongan merupakan kota yang ditempati oleh beberapa etnis seperti Arab, Cina maupun Jawa. Tetapi Pekalongan merupakan kota yang mayoritas penduduknya beragama muslim. Keberagaman etnis yang ada di Pekalongan menjadikan suatu tantangan dan peluang bagi pengusaha makanan di Pekalongan. Banyak pengusaha berlomba untuk menarik perhatian pelanggan dari pesaing dengan tujuan untuk mendapatkan Kepuasan pelanggan. Untuk menarik minat pelanggan strategi mengembangkan produk melalui sertifikat halal. Kepuasan pelanggan merupakan cara untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis perusahaan. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen dapat digunakan sebagai kekuatan untuk mendorong bagi masa depan pangsa pasar dan profitabilitas suatu perusahaan. Peningkatan kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan.<sup>1</sup>

Strategi mengembangkan produk melalui sertifikat halal perlu untuk dilakukan karena sertifikasi halal merupakan sebagai suatu kegiatan pengujian secara sistematis untuk mengetahui apakah suatu barang yang diproduksi

---

<sup>1</sup> Sofian Muda, "Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY", *Tesis Pasca Sarjana*, (Yogyakarta: Perpustakaan UMY, 2015), hlm. 6.



oleh perusahaan telah memenuhi ketentuan halal atau tidak. Kemudian hasil dari kegiatan sertifikasi halal adalah diterbitkannya sertifikat halal apabila produk yang dimaksudkan telah memenuhi ketentuan sebagai produk halal.<sup>2</sup>

LPPOM MUI menilai kesadaran pelaku usaha mulai meningkat secara perlahan namun belum signifikan untuk melakukan sertifikasi produk halal, meskipun sifatnya yang masih sukarela, belum menjadi kewajiban. Direktur Lembaga Pengkajian Pangan dan Obat-obatan dan Kosmetika (LPPOM) MUI Lukmanul Hakim mengungkapkan semenjak setahun setelah UU No. 33/2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH) disahkan, kesadaran pelaku usaha perlahan mulai tumbuh, namun belum signifikan. Mengutip dari data LPPOM MUI, bila melihat dari tren sejak lima tahun terakhir, jumlah produk yang sudah disertifikasi terus menunjukkan angka kenaikan yang signifikan. Pada tahun lalu, tercatat kenaikan mencapai 12,87%. Padahal, pada tahun sebelumnya naik 6,95%. Sepanjang lima tahun terakhir, jumlah produk yang sudah mendapat izin edar dari BPOM sudah mencapai 344.967 produk. Sedangkan, produk yang sudah disertifikasi MUI mencapai 188.691 produk. Artinya presentase perbandingannya baru mencapai 45,3%.<sup>3</sup>

Makanan halal adalah pangan yang tidak mengandung unsur atau bahan yang haram atau dilarang untuk dikonsumsi umat Islam, baik yang menyangkut bahan baku pangan, bahan tambahan pangan, bahan bantu dan bahan penolong lainnya termasuk bahan pangan, dan yang pengelolaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum agama Islam.

---

<sup>2</sup> Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.112-113.

<sup>3</sup><http://industri.bisnis.com/read/20160215/12/519244/animo-sertifikasi-produk-halal-meningkat/15-februari> 2016:16.28WIB.

Al-Qur'an mengisyaratkan, bahwa dalam mengkonsumsi tidak hanya halal saja, namun juga harus *thayyib*. Hal ini terbukti dengan kata-kata *halalan* dalam beberapa ayat Al-Qur'an selalu diikuti dengan kata-kata *thayyiban*. Karena tidak semua makanan yang halal akan menjadi *thayyib* bagi konsumennya.<sup>4</sup>

Hal tersebut dikarenakan, produk makanan dan minuman yang telah dinyatakan halal cenderung lebih aman dan terhindar dari kandungan zat berbahaya. Konsumen muslim bukan saja harus mengkonsumsi makanan yang aman secara fisik, tetapi juga makanan yang aman secara keyakinan, yaitu makanan halal. Ketentuan makanan halal dalam ajaran Islam sangat mempengaruhi semua konsumen muslim untuk menentukan makanan yang akan dikonsumsinya.<sup>5</sup>

Tuntunan terhadap adanya produk halal di Indonesia dan negara Muslim lainnya terhadap produk yang dikonsumsi seperti makanan membawa kesadaran dalam mengkonsumsinya yang dilihat dari sisi spiritual, kesehatan dan hukum. Spiritual yakni adanya label halal dapat memberikan kepastian kehalalan suatu produk, sehingga dapat menentramkan batin yang mengkonsumsinya. Kesehatan yakni dengan mengkonsumsi makanan yang telah berlabel halal berarti sudah terjamin kehalalan dan keamanan produknya. Dan Hukum yakni produk halal mengindikasikan adanya kepastian hukum

---

<sup>4</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.109-110.

<sup>5</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, hlm. 209-210.



atau status dari suatu barang yang dipasarkan bagi konsumen dan produsen akan status kehalalan suatu produk.<sup>6</sup>

Dalam dunia bisnis, peningkatan kepuasan pelanggan menjadi salah satu persoalan yang harus dipantau oleh perusahaan karena produk yang menarik minat konsumen harus teruji secara klinis dan bernilai tinggi sehingga mampu memberikan keamanan dan kenyamanan konsumen. Lazimnya, perusahaan melakukan aktivitas penguatan *image* dan pada saat yang sama memperkuat mutu produk yang mereka pasarkan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Dan konsep “halal” dalam produk dapat dimaknai sebagai salah satu upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, khususnya di negara-negara yang mayoritas penduduk Muslim.<sup>7</sup>

Dalam ajaran agama Islam memerintahkan pemeluknya untuk memilih segala sesuatu yang halal dan baik (*thoyyib*) dan menjauhi makanan yang haram. Makanan yang halal dan *thoyyib* merupakan makanan yang baik dan sehat untuk rohani dan jasmani.<sup>8</sup> Seiring dengan perkembangan zaman, konsumen akan cenderung memilih produk yang telah bersertifikat halal berdasarkan keyakinan bahwa produk halal sudah pasti memiliki mutu yang baik, karena sertifikat halal secara prinsip adalah sertifikat yang menginformasikan kepada pengguna produk bahwa produknya benar-benar

<sup>6</sup> Sofian Muda, “Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY”, *Tesis Pasca Sarjana*, hlm. 6-7.

<sup>7</sup> Sofian Muda, “Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY”, *Tesis Pasca Sarjana*, hlm. 8.

<sup>8</sup> Dwiwiyati Astogini, Wahyudin, dan Siti Zulaikha Wulandari, “Aspek Religiusitas Dalam Keputusan Pembelian Produk Halal”, (Purwokerto: *Jurnal JEBA*, Vol. 13, No.1, Maret, 2011), hlm. 2

halal dan nutrisi-nutrisi yang dikandungnya tidak mengandung unsur yang diharamkan secara syariah sehingga produk tersebut boleh dikonsumsi dan dapat menjadikan pelanggan pengguna produk merasa puas.<sup>9</sup>

Agama Islam tidak memperbolehkan kaum muslim untuk mengonsumsi produk tertentu karena substansi yang dikandung atau proses yang menyertainya haram. Dan konsumen muslim dapat memutuskan untuk mengonsumsi atau tidak suatu produk dengan memperhatikan ada tidaknya suatu sertifikat halal pada produk tentunya akan berpengaruh pada kepuasan konsumen pada produk tersebut.

Selain sertifikat halal, kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, karena apabila pelayanan yang diterima lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung mencobanya kembali, begitupun sebaliknya.<sup>10</sup>

Kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan, sehingga berdampak kepada peningkatan pangsa pasar suatu penjualan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan berdampak pada beralihnya konsumen ke pemasok lain, baik untuk produk sejenis maupun produk substitusi.

---

<sup>9</sup> Sofian Muda, "Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY", *Tesis Pasca Sarjana*, hlm. 6.

<sup>10</sup> Felita Sasongko dan Hartono Subagio, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria", (Surabaya: *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.1, No. 2, 2013), hlm. 1.

Pelayanan yang berkualitas akan lebih diminati sehingga mempunyai daya saing yang tinggi di pasar, bila perusahaan mampu memuaskan pelanggan melalui berbagai aktivitas dari program pemasaran maka akan menjadi penentu bagi keberhasilan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, bisnis perusahaan harus selalu berupaya untuk menjaga hal yang terbaik bagi pemberian pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan.<sup>11</sup>

Rocket Chicken merupakan Rumah Makan yang menyajikan masakan Chinese food, Burger, Fried Chicken, Steak dan makanan sehat lainnya. Rumah Makan ini beralamat di Jalan Kusuma Bangsa No 9 Pekalongan Jawa tengah. Rumah Makan Rocket Chicken jalan kusuma bangsa Pekalongan memiliki sertifikat halal. Selain Rumah Makan Rocket Chicken jalan kusuma bangsa Pekalonganada beberapa pengusaha sejenis yang memiliki keunggulan produk masing-masing yang berada didaerah Pekalongan, masing-masing pengusaha Rumah Makan tersebut bersaing satu sama lain, dalam hal bagaimana caranya untuk menghasilkan produk yang dapat menjadikan pelanggan puas.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA BANGSA PEKALONGAN )**"

---

<sup>11</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 88.

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah sertifikat halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Jalan kusuma bangsa Pekalongan?
3. Apakah sertifikat halal dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan?

## C. Signifikasi Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh sertifikat halal terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan.
- b. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh sertifikat halal dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan informasi tentang Sertifikat Halal, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan.

#### b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Instansi, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh sertifikat halal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam menyempurnakan produknya sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.
- 2) Sebagai bahan informasi atau perbandingan untuk penelitian sejenis, serta masukan dan rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian.
- 3) Menambah wawasan ilmiah dan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan pendorong untuk mengembangkan ilmu yang diperoleh, sehingga dapat bermanfaat bagi sesama.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Dalam membahas dan menganalisa tentang Sertifikat Halal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Rocket Chicken jalan kusuma bangsa Pekalongan), dan agar penulisan skripsi ini dapat tersusun dengan baik, serta mudah dipahami maka rangkaian sistematika penelitian ini terdiri dari lima bab. Masing –masing bab diperinci lagi menjadi beberapa sub bab yang saling berhubungan antara satu sama lainnya. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I Merupakan bab pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, kegunaan penelitian

BAB II Merupakan bab kerangka teori yang berisikan tentang Landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berfikir, hipotesis

BAB III Merupakan bab metodologi penelitian yang tentang metodologi penelitian kuantitatif

BAB IV Merupakan bab analisis dan pembahasanyang berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pengaruh sertifikat halal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pentingnya sertifikat halal pada masyarakat Pekalongan dan tinjauan ekonomi islam terhadap sertifikat halal.

BAB V. Merupakan bab kesimpulan dan saran yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t diperoleh tingkat signifikansi variabel sertifikat halal lebih kecil dari 5% yaitu 0,039 dan  $t_{hitung} 2,089 > t_{tabel} 1,984$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa sertifikat halal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji t diperoleh tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 5% yaitu 0,000 dan  $t_{hitung} 7,687 > t_{tabel} 1,984$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk.
3. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} 66,841 > F_{tabel} 3,09$ . Nilai signifikansi 0,000 juga lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sertifikat halal ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) pada Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi atau angka *adjusted R square* adalah sebesar 0,571 yang berarti bahwa variabel sertifikat halal ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan

(Y) sebesar 57,1% sedangkan sisanya 42,9% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan agar tetap mempertahankan adanya sertifikat halal, diharapkan mengoptimalkan kinerjanya dengan meningkatkan pelayanan, sehingga dapat semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain seperti kualitas produk, lokasi, promosi, emosional, harga dan biaya, karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain tersebut memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar
- Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Walisongo Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Cet. Ke-5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harruyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Index.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salamba Empat.
- Mowen, John C. / Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga: PT Gelora Aksara Pratama.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Jogjakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing.
- Yuniarti, Sri Vina. 2016. *Ekonomi Makro Syariah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

### B. Tesis

- Manullang, Idda. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polodia Medan". *Tesis Ilmu Manajemen*. Medan: Perpustakaan Uneversitas Sumatera Utara.
- Muda, Sofian. 2015. "Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan

Mahasiswi UMY”. *Tesis Pasca Sarjana*. Yogyakarta: Perpustakaan UMY.

### C. Skripsi

- Astuti, Jessi Kemala. 2011. “Pengaruh Label Halal Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Kosmetik: Studi Pada Mahasiswa Prodi Muamalat Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Jakarta”. *Skripsi Ekonomi Syariah*. Jakarta: Perpustakaan UIN.
- Khairunnisa, Sari. 2014. “Pengaruh Sertifikasi Halal Terhadap Nilai Penjualan dan Kepuasan Konsumen Industri Jasa Boga *Inflight Catering* (Kasus: PT Aerofood Indonesia)”. *Skripsi Ilmu Ekonomi*. Bogor: Perpustakaan IPB.
- Meitia, Dyah Tiara Rita. 2015. “Analisis Pengaruh Label Halal Warung Bakso Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dengan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) di Kota Yogyakarta”. *Skripsi Teknologi Pertanian*. Yogyakarta: Perpustakaan UGM.
- Pasaribu, Juan Silva Febrianto. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Suis Butcher Steak House (Survei pada Wisatawan yang Menjadi Konsumen *Suis Butcher Steak House* Setiabudi Bandung)”. *Skripsi Manajemen Pemasaran*. Bandung: Perpustakaan UPI
- Rofiqoh, Zuliana. 2012. “Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Produk Mie Instant Indofood (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Muamalah dan Ahwal Syakhshiyah Semester VIII IAIN Walisongo Semarang)”. *Skripsi Ilmu Ekonomi Islam*. Semarang: Perpustakaan IAIN Semarang.
- Rosid, Ayi Aminuddin. 2008. “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Jama’ah Haji PT. Pandu As Shofa Travel Jakarta)”. *Skripsi Manajemen Dakwah*. Jakarta: Perpustakaan UIN.
- Subaidi. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Internet Zaisya Net di Malang”. *Skripsi Manajemen Ekonomi*. Malang: Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Wibowo, Ari Susanto. 2013. “Pengaruh Harga, kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto”. *Skripsi Manajemen Ekonomi*. Semarang: Perpustakaan UNES.

### D. Jurnal

- Astogini, Dwiwiyati, Wahyudin, dan Siti Zulaikha Wulandari. 2011. “Aspek Religiusitas Dalam Keputusan Pembelian Produk Halal”. Purwokerto: *Jurnal JEBA*. Vol. 13. No.1.Maret.
- Sasongko, Felita dan Hartono Subagio. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”. Surabaya: *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol.1 No. 2.



Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011) hlm. 118.

**E. Internet**

<http://industri.bisnis.com/read/20160215/12/519244/animo-sertifikasi-produk-halal-meningkat/15-februari-2016:16.28WIB>.





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan  
Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

Nomor : 647/In.30/M.6/PP.00.9/08/2018  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

10 Agustus 2018

Kepada Yth,  
Kepala ROCKET CHICKEN Kota Pekalongan  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Sarita Soraya  
NIM : 2013214476

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Sertifikat Halal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*



A.n Dekan  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Agus Fakhrina, M.S.I.  
NIP. 197701232003121001

### KUESIONER

**Judul:**

PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA BANGSA PEKALONGAN)

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Tanggal Pengisian : .....

- 1. Nama:..... (Tidak Harus diisi)
- 2. Jenis Kelamin:  Laki-laki       Perempuan
- 3. Usia:  
 < 20 tahun                       20 – 29 tahun                       30 – 40 tahun  
 > 40 tahun
- 4. Pendidikan Terakhir :  
 SD                                       SMP                                       SMA  
 Perguruan Tinggi
- 5. Pekerjaan:  
 Pegawai Negeri                       Pelajar/Mahasiswa                       Lainnya:.....  
 Pegawai Swasta                       Pedagang
- 6. Penghasilan:  
 < 1 juta                               1-3 juta                               > 3 juta
- 7. Domisili:  
 Kab. Pekalongan                       Kota Pekalongan                       Lainnya:.....
- 8. Agama:  
 Islam                                       Non Islam

**II. PERTANYAAN PENELITIAN**

Berilah jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda cecklist (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

**SERTIFIKAT HALAL**

Pengetahuan terhadap Sertifikat halal						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mengetahui sertifikat pada Rocket chicken Jalan kusuma bangsa Pekalongan yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI dan dipajang didinding.					
2.	Menurut saya Rocket chicken yang telah bersertifikat halal dan diproses sesuai dengan <i>syariat</i> Islam.					
3.	Sertifikat halal mencerminkan Rocket Chicken bebas dari kandungan bahan haram.					
Kepercayaan terhadap Sertifikat halal						
4.	Menurut saya Rocket Chicken yang telah bersertifikat halal dijamin kualitas dan kehalalannya.					
5.	Saya percaya dengan kehalalan Rocket Chicken yang telah bersertifikat halal.					
6.	Saya merasa sertifikat halal menjadi jaminan dalam mengonsumsi produk makanan.					
Penilaian terhadap sertifikat halal						
7.	Saya merasa sertifikat halal mampu menjadi motivasi untuk mengonsumsi makanan.					
8.	Saya merasa lebih aman mengonsumsi makanan yang telah bersertifikat halal.					
9.	Saya merasa sertifikat halal pada makanan sangat penting.					
10.	Saya merasa sertifikat halal mampu memberikan kepuasan dalam mengonsumsi makanan.					

Sumber: Jessi Kemala Astuti (2011)

**KUALITAS PELAYANAN**

Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
11.	Ruangan yang dimiliki Rocket Chicken bersih, rapi dan nyaman.					
12.	Penataan eksterior (bag.luar) dan interior (bag.dalam) ruangan yang dimiliki Rocket Chicken bagus.					
13.	Karyawan Rocket Chicken memiliki penampilan yang rapi dan menarik.					
Keandalan ( <i>reability</i> )						
14.	Karyawan Rocket Chicken <b>tidak</b> mampu dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada saya.					
15.	Karyawan Rocket Chicken memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan.					
16.	Karyawan Rocket Chicken mampu menangani kebutuhan dan keinginan saya dengan baik					



Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )						
17.	Karyawan Rocket Chicken <b>kurang</b> mampu memberikan informasi kepada saya dengan jelas dan mudah dimengerti.					
18.	Karyawan Rocket Chicken selalu ada saat saya membutuhkan.					
19.	Karyawan selalu siap cepat tanggap dalam menangani permasalahan saya.					
Jaminan ( <i>assurance</i> )						
20.	Masakan yang disediakan Rocket Chicken higienis/sehat dan dijamin kehalalannya.					
21.	Karyawan Rocket Chicken memiliki ketrampilan dalam melayani saya.					
22.	karyawan Rocket Chicken memiliki kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada saya.					
Empati ( <i>emphaty</i> )						
23.	Karyawan mampu memperlakukan saya secara penuh perhatian.					
24.	Karyawan dalam memberikan uang kembalian sesuai dengan jumlah dalam bukti pembayaran.					
25.	Karyawan Rocket Chicken mampu melayani pemesanan dengan cepat.					
26.	Karyawan Rocket Chicken mampu mengantarkan pesanan saya sampai ketempat tujuan.					

Sumber: Ari Susanto Wibowo (2013)

### KEPUASAN PELANGGAN

Kesesuaian Harapan						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
27.	Karyawan <b>kurang</b> mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada saya.					
28.	Makanan yang tersedia di Rocket Chicken halal dan sesuai dengan selera saya.					
29.	Fasilitas penunjang yang disediakan oleh Rocket Chicken sangat memadai.					
Minat Berkunjung kembali						
30.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.					
31.	Saya berniat untuk berkunjung kembali karena makanan yang tersedia halal, sangat bervariasi dan					



	menarik.					
32.	Saya berniat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan sangat memadai.					
Kesediaan Merekomendasikan						
33.	Saya merekomendasikan Rocket Chicken kepada kenalan saya karena pelayanan karyawan sangat memuaskan.					
34.	Saya merekomendasikan Rocket Chicken kepada teman saya karena menu makanan yang tersedia halal dan bervariasi serta menarik.					
35.	Saya merekomendasikan Rocket Chicken kepada kenalan saya karena fasilitas penunjang memadai.					
Memenuhi Kebutuhan Manusia						
36	Dengan Membeli makanan di Rocket Chicken saya dapat memenuhi kebutuhan pokok saya berupa makanan yang Halal.					
37	Masakan yang disajikan oleh Rocket Chicken mampu memenuhi kebutuhan pokok saya, sebagai perantara untuk menambah kekuatan untuk menaati Allah sehingga bernilai ibadah.					
Meningkatkan Kesejahteraan Umat						
38	Dengan adanya Rocket Chicken ini dapat meningkatkan kesejahteraan konsumen berupa harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal, sehingga menjauhkan dari sifat pemborosan.					
39	Rocket Chicken mampu meningkatkan kesejahteraan berupa pengurangan pengangguran. Banyak karyawan muslim yang bekerja di Rocket Chicken untuk memenuhi kebutuhan.					

Sumber: Ari Susanto Wibowo (2013)

**TERIMA KASIH**



LAMPIRAN 3

DATA MENTAH KUESIONER

	Sertifikat Halal ( X1)											Kualitas Pelayanan ( X2)											Kepuasan Pelanggan ( Y)																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Tot.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Tot.					
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	74	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	62
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	59	
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63	
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	75	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64	
6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	73	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	
7	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64	
8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	76	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	61	
9	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	73	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	60	
10	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	72	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	60		
11	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	75	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	61	
12	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	74	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	61	
13	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	72	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	61	
14	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	77	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	
15	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	75	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	62		
16	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	75	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62		
17	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	75	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62		
18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	75	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	58		
19	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	75	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62		
20	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	73	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	60		
21	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	73	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	61			
22	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	71	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	60			
23	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	74	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	61		
24	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	76	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	61			
25	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	74	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	59		
26	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	75	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	63			
27	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	74	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	59		
28	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	73	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	58		
29	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63			



64	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	76	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	62					
65	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	71	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	61			
66	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	73	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	61					
67	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	42	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	68	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	55				
68	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	66	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	53		
69	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	58	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	49		
70	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	74	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	61		
71	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	75	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62		
72	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	73	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	60		
73	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	73	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	60			
74	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	76	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59			
75	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	75	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	60			
76	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	74	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	59		
77	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	72	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	62		
78	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	72	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	57
79	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	68	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	57		
80	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	65	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53		
81	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	75	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63		
82	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	71	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	59		
83	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	75	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	60		
84	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	75	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	61			
85	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	73	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	61			
86	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	74	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62		
87	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	75	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62		
88	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63		
89	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	73	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62	
90	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	74	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	61		
91	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56		
92	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	46	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	61		
93	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	76	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	
94	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	46	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62		
95	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	73	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62			
96	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	42	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	62	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	57			
97	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	77	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	56			



3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	46	
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	74	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	60
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	76	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	61





X1.6	Sig. (2-tailed)	.021	.129	.910	.494		.587	.370	.000	.184	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-.090	-.138	-.158	.023	-.055	1	.032	.164	.237*	-.103	.236*
X1.7	Sig. (2-tailed)	.372	.170	.116	.820	.587		.750	.103	.018	.309	.018
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-.027	-.138	.141	-.022	-.091	.032	1	-.004	.188	.241*	.342**
X1.8	Sig. (2-tailed)	.788	.170	.163	.831	.370	.750		.969	.060	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.030	-.076	-.032	-.131	.389**	.164	-.004	1	-.064	.008	.335**
X1.9	Sig. (2-tailed)	.770	.452	.751	.195	.000	.103	.969		.525	.939	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.110	-.085	.069	.050	-.134	.237*	.188	-.064	1	-.160	.306**
X1.10	Sig. (2-tailed)	.275	.400	.493	.623	.184	.018	.060	.525		.112	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.034	-.029	.113	.145	.245*	-.103	.241*	.008	-.160	1	.404**
Sertifikat Halal	Sig. (2-tailed)	.735	.777	.263	.151	.014	.309	.016	.939	.112		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.567**	.352**	.401**	.489**	.349**	.236*	.342**	.335**	.306**	.404**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.001	.002	.000	











X2.15	Pearson Correlation	.129	.345**	.256*	.038	.353**	.327**	.186	.287**	.328**	.195	.268**	.191	.260**	-	1	.120	.504**
	Sig. (2-tailed)	.202	.000	.010	.704	.000	.001	.065	.004	.001	.052	.007	.058	.009	.872		.235	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.16	Pearson Correlation	.246*	.198*	.266**	.186	.295**	.214*	.205*	.386**	.281**	.197*	.237*	.342**	.328**	-	.120	1	.512**
	Sig. (2-tailed)	.014	.048	.008	.064	.003	.033	.041	.000	.005	.049	.018	.000	.001	.750	.235		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayan	Pearson Correlation	.525**	.485**	.599**	.460**	.683**	.633**	.509**	.674**	.609**	.473**	.627**	.585**	.551**	.277**	.504**	.512**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations









**a. Hasil Uji Reliabilitas****Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sertifikat Halal****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	10

*Sumber: Data primer yang diolah, 2018*

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	16

*Sumber: Data primer yang diolah, 2018*

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	13

*Sumber: Data primer yang diolah, 2018*



## LAMPIRAN 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

## a. Hasil Uji Normalitas

**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.76847870
Most Extreme Differences	Absolute	.130
	Positive	.078
	Negative	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.300
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

## b. Hasil Uji Multikolonieritas

**Hasil Uji Multikolonieritas**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.477	6.896		.649	.518		
Sertifikat	.393	.188	.174	2.089	.039	.622	1.607
1 Halal							
Kualitas Pelayanan	.494	.064	.642	7.687	.000	.622	1.607

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

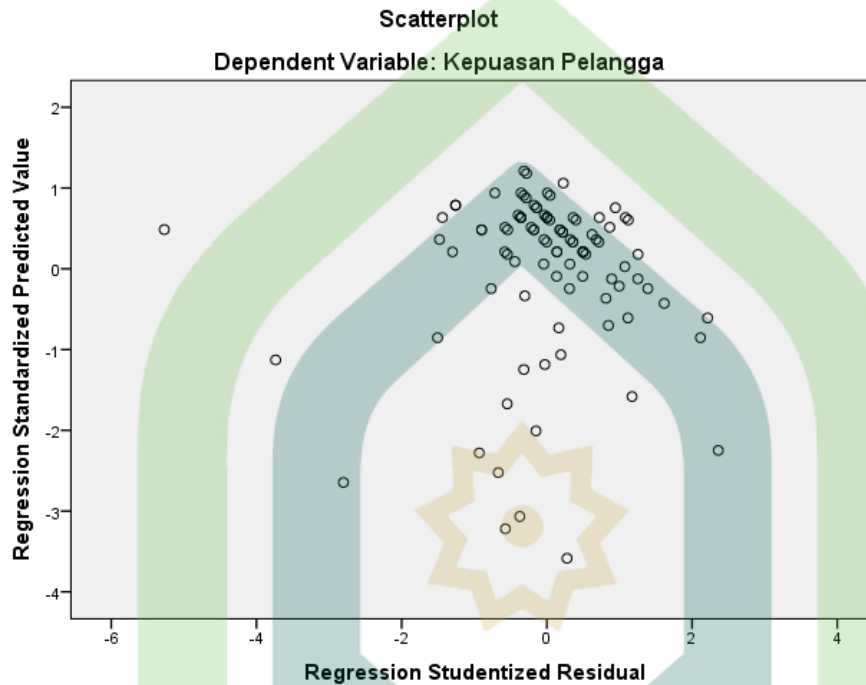
Sumber: Data primer yang diolah, 2018





c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplott*)



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.617	4.973		1.934	.056
1					
Sertifikat Halal	-.055	.136	-.051	-.406	.686
Kualitas Pelayanan	-.073	.046	-.198	-1.578	.118

a. Dependent Variable: Glejser

Sumber: Data primer yang diolah, 2018



Perpustakaan IAIN Pekalongan



## LAMPIRAN 6 Hasil Pengujian Hipotesis

## a. Hasil Uji t

Hasil Uji t (Coefficients)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.477	6.896		.649	.518
1 Sertifikat Halal	.393	.188	.174	2.089	.039
Kualitas Pelayanan	.494	.064	.642	7.687	.000

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

## b. Hasil Uji F

Hasil Uji F (ANOVA)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1045.727	2	522.864	66.841	.000 <sup>b</sup>
Residual	758.783	97	7.823		
Total	1804.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sertifikat Halal

Sumber: Data primer yang diolah, 2018



**ROCKET CHICKEN**

**Alamat: Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan**

**Kota Pekalongan**

**Telp. 087711944616**

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini pimpinan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa, menerangkan bahwa:

Nama : Sarita Soraya  
NIM : 2013214476  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : " Pengaruh Sertifikat Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Rocket Chicken Jalan Kusuma Bangsa Pekalongan"

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Rumah Makan Rocket Chicken pada bulan April – Juni 2018

Surat ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Pekalongan, 10 Agustus 2018

Pimpinan Rocket Chicken



**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,77
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,82	1,80	1,77
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
101	3,94	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
102	3,93	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
103	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
104	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
105	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,81	1,79	1,76
106	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
107	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
108	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
109	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
110	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
111	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
112	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
113	3,93	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
114	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
115	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
116	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,75
117	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,75
118	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,75
119	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,75
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,75
121	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
122	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
123	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
124	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,75
127	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,75
128	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,75
129	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
130	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
131	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
132	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
133	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
134	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
135	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,77	1,74





TABEL 15 : TABEL t dan r product moment dengan signifikansi 5%

df	Tabel t one tail	Tabel t two tail	Tabel r one tail	Tabel r two tail
1	6.3138	12.7062	0.9877	0.9969
2	2.9200	4.3027	0.9000	0.9500
3	2.3534	3.1824	0.8054	0.8783
4	2.1318	2.7764	0.7293	0.8114
5	2.0150	2.5706	0.6694	0.7545
6	1.9432	2.4469	0.6215	0.7067
7	1.8946	2.3646	0.5822	0.6664
8	1.8595	2.3060	0.5494	0.6319
9	1.8331	2.2622	0.5214	0.6021
10	1.8125	2.2281	0.4973	0.5760
11	1.7959	2.2010	0.4762	0.5529
12	1.7823	2.1788	0.4575	0.5324
13	1.7709	2.1604	0.4409	0.5140
14	1.7613	2.1448	0.4259	0.4973
15	1.7531	2.1314	0.4124	0.4821
16	1.7459	2.1199	0.4000	0.4683
17	1.7396	2.1098	0.3887	0.4555
18	1.7341	2.1009	0.3783	0.4438
19	1.7291	2.0930	0.3687	0.4329
20	1.7247	2.0860	0.3598	0.4227
21	1.7207	2.0796	0.3515	0.4132
22	1.7171	2.0739	0.3438	0.4044
23	1.7139	2.0687	0.3365	0.3961
24	1.7109	2.0639	0.3297	0.3882
25	1.7081	2.0595	0.3233	0.3809
26	1.7056	2.0555	0.3172	0.3739
27	1.7033	2.0518	0.3115	0.3673
28	1.7011	2.0484	0.3061	0.3610
29	1.6991	2.0452	0.3009	0.3550
30	1.6973	2.0423	0.2960	0.3494
31	1.6955	2.0395	0.2913	0.3440
32	1.6939	2.0369	0.2869	0.3388
33	1.6924	2.0345	0.2826	0.3338
34	1.6909	2.0322	0.2785	0.3291
35	1.6896	2.0301	0.2746	0.3246
36	1.6883	2.0281	0.2709	0.3202
37	1.6871	2.0262	0.2673	0.3160
38	1.6860	2.0244	0.2638	0.3120
39	1.6849	2.0227	0.2605	0.3081
40	1.6839	2.0211	0.2573	0.3044
41	1.6829	2.0195	0.2542	0.3008
42	1.6820	2.0181	0.2512	0.2973
43	1.6811	2.0167	0.2483	0.2940
44	1.6802	2.0154	0.2455	0.2907
45	1.6794	2.0141	0.2429	0.2876
46	1.6787	2.0129	0.2403	0.2845
47	1.6779	2.0117	0.2377	0.2816
48	1.6772	2.0106	0.2353	0.2787
49	1.6766	2.0096	0.2329	0.2759
50	1.6759	2.0086	0.2306	0.2732
51	1.6753	2.0076	0.2284	0.2706
52	1.6747	2.0066	0.2262	0.2681
53	1.6741	2.0057	0.2241	0.2656
54	1.6736	2.0049	0.2221	0.2632
55	1.6730	2.0040	0.2201	0.2609
56	1.6725	2.0032	0.2181	0.2586
57	1.6720	2.0025	0.2162	0.2564
58	1.6716	2.0017	0.2144	0.2542
59	1.6711	2.0010	0.2126	0.2521
60	1.6706	2.0003	0.2108	0.2500
61	1.6702	1.9996	0.2091	0.2480
62	1.6698	1.9990	0.2075	0.2461
63	1.6694	1.9983	0.2058	0.2441
64	1.6690	1.9977	0.2042	0.2423
65	1.6686	1.9971	0.2027	0.2404
66	1.6683	1.9966	0.2012	0.2387
67	1.6679	1.9960	0.1997	0.2369
68	1.6676	1.9955	0.1982	0.2352
69	1.6672	1.9949	0.1968	0.2335
70	1.6669	1.9944	0.1954	0.2319
71	1.6666	1.9939	0.1940	0.2303
72	1.6663	1.9935	0.1927	0.2287
73	1.6660	1.9930	0.1914	0.2272



74	1.6657	1.9925	0.1901	0.2257
75	1.6654	1.9921	0.1888	0.2242
76	1.6652	1.9917	0.1876	0.2227
77	1.6649	1.9913	0.1864	0.2213
78	1.6646	1.9908	0.1852	0.2199
79	1.6644	1.9905	0.1841	0.2185
80	1.6641	1.9901	0.1829	0.2172
81	1.6639	1.9897	0.1818	0.2159
82	1.6636	1.9893	0.1807	0.2146
83	1.6634	1.9890	0.1796	0.2133
84	1.6632	1.9886	0.1786	0.2120
85	1.6630	1.9883	0.1775	0.2108
86	1.6628	1.9879	0.1765	0.2096
87	1.6626	1.9876	0.1755	0.2084
88	1.6624	1.9873	0.1745	0.2072
89	1.6622	1.9870	0.1735	0.2061
90	1.6620	1.9867	0.1726	0.2050
91	1.6618	1.9864	0.1716	0.2039
92	1.6616	1.9861	0.1707	0.2028
93	1.6614	1.9858	0.1698	0.2017
94	1.6612	1.9855	0.1689	0.2006
95	1.6611	1.9853	0.1680	0.1996
96	1.6609	1.9850	0.1671	0.1986
97	1.6607	1.9847	0.1663	0.1975
98	1.6606	1.9845	0.1654	0.1966
99	1.6604	1.9842	0.1646	0.1956
100	1.6602	1.9840	0.1638	0.1946
101	1.6601	1.9837	0.1630	0.1937
102	1.6599	1.9835	0.1622	0.1927
103	1.6598	1.9833	0.1614	0.1918
104	1.6596	1.9830	0.1606	0.1909
105	1.6595	1.9828	0.1599	0.1900
106	1.6594	1.9826	0.1591	0.1891
107	1.6592	1.9824	0.1584	0.1882
108	1.6591	1.9822	0.1576	0.1874
109	1.6590	1.9820	0.1569	0.1865
110	1.6588	1.9818	0.1562	0.1857
111	1.6587	1.9816	0.1555	0.1848
112	1.6586	1.9814	0.1548	0.1840
113	1.6585	1.9812	0.1541	0.1832
114	1.6583	1.9810	0.1535	0.1824
115	1.6582	1.9808	0.1528	0.1816
116	1.6581	1.9806	0.1522	0.1809
117	1.6580	1.9804	0.1515	0.1801
118	1.6579	1.9803	0.1509	0.1793
119	1.6578	1.9801	0.1502	0.1786
120	1.6577	1.9799	0.1496	0.1779
121	1.6575	1.9798	0.1490	0.1771
122	1.6574	1.9796	0.1484	0.1764
123	1.6573	1.9794	0.1478	0.1757
124	1.6572	1.9793	0.1472	0.1750
125	1.6571	1.9791	0.1466	0.1743
126	1.6570	1.9790	0.1460	0.1736
127	1.6569	1.9788	0.1455	0.1729
128	1.6568	1.9787	0.1449	0.1723
129	1.6568	1.9785	0.1443	0.1716
130	1.6567	1.9784	0.1438	0.1710
131	1.6566	1.9782	0.1432	0.1703
132	1.6565	1.9781	0.1427	0.1697
133	1.6564	1.9780	0.1422	0.1690
134	1.6563	1.9778	0.1416	0.1684
135	1.6562	1.9777	0.1411	0.1678
136	1.6561	1.9776	0.1406	0.1672
137	1.6561	1.9774	0.1401	0.1666
138	1.6560	1.9773	0.1396	0.1660
139	1.6559	1.9772	0.1391	0.1654
140	1.6558	1.9771	0.1386	0.1648
141	1.6557	1.9769	0.1381	0.1642
142	1.6557	1.9768	0.1376	0.1637
143	1.6556	1.9767	0.1371	0.1631
144	1.6555	1.9766	0.1367	0.1625
145	1.6554	1.9765	0.1362	0.1620
146	1.6554	1.9763	0.1357	0.1614
147	1.6553	1.9762	0.1353	0.1609
148	1.6552	1.9761	0.1348	0.1603
149	1.6551	1.9760	0.1344	0.1598





**GAMBAR DOKUMENTASI**







## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Sarita Soraya  
Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 30 April 1996  
Alamat : Jalan Pemuda RT/RW 01/02 Pasekaran  
Kecamatan Batang Kabupaten Batang  
Riwayat Pendidikan :  
TK Sekar Indah Lulus tahun 2002  
SD N 01 Pasekaran Batang Lulus tahun 2008  
SMP N 04 Batang Lulus tahun 2011  
SMK Bardan Wasalaman Batang Lulus tahun 2014  
IAIN Pekalongan Jurusan Syariah Program Studi S.1 Ekonomi Syariah angkatan 2014

### B. DATA ORANG TUA

1. Ayah kandung  
Nama Lengkap : Surono  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Pemuda RT/RW 01/02 Pasekaran  
Kecamatan Batang Kabupaten Batang  
Ibu Kandung  
Nama Lengkap : Kumyati  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Pemuda RT/RW 01/02 Pasekaran  
Kecamatan Batang Kabupaten Batang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418  
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain  
pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **SARITA SORAYA**  
NIM : **2013214476**  
Jurusan/Prodi : **EKONOMI SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

**“PENGARUH SERTIFIKAT HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS ROCKET CHICKEN JALAN KUSUMA BANGSA PEKALONGAN)”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini  
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,  
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan  
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk  
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama  
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan  
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta  
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Maret 2019



**SARITA SORAYA**  
**NIM. 2013214476**

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

