

**PENGARUH LABEL HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
TOKO ROTI POLLARIS KEDUNGWUNI)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E,Sy.)**



ASAL BUKU INI	:	Penulis
PENERBIT/HARGA	:	
TGL. PENERIMAAN	:	Juni 2017
NO. KLASIFIKASI	:	SK EKOS 17.134 ARS-P
NO. INDUK	:	1713134

Oleh:

NELA ARSHITASARI

NIM: 2013112052

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
STAIN PEKALONGAN**

2016

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **NELA ARSHITASARI**
NIM : **2013112052**
Judul Skripsi : **PENGARUH LABEL HALAL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS TOKO ROTI
POLLARIS KEDUNGWUNI)**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Oktober 2016

Yang menyatakan



NELA ARSHITASARI
NIM. 2013112052

NOTA PEMBIMBING

Ahmad Rosyid, M.Si Akt.

Jl. Sejora II No. 43 Perum Griya Tirta Asri Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nela Arshitasari

Kepada Yth.

Ketua STAIN Pekalongan

c.q Ketua Jurusan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari:

Nama : **NELA ARSHITASARI**

NIM : **2013112052**

Prodi : **Ekonomi Syariah**

Judul : **Pengaruh Label Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Roti Pollaris Kedungwuni)**

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

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, Oktober 2016

Pembimbing,


Ahmad Rosyid, M.Si Akt

NIP. 197903312006041003



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PEKALONGAN**

Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan Telp (0285) 412575-412572 Fax. 423418
Email : syariah@stain-pekalongan.ac.id Web: syariah.stain-pekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **NELA ARSHITASARI**
NIM : **2013112052**
Judul Skripsi : **PENGARUH LABEL HALAL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS TOKO ROTI POLLARIS
KEDUNGWUNI)**


telah diujikan pada hari Selasa tanggal 25 Oktober 2016 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Syariah (S.E.Sy.).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag
NIP. 1975021119980320001


Gunawan Aji, M. Si
NIP. 196902272007121001

Pekalongan, 25 Oktober 2016

Disahkan oleh
Ketua


Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag
NIP. 197101151998031005

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi 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 ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	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	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	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	'	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أى = ai	إى = ī
أ = u	أو = au	أو = 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 *Rabbanā*

البر Ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

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

Contoh:

الشمس Ditulis *asy-syamsu*

الرجل Ditulis *ar-rajulu*

السيدة Ditulis *as-sayyidah*

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

Contoh:

القمر Ditulis *al-qamar*

البدیع Ditulis *al-badī'*

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

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- 1. Ayahanda (Alm) dan Ibunda tercinta, serta adikku tersayang dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendo'akan, memberikan kasih sayang, dan pengorbanan untuk memenuhi segala harapan dan cita-cita penulis.*
- 2. Seseorang yang selalu memberikan motivasi, cinta dan kasih sayang, perhatian dan do'a yang tulus. Semoga kelak akan mencapai kebahagiaan yang kita cita-citakan bersama.*
- 3. Sahabat serta teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.*

MOTTO

**“Dan makanlah makanan yang halal lagi baik (thoyyib)
dari apa yang telah di rizkikan kepadamu dan bertaqwalah
kepada Allah dan kamu beriman kepada-Nya”**

(Qs. Al Maidah:88)

*Allah swt, merahmati seseorang yang ramah ketika menjual, membeli dan
membayar hutang. (HR. Bukhari)*

Keramahtamahan dalam perkataan menciptakan
Keyakinan, keramahtamahan dalam pemikiran menciptakan
kedamaian, keramahtamahan dalam memberi menciptakan kasih.

(Lao Tse)

ABSTRAK

Arshitasari, Nela. 2016. *Pengaruh Label Halal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Roti Pollaris Kedungwuni)*. Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Ahmad Rosyid, M.Si Akt.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen. Strategi mengembangkan produk melalui label halal perlu dilakukan, dengan mencantumkan label halal pengguna akan menganggap produknya telah aman sehingga pelanggan akan puas. Selain label halal, kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh label halal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Roti Pollaris Kedungwuni.

Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan Toko Roti Pollaris. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Berdasarkan uji t, menyatakan bahwa label halal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian Uji F menunjukkan bahwa secara simultan label halal dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa 54% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh label halal dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 46% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci : Label Halal, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Arshitasari, Nela. 2016. Effects of Halal Lable and Service Quality on Consumer's Satisfaction (study case in store Bread Pollaris Kedungwuni). Paper of sharia Department Of Study Program Of Sharia Economics Of State College Islamic Studies Pekalongan (STAIN), Advisor: Ahmad Rosyid, M.Si Akt.

Customer satisfaction is the most important thing that used to attract consumers. The strategy to develop products with halal label needs to be done, by including the halal label will consider its products were safe so that customers will be satisfied. In addition to halal label, quality of service also can affect customer satisfaction. This study aimed to determine the effect of Halal Lable and Quality Service on Customer Satisfaction of Pollaris bakery of Kedungwuni.

This research using accidental sampling method. Samples were taken of 96 respondent. Data was collected by using questionnaire which were filled out by consumers Pollaris bakery. The analysis in the study was the multiple linier regression.

By T test, show that halal lable have no significantly effect on customer satisfaction and service quality significantly effect on customer satisfaction. Then by F test, show that halal lable and service quality simultaneously significant effect on customer satisfactio. The result of analysis which uses the coefficient of determination is known that 54% variations of consumer satisfaction can be explained by halal lable and service quality, whereas 46% can be explained by other variables that are not included in this research.

Key word: Halal Lable, Service Quality and Customer Satisfation

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Label Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Roti Pollaris Kedungwuni)” ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu dinantikan syafa'atnya di hari kiamat nanti.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan pengorbanan dalam segala hal bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Ketua STAIN Pekalongan.
2. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Pekalongan.
3. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan.
4. Bapak Ahmad Rosyid, M.Si Akt selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agus Fakhрина, S. Ag, M.SI selaku Dosen Wali.

6. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tuaku tercinta serta adekku yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan yang tiada henti dan tak ternilai harganya bagi penulis.
8. Seseorang yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, semangat dan selalu setia menemani dalam suka maupun duka.
9. Sahabat-sahabatku, Mbak Kiki, Dini, Misrokha, Atik, Erma, Saqinah dan Vira yang selalu setia memberikan doa, motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman EKOS B, yang telah mengisi kebersamaan dan kerja samanya.
11. Teman-teman KKN 2016 Tim 40 Desa Wonosido Kecamatan Lebakbarang, Oza, Devi, Ani, Eka, Gea, Risa, Risqi, pak Kusyanto, mas Kuswanto, Ulin, Rijal, atas persahabatan, kebersamaan dan kenangan yang kalian berikan.
12. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan khususnya angkatan 2012.

Penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 20 Oktober 2016

Penulis

Nela Arshitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KERANGKA TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10

a.	Definisi Perilaku Konsumen	10
b.	Model Perilaku Konsumen	11
c.	Teori-teori Perilaku Konsumen	11
d.	Faktor-faktor Perilaku Konsumen	13
2.	Kepuasan Pelanggan	15
a.	Definisi Kepuasan Pelanggan	15
b.	Faktor Kepuasan Pelanggan	17
c.	Atribut Pembentuk Kepuasan	18
d.	Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	20
3.	Label Halal	22
a.	Definisi Label	22
b.	Definisi Halal	24
c.	Labelisasi Halal dan Sertifikasi Halal	29
d.	Indikator Label Halal	31
4.	Kualitas Pelayanan	31
a.	Definisi Kualitas Pelayanan	31
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan	34
c.	Kualitas Pelayanan dalam Persepektif Islam	35
B.	Tinjauan Pustaka	38
C.	Kerangka Berpikir	50
1.	Pengaruh Label Halal terhadap Kepuasan	50
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	51
D.	Hipotesis	53

BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
1. Jenis Penelitian	54
2. Pendekatan Penelitian	54
3. Sumber Data	55
B. Setting Penelitian	55
C. Variabel Penelitian	55
1. Variabel Independen	56
2. Variabel Dependen	56
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	57
1. Populasi	57
2. Sampel	58
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	58
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	59
1. Instrumen	59
2. Teknik Pengumpulan Data	60
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	60
1. Teknik Pengolahan	60
2. Uji Kualitas Data	62
3. Analisis Data	62
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	68
A. Deskripsi Data	68
B. Analisis Data	73

1. Kualitas Data	73
a. Uji Validitas Instrumen	73
b. Uji Reliabilitas Instrumen	75
2. Uji Analisis Data	76
a. Uji Asumsi Klasik	76
1) Uji Normalitas	76
2) Uji Multikolonieritas	77
3) Uji Heteroskesastisitas	77
b. Analisis Regresi Linear Berganda	79
c. Uji Hipotesis	80
1) Uji t (parsial)	80
2) Uji F (simultan)	81
3) Koefisien Determinasi (R^2)	82
C. Pembahasan	82
1. Pengaruh Label Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
3. Pengaruh Label Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1. Variabel Penelitian	57
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Pelanggan	72
Tabel 4.7. Deskripsi Responden Berdasarkan Agama Responden	72
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Label halal	73
Table 4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sebelum Penghapusan Instrumen Tidak Valid	73
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Setelah Penghapusan Instrumen Tidak Valid	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	75
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas dengan <i>Skewnes dan Kurtosis</i>	76
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolonieritas	77
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	78
Tabel 4.16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.17. Hasil Uji t	80
Tabel 4.18. Hasil Uji F	81
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi (<i>Model Summary</i>)	82

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. Daftar Produk Halal LPPOM MUI Provinsi Jawa Tengah
- Lampiran 9. Sertifikasi Halal Toko Roti Pollaris Kedungwuni
- Lampiran 10. Tabel F
- Lampiran 11. Tabel t dan r

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	52
Gambar 4.2. Grafik <i>Scatterplot</i>	79



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan industri pangan di Indonesia saat ini menjanjikan suatu peluang dan tantangan baru dimana suatu segmen pasar yang dimiliki oleh perusahaan dapat menyebarluas, keadaan ini mengakibatkan persaingan bisnis yang semakin kuat. Banyak perusahaan berlomba untuk menarik perhatian konsumen dari pesaing dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan, untuk itulah perusahaan harus mempunyai strategi pertahanan untuk memuaskan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang dan merupakan salah satu faktor dalam memenangkan persaingan.

Kepuasan pelanggan merupakan cara untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis perusahaan. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan 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 loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan.¹

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

Strategi mengembangkan produk melalui label halal perlu untuk dilakukan. Karena dengan mencantumkan label halal pada kemasan produk yang akan dijual di pasaran dapat berpengaruh terhadap perilaku konsumen.² Konsumen cenderung memilih produk yang telah dinyatakan halal dibandingkan dengan produk yang belum dinyatakan halal oleh lembaga yang berwenang. 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.³

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

²Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 209-210.

³Ujang 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.⁴

Dalam dunia bisnis, peningkatan kepuasan konsumen 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 konsumen. Dan konsep “halal” dalam produk dapat dimaknai sebagai salah satu upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, khususnya di negara-negara yang mayoritas penduduk Muslim.⁵

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.⁶ Seiring dengan perkembangan zaman, konsumen akan cenderung memilih produk yang telah berlabel halal berdasarkan keyakinan bahwa produk halal sudah pasti memiliki mutu yang baik, karena label halal secara prinsip adalah label yang menginformasikan kepada pengguna produk bahwa produknya benar-benar halal dan nutrisi-

⁴Sofian Muda, “Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY”, *Tesis Pasca Sarjana*, hlm. 6-7.

⁵Sofian Muda, “Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY”, *Tesis Pasca Sarjana*, hlm. 8.

⁶Dwiwiyati Astogini, Wahyudin, dan Siti Zulaikha Wulandari, “Aspek Religiusitas Dalam Keputusan Pembelian Produk Halal”, (Purwokerto: *Jurnal JEBA*, Vol. 13, No.1, Maret, 2011), hlm. 2

nutrisi yang dikandungnya tidak mengandung unsur yang diharamkan secara syariah sehingga produk tersebut boleh dikonsumsi dan dapat menjadikan pelanggan pengguna produk merasa puas.⁷

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 label halal, dan keberadaan label halal pada produk tentunya akan berpengaruh pada kepuasan konsumen pada produk tersebut.

Selain label halal, kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena apabila pelayanan yang diterima lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung mencobanya kembali, begitupun sebaliknya.⁸

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 pelanggan ke pemasok lain, baik untuk produk sejenis maupun produk substitusi.

⁷Sofian Muda, "Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY", *Tesis Pasca Sarjana*, hlm. 6.

⁸Felita 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.⁹

Toko Roti Pollaris merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bakery yang produknya telah banyak dikenal oleh masyarakat dan telah memiliki sertifikat halal nomor 15100009621213. Namun persaingan bisnis bakery mengalami peningkatan dengan semakin banyaknya merek-merek bakery yang mulai bermunculan. Selain Toko Roti Pollaris ada beberapa perusahaan sejenis yang memiliki keunggulan produk masing-masing yang berada di daerah Kedungwuni, masing-masing perusahaan roti tersebut bersaing satu sama lain, dalam hal bagaimana caranya untuk menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Penelitian tentang label halal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan, namun hasilnya belum seragam. Penelitian yang dilakukan oleh Sari Khairunnisa menyatakan bahwa pencampuran label halal pada seluruh produk merupakan salah satu cara meningkatkan kepuasan konsumen.¹⁰ Sedangkan penelitian Sofian Muda menyatakan bahwa tidak ada

⁹Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 88.

¹⁰Sari Khairunnisa, "Pengaruh Sertifikasi Halal Terhadap Nilai Penjualan dan Kepuasan Konsumen Industri Jasa Boga *Inflight Catering* (Kasus: PT Aerofood Indonesia)", *Skripsi Ilmu Ekonomi*, (Bogor: Perpustakaan IPB, 2014), hlm. 4.

pengaruh signifikan antara halal terhadap kepuasan konsumen.¹¹ Begitu pula penelitian Ida Manullang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan.¹² Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ayi Aminuddin Rosid menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi variabel keandalan, jaminan dan berwujud tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (jama'ah haji).¹³

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH LABEL HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS TOKO ROTI POLLARIS KEDUNGWUNI)”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah label halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Roti Pollaris?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Roti Pollaris?
3. Apakah label halal dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Roti Pollaris?

¹¹Sofian Muda, “Pengaruh Pencantuman Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Dikalangan Mahasiswi UMY”, *Tesis Pasca sarjana*, hlm. 2.

¹²Ida Manullang, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polodia Medan”, *Tesis Ilmu Manajemen*, (Medan: Perpustakaan Uneversitas Sumatera Utara, 2008), hlm. 2.

¹³Ayi Aminuddin Rosid, “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, 2008), hlm. 4.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh label halal terhadap kepuasan pelanggan Toko Roti Pollaris.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toko Roti Pollaris.
3. Untuk menganalisis pengaruh label halal dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Toko Roti Pollaris.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan informasi tentang Label Halal, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

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

E. Sistematika Penulisan

Dalam membahas dan menganalisa tentang Label Halal dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Toko Roti Pollaris Kedungwuni), dan agar penulisan skripsi ini dapat tersusun dengan baik, sistematis serta mudah dipahami, maka penulis menggunakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

Bab pertama, pada bab ini meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua, pada bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar bagi penelitian dalam menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap masalah yang dihadapi oleh perusahaan dan teori yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah kepuasan pelanggan, label halal dan kualitas pelayanan, selain teori bab ini juga menguraikan, tinjauan pustaka, kerangka berpikir serta hipotesis.

Bab ketiga, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab keempat, pada bab ini berisi deskripsi data, kemudian akan dianalisis data-data yang diperoleh dari perusahaan berdasarkan landasan teori yang telah penulis sajikan tentang pengaruh kepuasan pelanggan. selain itu bab ini juga berisi pembahasan hasil penelitian.

Bab kelima, pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yaitu penulis berusaha mencoba menarik kesimpulan sebagai penyelesaian dari permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan dari kesimpulan yang diperoleh, dan penulis berusaha memberikan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.



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 label halal lebih besar dari 5% yaitu 0,051 dan $t_{hitung} 1,979 < t_{tabel} 1,986$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa label halal pada Toko Roti Pollaris Kedungwuni tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk.
2. Berdasarkan hasil uji t diperoleh tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 5% yaitu 0,000 dan $t_{hitung} 7,103 > t_{tabel} 1,986$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Toko Roti Pollaris Kedungwuni berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk.
3. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai $F_{hitung} 56,652 > F_{tabel} 3,09$. Nilai signifikansi 0,000 juga lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel label halal (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) pada Toko Roti Pollaris Kedungwuni secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi atau angka *adjusted R square* adalah sebesar 0,540 yang berarti bahwa variabel label halal (X_1) dan

kualitas pelayanan (X_2) dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 54% sedangkan sisanya 46% 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. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Roti Pollaris Kedungwuni. Untuk itu, perusahaan perlu lebih memperhatikan tentang kualitas pelayanan karyawannya dengan mempertimbangkan banyak aspek, antara lain seperti keramahan, kecepatan, ketepatan dalam melayani pelanggan maupun dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Karena kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan mampu menciptakan loyalitas pelanggan. Selain itu, kualitas pelanggan juga merupakan salah satu faktor paling penting yang dapat mempengaruhi tingkat profitabilitas dan keberhasilan usaha dalam jangka panjang, karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman belanja pelanggan yang menyenangkan.

2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain seperti kualitas produk, 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.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- 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.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing.
- 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 Syakhsiyah 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.
- Rosyida, Fairus. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT Istiqlal Pekalongan)". *Skripsi Ekonomi Syariah*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN.
- 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.

Wulandari, Nur. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)". *Skripsi Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Semarang: Perpustakaan UNDIP.

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.

Ikasari, Ajeng Utama, Sri Suryoko dan Sendhang Nurseto. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Ka Kaligung Mas Di Stasiun Poncol Semarang)". Semarang: *Diponegoro Journal Of Social And Politic*.

Sandi, Aris Setyawan Prima, Marsudi, Dedy Rahmawanto. 2011. "Persepsi Label Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Minuman Berenergi". Malang: *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 02, Oktober.

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.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faks. (0285) 423418,
Website : syariah.stain-pekalongan.ac.id, Email : syariah@stain-pekalongan.ac.id

mor : Sti.20/C-0.3/PP.00.9/0158/2016
np : -
l : Permohonan Izin Penelitian

1 Februari 2016

Kepada Yth,
Toko Roti Pollaris
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Nela Arshitasari

NIM : 2013112052

adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan yang akan mengadakan penelitian untuk keperluan pengajuan judul skripsi dengan judul:

Pengaruh Label Halal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Roti Pollaris Kedungwuni)

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Ketua
Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
Uj. K1P Prodi. S.1 Ekonomi Syariah



Dr. Hj. Susminingsih, M. Ag

NIP. 197502111998032001

LAMPIRAN 2

KUESIONER

Judul:

PENGARUH LABEL HALAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS TOKO ROTI POLLARIS
KEDUNGWUNI)

I. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Pengisian :

1. Nama:..... (Tidak Harus diisi)

2. Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

3. Usia:

< 20 tahun

20 – 30 tahun

30 – 40 tahun

> 40 tahun

4. Pendidikan Terakhir :

SD

SMP

SMA

Akademi/ Diploma

5. Pekerjaan:

Pegawai Negeri

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya:.....

Pegawai Swasta

Pedagang

6. Penghasilan:

< 1 juta

1-2 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

LABEL HALAL

Pengetahuan terhadap label halal						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mengetahui labelisasi halal pada roti Pollaris.					
2.	Menurut saya roti Pollaris yang telah berlabel halal dan diproses sesuai dengan <i>syariat</i> Islam.					
3.	Label halal mencerminkan roti Pollaris telah bebas dari kandungan bahan haram.					
Kepercayaan terhadap label halal						
4.	Menurut saya roti Pollaris yang telah berlabel halal dijamin kualitas dan kehalalannya.					
5.	Saya percaya dengan kehalalan roti Pollaris yang telah berlabel halal.					
6.	Saya merasa label halal menjadi jaminan dalam mengonsumsi produk makanan.					
Penilaian terhadap label halal						
7.	Saya merasa label halal dapat menjadi motivasi untuk mengonsumsi makanan.					
8.	Saya merasa lebih aman mengonsumsi makanan yang telah berlabel halal.					
9.	Saya merasa label halal pada makanan sangat penting.					
10.	Saya merasa label 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 toko roti Pollaris bersih, rapi dan nyaman.					
12.	Penataan eksterior (<i>bag.luar</i>) dan interior (<i>bag.dalam</i>) ruangan yang dimiliki toko roti Pollaris bagus.					
13.	Karyawan toko roti Pollaris memiliki penampilan yang rapi dan menarik.					
Keandalan (<i>reability</i>)						
14.	Karyawan toko roti Pollaris <u>kurang</u> mampu dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada saya.					
15.	Karyawan toko roti Pollaris memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan.					
16.	Karyawan toko roti pollaris mampu menangani kebutuhan dan keinginan saya dengan baik					
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)						
17.	Karyawan toko roti Pollaris mampu memberikan					

	informasi kepada saya dengan jelas dan mudah dimengerti.					
18.	Karyawan toko roti Pollaris selalu ada saat saya membutuhkan.					
19.	Karyawan selalu siap cepat tanggap dalam menangani permasalahan saya.					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
20.	Roti yang disediakan toko Pollaris higienis/sehat.					
21.	Karyawan toko roti Pollaris <u>kurang</u> memiliki ketrampilan dalam melayani saya.					
22.	karyawan toko roti Pollaris 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 toko roti Pollaris mampu melayani pemesanan dengan cepat.					
26.	Keryawan toko roti Pollaris mampu mengantar pesanan saya sampai ketempat tujuan.					

Sumber: Ari Susanti Wibowo (2013)

KEPUASAN PELANGGAN

Kesesuaian Harapan						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
27.	Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada saya.					
28.	Roti yang tersedia di toko roti Pollaris halal dan sesuai dengan selera saya.					
29.	Fasilitas penunjang yang disediakan oleh toko roti Pollaris sangat memadai.					
Minat Berkunjung kembali						
30.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.					
31.	Saya berniat untuk berkunjung kembali karena roti yang tersedia halal, sangat bervariasi dan menarik.					
32.	Saya berniat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan sangat memadai.					

Kesediaan Merekomendasikan					
33.	Saya merekomendasikan toko roti Pollaris kepada kenalan saya karena pelayanan karyawan sangat memuaskan.				
34.	Saya merekomendasikan toko roti Pollaris kepada teman saya karena roti yang tersedia halal dan bervariasi serta menarik.				
35.	Saya merekomendasikan toko roti Pollaris kepada kenalan saya karena fasilitas penunjang sangat memadai.				

Sumber: Ari Susanti Wibowo (2013)

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 3

DATA MENTAH KUESIONER

No.	Label Halal (X1)										Kualitas Pelayanan (X2)										Kepuasan Pelanggan (Y)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	4	3	3	3	3	3	4	4	4	53																
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
7	3	5	5	5	3	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	5	4	5	5	4	4	4	4	4	60																
9	4	5	5	5	3	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																
10	5	5	5	4	5	4	3	4	3	43	4	3	3	4	4	4	3	4	3	48																
11	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46	4	4	3	3	4	4	3	4	3	47																
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	2	2	4	4	4	4	3	51																
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54																
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																
15	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54																
16	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54																
18	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																
19	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																
20	5	5	5	4	4	5	5	5	3	46	3	3	3	4	4	4	3	4	3	55																
21	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																
22	4	4	4	5	4	3	3	4	5	38	3	3	3	4	3	4	3	5	4	50																
23	5	5	4	4	4	5	5	4	5	45	4	3	3	3	3	3	3	4	4	47																
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46																

LAMPIRAN 4 Hasil Uji Kualitas Data
a. Uji Validitas

Uji Validitas Variabel Label Halal

	Correlations										TOTALXI
	XI_1	XI_2	XI_3	XI_4	XI_5	XI_6	XI_7	XI_8	XI_9	XI_10	
XI_1	1										
Pearson Correlation		,716**	,428**	,166	,342**	,318**	,191	,094	,066	,207	,502**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,105	,001	,002	,063	,364	,525	,043	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_2		1									
Pearson Correlation	,716**	1	,405**	,451**	,317**	,508**	,272**	,294**	,221**	,313**	,658**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000	,007	,004	,031	,002	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_3			1								
Pearson Correlation	,428**	,405**	1	,305**	,444**	,493**	,502**	,436**	,330**	,376**	,701**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,003	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_4				1							
Pearson Correlation	,166	,451**	,305**	1	,478**	,552**	,296**	,421**	,311**	,272**	,644**
Sig. (2-tailed)	,105	,000	,003		,000	,000	,003	,000	,002	,007	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_5					1						
Pearson Correlation	,342**	,317**	,444**	,478**	1	,487**	,278**	,268**	,116	,230	,588**
Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,000		,000	,006	,008	,262	,024	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_6						1					
Pearson Correlation	,318**	,508**	,493**	,552**	,487**	1	,544**	,561**	,556**	,467**	,845**
Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_7							1				
Pearson Correlation	,191	,272**	,502**	,296**	,278**	,544**	1	,650**	,410**	,345**	,685**
Sig. (2-tailed)	,063	,007	,000	,003	,006	,000		,000	,000	,001	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_8								1			
Pearson Correlation	,094	,294**	,436**	,421**	,268**	,561**	,650**	1	,565**	,335**	,713**
Sig. (2-tailed)	,364	,004	,000	,000	,008	,000	,000		,000	,001	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_9									1		
Pearson Correlation	,066	,221**	,330**	,311**	,116	,556**	,410**	,565**	1	,461**	,637**
Sig. (2-tailed)	,525	,031	,001	,002	,262	,000	,000	,000		,000	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
XI_10										1	
Pearson Correlation	,207**	,313**	,376**	,272**	,230**	,467**	,345**	,335**	,461**	,620**	1
Sig. (2-tailed)	,043	,002	,000	,007	,024	,000	,001	,001	,000	,000	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALX	,502**	,658**	,701**	,644**	,588**	,845**	,685**	,713**	,637**	,620**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	Pearson Correlation	,428**	,422**	,492**	,363**	,382**	,509**	,546**	,639**	,617**	,548**	,546**	,442**	,469**	1	,700**	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	Pearson Correlation	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	
X2_16	Pearson Correlation	,772**	,759**	,780**	,730**	,808**	,829**	,821**	,855**	,844**	,697**	,670**	,685**	,641**	,700**	,000 <td>,000 <td>,000 <td>,000 <td>,000 <td>,000 </td></td></td></td></td>	,000 <td>,000 <td>,000 <td>,000 <td>,000 </td></td></td></td>	,000 <td>,000 <td>,000 <td>,000 </td></td></td>	,000 <td>,000 <td>,000 </td></td>	,000 <td>,000 </td>	,000	
TOTAL	Pearson Correlation	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
X2	Sig. (2-tailed)	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	,96	
N	Pearson Correlation	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

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

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	TOTALY
Y_1										
Pearson Correlation	1									
Sig. (2-tailed)		,537**	,459**	,362**	,237**	,432**	,234**	,291**	,446**	,658**
N	96	,000	,000	,000	,020	,000	,022	,004	,000	,000
Y_2										
Pearson Correlation	,537**	1								
Sig. (2-tailed)			,520**	,504**	,451**	,467**	,359**	,431**	,527**	,770**
N	96	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Y_3										
Pearson Correlation	,459**	,520**	1							
Sig. (2-tailed)				,593**	,313**	,435**	,220**	,263**	,328**	,670**
N	96	,000	,000	,000	,002	,000	,031	,010	,001	,000
Y_4										
Pearson Correlation	,362**	,504**	,593**	1						
Sig. (2-tailed)					,514**	,514**	,189**	,232**	,468**	,701**
N	96	,000	,000	,000	,000	,000	,065	,023	,000	,000
Y_5										
Pearson Correlation	,237**	,451**	,313**	,514**	1					
Sig. (2-tailed)						,360**	,222**	,293**	,322**	,589**
N	96	,000	,002	,000	,000	,000	,030	,004	,001	,000
Y_6										
Pearson Correlation	,432**	,467**	,435**	,514**	,360**	1				
Sig. (2-tailed)							,456**	,421**	,475**	,750**
N	96	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Y_7										
Pearson Correlation	,234**	,359**	,220**	,189**	,222**	,456**	1			
Sig. (2-tailed)								,606**	,344**	,598**
N	96	,000	,031	,065	,030	,000	,000	,000	,001	,000
Y_8										
Pearson Correlation	,291**	,431**	,263**	,232**	,293**	,421**	,606**	1		
Sig. (2-tailed)									,564**	,674**
N	96	,000	,010	,023	,004	,000	,000	,000	,000	,000
Y_9										
Pearson Correlation	,446**	,527**	,328**	,468**	,322**	,475**	,344**	,564**	1	
Sig. (2-tailed)										,734**
N	96	,000	,001	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000
TOTALY										
Pearson Correlation	,658**	,770**	,670**	,701**	,589**	,750**	,598**	,674**	,734**	1
Sig. (2-tailed)										
N	96	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

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

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

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Label Halal

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,857	,856	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,943	,943	14

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,855	,857	9

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

LAMPIRAN 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Standardized Residual	96	-,521	,246	,536	,488
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

b. Hasil Uji Multikolonieritas

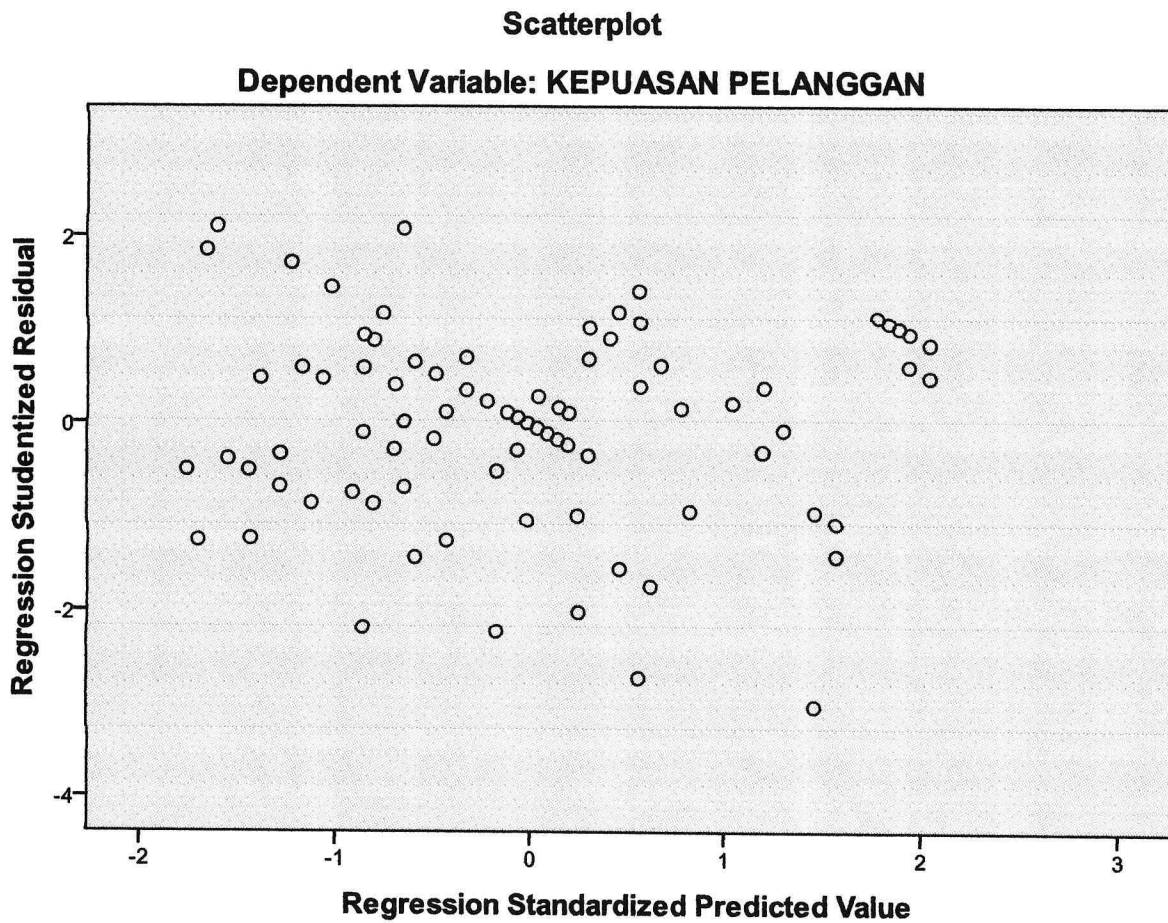
Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10,479	2,885		3,633	,000		
Label Halal	,168	,085	,174	1,979	,051	,631	1,586
Kualitas Pelayanan	,339	,048	,623	7,103	,000	,631	1,586

ndent Variable: Kepuasan Pelanggan
ata primer yang diolah, 2016

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplott)



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil Uji Hereroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,054	1,840		,573	,568
Label Halal	,062	,054	,148	1,140	,257
Kualitas Pelayanan	-,026	,030	-,112	-,861	,391

a. Dependent Variable: Glejser

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

LAMPIRAN 6 Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji t

**Hasil Uji t (Coefficients)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,479	2,885		3,633	,000
Label Halal	,168	,085	,174	1,979	,051
Kualitas Pelayanan	,339	,048	,623	7,103	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

b. Hasil Uji F

**Hasil Uji F (ANOVA)
ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	978,956	2	489,478	56,652	,000 ^a
	Residual	803,534	93	8,640		
	Total	1782,490	95			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Label Halal

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

c. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

**Koefisien Determinasi (Model Summary)
Model Summary**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 ^a	,549	,540	2,939

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Label Halal

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

LAMPIRAN 8 DAFTAR PRODUK HALAL LPPOM MUI PROVINSI JAWA TENGAH

PERIODE PENDATAAN : FEB 2012 - DES 2013

		KELOMPOK PRODUK: Roti Dan Kue (Bakery)						
No.	Jenis Produk	Nama Merk Produk	No. Sertifikat	Kadaluarsa	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Ket	
1	Bakery & Roti	Delizia Bakery And Cake	1510005370212	08 Feb' 2014	Roti Delezia	Jl. Jendral Sudirman 275-277 Batang		
2	Roti & Bakery	Buana Roti & Bakery	1510001080907	23 Feb' 2014	Pt. Candrabuana Suryasemesta	Jl. Tapak No 1 A Tugu Semarang		
3	Wingko	Wingko Semut, Mbak Tiek's Snack	1510005920512	24 Mei' 2014	Mbak Tiek's Snack	Jl. Pandan Wangi Tengah II D 18 Semarang		
4	Wingko	Twin Wingko	1510005930512	24 Mei' 2014	Twin Wingko	Jl. Klipang Blok W 1B/9 Semarang		
5	Wingko	Wingsu (Wingko Sukun)	1510005940512	24 Mei' 2014	Wingsu	Jl. Malabar 2 Kp. Kalilangse Rt 01/ IV Gajahmungkur Semarang		
6	Roti	Pollaris	1510009621213	14 Des' 2015	Pollaris Bakery	Jl. Raya Kedungwuni No. 179, Kedungwuni, Pekalongan		
7	Kue Kering	Bunayya	1512009691213	14 Des' 2015	Bunayya	Jl. Duku IV No. 11 RT 04/10 Kramat Selatan, Kota Magelang		
8	Kue Kering	Garuda	1512009701213	14 Des' 2015	Garuda	Jl. Botton II No. 6, Kota Magelang		
9	Roti Jahe	Sami Rasa	1510009721213	14 Des' 2015	Sami Rasa	Jl. Tobong 255 RT 10/RW VI Potrobangsari, Kota Magelang		
10	Roti	Muna	1510002640609	20 Des' 2015	Muna Bakery	Jl. Raya Bebekan No 25, Kedungwuni, Pekalongan		
11	Kue	Kue Bolen	1512009771213	20 Des' 2015	Rati Snack	Ganggasan RT 03/RW 05, Demakan, Mojolaban, Sukoharjo		



Jl. Raya Kedungwuni No. 179 Pekalongan Telp. 0857 4131 2373
Pin BB. 5830BA1F

: 001 / 001

Pekalongan, 17 Oktober 2016

: SURAT PERNYATAAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Syariah
Ub. Kaprodi S1 Ekonomi Syariah
STAIN PEKALONGAN
Di-
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, kami **Toko Roti Pollaris Kedungwuni**, memberikan pernyataan kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini, yaitu:

Nama : Nela Arshitasari
NIM : 2013112052
Jurusan : S.1 Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di Toko Roti Pollaris Kedungwuni guna penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Label Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Roti Pollaris Kedungwuni)**" pada bulan Juli s/d Agustus 2016.

Demikian surat pernyataan ini disampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat Kami,



IKLIMAH, S.E
Pemilik Toko Roti Pollaris

MAJELIS ULAMA INDONESIA PROVINSI JAWA TENGAH
THE INDOONESIAN COUNCIL OF ULAMA CENTRAL JAVA

شهادة حلال

SERTIFICATE OF HALAL CERTIFICATE
Nomor: 15100009621213

قور مجلس العلماء الإندونيسي بعد الاشارة والتمحيص بأن المكونات الغذائية أو الأدوية
مستحضرات التجميل المبين اسمها أدناه حلال حسب متطلبات الشريعة الإسلامية
Majelis Ulama Indonesia (MUI), setelah melakukan pengujian dan pembahasan, menetapkan
bahwa produk pangan, obat-obatan, atau kosmetika yang disebutkan namanya di bawah ini
adalah HALAL menurut Syari'at Islam.
The Indonesian Council of Ulama, after examining, inspecting/auditing and discussing the
ingredients, has declared the undermentioned food, drug and cosmetic product as HALAL
according to the Islamic Law.

Jenis Produk: ROTI
Type of Products: ROTI
Nama Produk: POLLARIS, ROTI-ROTI

Nama Perusahaan: POLLARIS BAKERY
Name of Company: POLLARIS BAKERY
Alamat Perusahaan: Jl. Raya Gembong Kedungwuni Barat RT 03 RW 10,
Company's address: Pekalongan

Dikeluarkan di Semarang pada: 21 NOPEMBER 2015
Issued in Semarang on: 21 NOPEMBER 2015
Bertaku sampai dengan: 21 NOPEMBER 2017
Valid until: 21 NOPEMBER 2017

مادوات تركيبة المواد المتنازع اليها وعملية إنتاجها مطابقة على السبيل الذي قررته لجنة الإفتاء بالمجلس
selama bahan-bahan dan proses produksinya masih sesuai dengan keputusan Komisi Fatwa MUI
as long as the ingredients, and production processes are in accordance to the decree of Fatwa
Commission of the Indonesian Council of Ulama.

KETUA KOMISI FATWA MUI JATENG
HEAD OF THE FATWA COMMISSION OF ULAMA CENTRAL JAVA

DIREKTUR LEMBAGA PENGAJIAN PANGAN
OBAT-OBATAN DAN KOSMETIKA MUI JATENG
DIRECTOR OF THE ASSESSMENT INSTITUTE
FOR FOOD, DRUGS AND COSMETICS OF ULAMA CENTRAL JAVA

Dr. H. MUHYIDDIN, M.Ag

KETUA MAMU MUI JATENG
CHAIRMAN OF MAMU CENTRAL JAVA

Prof. Dr. H. AHMA, ROFIQ, MA

Dr. KH. AHMAD DARODJI, M.Si

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 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	2.19	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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama Lengkap : Nela Arshitasari
Nim : 2013112052
Tempat/ Tanggal Lahir: Pekalongan, 08 Juli 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Karangdowo No. 12 RT 11 RW 04
Kedungwuni, Pekalongan

Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Rasmuyip (Alm)
Pekerjaan : -
Agama : -
Nama Ibu : Khuslina
Pekerjaan : Pedagang
Agama : Islam
Alamat : Desa Karangdowo No. 12 RT 11 RW 04
Kedungwuni, Pekalongan

Riwayat Pendidikan

1. SD	: MIWS 01 Karangdowo	Lulus Tahun 2006
2. SMP	: SMP N 01 Kedungwuni	Lulus Tahun 2009
3. SMA	: SMK Gondang Wonopringgo	Lulus Tahun 2012
4. Perguruan Tinggi	: STAIN Pekalongan	Angkatan Tahun 2012