

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dan tercantum dalam skripsi saya ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 20 Mei 2024



Durorul Bahiyah
NIM. 201410037

ABSTRAK

Nama: Durorul Bahiyah, NIM: 201410037, Judul Skripsi: *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Label Halal, dan Marketing Mix Syariah Terhadap Minat Pembelian Ulang Ice Cream Mixue - The Avenue Cikupa.*

Penelitian ini dilakukan pada konsumen mixue ice cream & tea The Avenue Citra Raya Cikupa. Karena diyakini konsumen lebih mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan, label halal, dan *marketing mix* mixue apakah berpengaruh positif atau terhadap minat beli ulang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, label halal, dan *marketing mix* syariah terhadap minat beli ulang secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian tidak diketahui sehingga peneliti mengambil sampel sebanyak 96 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara online melalui *google form*. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini adalah Variabel kepuasan pelanggan (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat pembelian ulang (Y) konsumen terhadap Mixue Ice Cream & Tea dengan nilai signifikansi sebesar $0,101 < 0,05$. Variabel label halal (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat pembelian ulang (Y) konsumen terhadap Mixue Ice Cream & Tea, nilai signifikansi sebesar $0,691 < 0,05$. Variabel *marketing mix* (X3) berpengaruh secara parsial terhadap minat pembelian ulang (Y) konsumen terhadap Mixue Ice Cream & Tea dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Semua variabel independen kepuasan pelanggan, label hala dan *marketing mix* berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat beli ulang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($106,422 > 2,70$).

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Label Halal, *Marketing Mix* Syariah, dan Minat Beli Ulang.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**
Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec.
Curug Kota Serang

| | | |
|----------|-----------------------------|----------------------------|
| Nomor | : Nota Dinas | Kepada Yth. |
| Lampiran | : 1 (Satu) | Dekan Fakultas Ekonomi dan |
| Hal | : Usulan Munaqasah | Bisnis Islam |
| | a.n. Dururul Bahiyah | UIN SMH Banten |
| | NIM. 201410037 | Di- |
| | | Serang |

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Dururul Bahiyah, NIM. 201410037, dengan judul Skripsi “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Label Halal, dan Marketing Mix Syariah Terhadap Minat Pembelian Ulang Ice Cream Mixue - The Avenue Cikupa*”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 20 Mei 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak

Elsa, M.Ak.

NIP. 197408222005012003

NIP. 198510062019032011

PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, LABEL HALAL, DAN
MARKETING MIX SYARIAH TERHADAP MINAT PEMBELIAN
ULANG ICE CREAM MIXUE - THE AVENUE CIKUPA**

Oleh:

Durorul Bahiyah
NIM. 201410037

Menyetujui,

Pembimbing I



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Pembimbing II



Elsa, M.Ak.
NIP. 198510062019032011

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 196402121991032000

Ketua Jurusan

Ekonomi Syariah



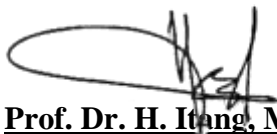
Dr. Hadi Peristiwa, S.E., M.M.
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Durorul Bahiyah NIM: 201410037 yang berjudul: “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Label Halal, dan Marketing Mix Syariah Terhadap Minat Pembelian Ulang Ice Cream Mixue - The Avenue Cikupa*”. Telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 12 Juni 2024, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

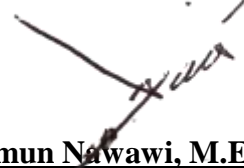
Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Sekretaris Merangkap Anggota



Ma'mun Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

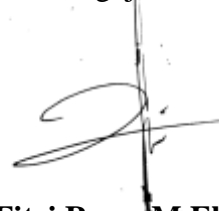
Anggota-Anggota

Penguji I,



Hendrieta Ferieka, M.Si.
NIP. 198306112006042001

Penguji II,



Fitri Raya, M.Ek.
NIP. 198808102019032010

Pembimbing I,



Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Pembimbing II,



Elsa M.Ak.
NIP. 198510062019032011

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Allamin, Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada kepada Kedua Orang Tua tercinta. Bapak Cecep Hidayat dan teristimewa Ibu Nadrotul Uyun yang telah melahirkan, merawat, membimbing, dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, serta yang senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat juga dukungan sepenuh hati.

Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yaitu adik saya, dan semua keluarga yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material. Tak lupa pula dipersembahkan kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al-Insyirah 5 – 8)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Durorul Bahiyah, lahir di Cikupa Tangerang pada 03 Juli 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama ayah Cecep Hidayat, dan ibu Nadrotul Uyun. Penulis pertama kali masuk di SD Negeri Pasir Gadung III pada tahun 2008 dan tamat pada 2014, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Pondok Pesantren Daarul Ahsan yang berlokasi di Balaraja, memulai pendidikan Mts di Pondok Pesantren sampai tamat SMA tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan Rahmat-Nya bagi kita kaum Muslim diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang merupakan suri tauladan umat Islam hingga akhir zaman. Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Label Halal, dan Marketing Mix Syariah Terhadap Minat Pembelian Ulang Ice Cream Mixue - The Avenue Cikupa”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudi, M. Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Kepada Bapak Dr. Hadi Peristiwa, S.E., M.M, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Wazin M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.

6. Ibu Elsa, M.Ak, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Hendrieta Ferieka, M.Si. selaku penguji I dan Ibu Fitri Raya selaku penguji II yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi serta menguji penulis.
8. Bapak/Ibu seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi.
9. Untuk teman-teman penulis Gina Amalia Fitriani, Mursilatun Hasanah, dan Retno Dwi Yulyanti atas waktu untuk saling bercerita, motivasi, segala jenis dukungan yang tiada henti, dan berbagi untuk melepas kepenatan.
10. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Mengingat penulis masih tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika penulisan dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 20 Mei 2024
Penulis,

Durorul Bahiyah
NIM. 201410037

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| NOTA DINAS..... | iii |
| PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN..... | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 7 |
| C. Batasan Masalah | 7 |
| D. Perumusan Masalah | 8 |
| E. Tujuan Penelitian | 8 |
| F. Manfaat/Signifikansi Penelitian..... | 9 |
| G. Sistematika Pembahasan | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2. Label Halal | 14 |
| 3. <i>Marketing Mix</i> | 17 |

| | |
|--|----|
| 4. Minat Pembelian Ulang | 29 |
| B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 33 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 35 |
| D. Hipotesis..... | 36 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Ruang Lingkup Penelitian..... | 38 |
| 1. Waktu dan Tempat Penelitian | 38 |
| 2. Jenis Penelitian | 38 |
| 3. Penentuan Populasi dan Sampel..... | 39 |
| B. Metode Pengumpulan Data..... | 40 |
| 1. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| C. Teknik Analisis Data..... | 41 |
| 1. Pengembangan Instrumen Dan Pengukuran Variabel..... | 41 |
| 2. Penyusunan Instrumen | 41 |
| 3. Pengujian Validitas | 42 |
| 4. Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 5. Uji Asumsi Klasik | 42 |
| D. Operasional Variabel Penelitian..... | 45 |
| 1. Definisi Variabel dan Operasional Penelitian | 45 |

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 48 |
| B. Karakteristik Responden Penelitian | 51 |
| C. Analisis Data | 52 |
| 1. Uji Validitas | 58 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 61 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 62 |
| 4. Uji Hipotesis..... | 65 |
| D. Pembahasan..... | 70 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 74
B. Saran..... 75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Sertifikat Halal Mixue..... | 4 |
| Gambar 1. 2 Pengguna Internet di Indonesia..... | 5 |
| Gambar 4. 1 Logo Mixue Ice Cream & Tea | 49 |
| Gambar 4. 2 Uji Asumsi Heteroskedastisitas | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Skala Likert..... | 41 |
| Tabel 3. 2 Deskripsi Operasional Variabel..... | 46 |
| Tabel 4. 1 Daftar Menu Mixue dan Harga..... | 50 |
| Tabel 4. 2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 51 |
| Tabel 4. 3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia..... | 51 |
| Tabel 4. 4 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 52 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 57 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X_1)..... | 58 |
| Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Label Halal (X_2)..... | 59 |
| Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel <i>Marketing Mix</i> (X_3)..... | 59 |
| Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (Y)..... | 61 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| Tabel 4. 11 Coefficients Uji Asumsi Multikolinearitas..... | 64 |
| Tabel 4. 12 Coefficients Uji Regresi Linear Berganda..... | 65 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji t..... | 67 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji f Simultan..... | 69 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 70 |