

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 dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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, 04 Juli 2024



Vina Nisrina
NIM. 201410024

ABSTRAK

Nama: Vina Nisrina, NIM: 201410024, Judul Skripsi: **“Pengaruh Label Halal dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat)”**.

Penelitian ini mengkaji pengaruh label halal dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat. Label halal memastikan produk sesuai dengan standar kehalalan, sedangkan persepsi harga yang positif menciptakan rasa keadilan dan nilai yang sepadan bagi pelanggan. Selain itu, preferensi individu dipengaruhi oleh budaya, nilai-nilai personal, pengalaman sebelumnya, dan harapan terhadap produk. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan di Toko Kue dan Bolu Alfina, dengan harapan dapat mengoptimalkan pangsa pasar dan memperkuat loyalitas pelanggan Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana pengaruh label halal terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat?, 2) Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat?, 3) Bagaimana pengaruh label halal dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat?

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk menganalisis pengaruh label halal terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat, 2) Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat, 3) Untuk menganalisis pengaruh label halal dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan di Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat. Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* sebanyak 384 responden. Lalu, data dianalisis menggunakan SPSS IBM 25.

Hasil penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% yang menunjukkan bahwa label halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $3,323 >$ nilai t tabel yaitu $1,966$. Begitu pula, persepsi harga juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $13,649 >$ nilai t tabel yaitu $1,966$. Secara bersama-sama, label halal dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung $135,646 >$ F tabel yaitu $3,01$.

Kata Kunci: Label Halal, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan



**LEMBAR USULAN UJIAN MUNAQASYAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Kampus 2 Jl. Raya Syekh Nawawi Bantany No.30 Curug Kota Serang Banten 42171
Website: www.uinbanten.ac.id Telp./Fax.(0254)200323/200022

Nomor : Nota Dinas

Lam : -

Hal : **Usulan Munaqasyah
a.n Vina Nisrina
NIM. 201410024**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

UIN SMH Banten

di -

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Vina Nisrina, NIM. 201410024** dengan judul Skripsi ***"Pengaruh Label Halal dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat)"*** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak dan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 04 Juli 2024

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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

PERSETUJUAN

**PENGARUH LABEL HALAL DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat)

Oleh:

VINA NISRINA
NIM: 201410024

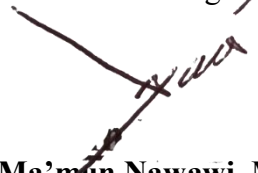
Menyetujui

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nilayatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiw, S.E., M.M.
NIP. 198111032011011004

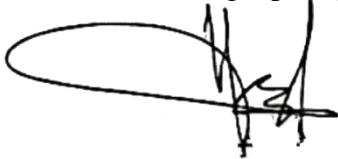
PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Vina Nisrina, NIM. 201410024** yang berjudul **“Pengaruh Label Halal dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat).”** telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **10 Juli 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.

Serang, 10 Juli 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Surahman, M.E.
NIP. 198109112015031003

Anggota-Anggota,

Penguji I



Elsa, S.E., M.Ak.
NIP. 198510062019032011

Penguji II



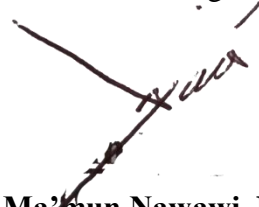
Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.
NIP. 198204222023211018

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirabbil'alamin, Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Perjalanan ini penuh tantangan, namun berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak, akhirnya saya mencapai tujuan ini.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya terutama Ibunda Nurhasanah yang selalu ada untuk saya dan kepada Alm Ayahanda Sohipi yang tetap menjadi inspirasi dan sumber kekuatan. Semoga Allah

SWT melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan kepada Ibu, serta memberikan tempat terbaik di sisi-Nya untuk Ayah. Saya juga berterima kasih kepada kakak tersayang Lailatu Syarifah, yang selalu memberikan semangat dan dukungan berarti. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan kepada kakak.

Selanjutnya, saya ucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis Nahdatussyifa Salsabila, Imas Masitoh, Hanny Tahniatul Fallah, Audry Anisa Putri Yanis, dan Dea Damayanti atas waktu untuk saling bercerita, memotivasi, segala jenis dukungan yang tiada henti, dan berbagi untuk melepas kepenatan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Kepada sahabat-sahabat penulis (Zahra, Adaw, Inayah, Najiyah, Desnita, Widiya, Yulita, Sifa, Iin, Lutfika, Amel, Diva) dan Savio, terima kasih atas kesediaannya untuk mendengarkan keluh kesah penulis dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Semoga gelar ini membawa berkah dan manfaat bagi masa depan saya serta orang-orang di sekitar saya.

You finish it Vina!

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

“Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu”.

(QS. Al-Baqarah : 168)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Vina Nisrina, lahir di Jakarta pada tanggal 23 Januari 2002. Penulis merupakan anak kedua dari kedua bersaudara, dari pernikahan Ayahanda tercinta Sohipi dan Ibunda tercinta Nurhasanah. Penulis beralamat di Jalan Persatuan Kp. Baru RT. 02 RW. 04 No. 13, Sukabumi Selatan Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Penulis menempuh pendidikan formal di SDI Al-Falah 1 Petang lulus pada tahun 2014, SMPN 153 Jakarta lulus pada tahun 2017, dan SMK Muhammadiyah 9 Jakarta lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) sebagai anggota pada tahun 2020 dan DEMA UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai anggota Kementerian ekonomi dan kreatif pada tahun 2023. Beberapa pengalaman lain yang tak kalah berkesan bagi penulis yaitu ketika ikut serta dalam kegiatan *student mobility* di UIN Raden Mas Said Surakarta dan melaksanakan sertifikasi internasional di UIN Raden Intan Lampung. Lalu menjalani magang atau PPL di Muamalat Institute.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil 'alamin, ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat, karunia dan rahmatnya. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Atas kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Label Halal dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat)”***.

Dalam penulisan skripsi ini ditemukan beberapa kesulitan namun atas berkat dukungan, motivasi, bimbingan serta doa dari semua pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dengan hal ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, 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. 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. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Ma'mun Nawawi, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf, dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu memberikan informasi dan arahan, serta mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data maupun informasi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh responden penelitian yaitu pelanggan Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat, yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Serta rekan-rekan yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini dan kepada segenap pihak yang tidak bisa xi disebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Terima kasih atas segala kebaikan yang tulus dan ikhlas. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan membutuhkan kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 04 Juli 2024

Vina Nisrina
NIM. 201410024

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR USULAN UJIAN MUNAQASYAH	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	13
D. Perumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian.....	15
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	17
H. Kerangka Pemikiran	21
I. Sistematika Pembahasan.....	24
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	25
A. Landasan Teori.....	25
1. Konsep Label Halal	25
2. Persepsi Harga	31
3. Kepuasan Pelanggan.....	36

B. Keterkaitan Antar Variabel	41
C. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian	45
B. Jenis Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel.....	46
D. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Operasional Variabel Penelitian.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	66
A. Gambaran Umum Toko Kue dan Bolu Alfina Jakarta Barat.....	66
B. Karakteristik Responden.....	71
C. Hasil Analisis Data	73
1. Uji Kualitas Data	73
2. Statistik Deskriptif.....	77
3. Uji Asumsi Klasik.....	78
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
5. Uji Hipotesis	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Tabel 2. 1 <i>Customer Satisfaction Model</i>	38
Tabel 3. 1 Klasifikasi <i>Skala Likert</i>	51
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	86