

**ANALISIS PENGARUH LABEL HALAL, CITRA MEREK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi kasus pada UMY BOGA di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***ANALYSIS ON THE EFFECT OF HALAL LABEL, BRAND IMAGE AND
PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CONSUMER
SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE***

(Case Study at UMY BOGA at Muhammadiyah University of Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

ARI EVANDA EKA PUTRA

20170410484

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ari Evanda Eka Putra

Nomor Mahasiswa : 20170410484

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH LABEL HALAL, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi kasus pada UMY BOGA di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka, apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya saya tersebut dibatalkan

Yogyakarta, 24 Januari 2022



Ari Evanda Eka Putra

PERSEMBAHAN

Segala puji hanyalah milik Allah SWT yang telah memberi petunjuk kepada kita untuk urusan ini. Dan tidaklah akan mendapat petunjuk jika Allah tidak memberikan petunjuk kepada kita. Dan juga Senantiasa kita haturkan melalui lisan maupun perbuatan atas nikmat dan karunianya yang selalu dilimpahkan kepada kita semua.

Dengan ini karya tulis ini saya persembahkan kepada Bapak dan Ibu tercinta dan tersayang. Apa yang saya dapatkan hari ini, tidak mampu membayar semua yang telah kalian berikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan Bapak dan Ibu, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai apa yang saya inginkan.

Untuk adikku Andre dan Arfan, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Meski saat ini jika dekat kita sering bertengkar, tapi saat ini jauh kita saling merindukan. Terima kasih atas bantuan dan semangat dari kalian.

Kepada dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Label Halal, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi di UMY Boga**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Punang Amaripuja, S.E., S.T., M.I.T. sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, nasihat dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya.
3. Kedua orang tua yang telah memberikan do'a, motivasi, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya sepenuhnya menyadari masih terdapat banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, jika ada masukan dan saran yang bersifat membangun, menyempurnakan bagi pengembangan penelitian skripsi ini selanjutnya, boleh untuk disampaikan dan dilanjutkan.

Akhirnya dengan segala hormat dan kerendahan hati, Saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Desember 2021



Ari Evanda Eka Putra

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| INTISARI..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Landasan Teori..... | 13 |
| 1. Label Halal | 13 |
| 2. Citra Merek | 17 |
| 3. Kualitas Produk | 20 |
| 4. Kepuasan Konsumen | 22 |
| 5. Loyalitas Pelanggan..... | 24 |
| B. Penelitian Terdahulu | 26 |
| C. Model Penelitian | 33 |
| 1. Hubungan Label Halal dan Kepuasan Konsumen..... | 33 |
| 2. Hubungan Citra Merek dan Kepuasan Konsumen | 34 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3. | Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen | 35 |
| 4. | Hubungan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan..... | 36 |
| 5. | Hubungan Label Halal dan Loyalitas Pelanggan | 37 |
| 6. | Hubungan Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan..... | 38 |
| 7. | Hubungan Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan..... | 39 |
| 8. | Hubungan Label Halal, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Konsumen | 39 |
| 9. | Hubungan Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Konsumen | 40 |
| 10. | Hubungan Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Konsumen | 41 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | | 42 |
| A. | Pendekatan Penelitian..... | 42 |
| B. | Objek dan Subjek Penelitian..... | 43 |
| C. | Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian. | 43 |
| D. | Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data | 44 |
| E. | Definisi Operasional Variabel Penelitian | 46 |
| F. | Uji Kualitas Instrumen | 50 |
| 1. | Uji Validitas | 50 |
| 2. | Uji Reliabilitas..... | 50 |
| G. | Analisis Data dan Uji Hipotesis..... | 51 |
| 1. | Pengembangan model berdasarkan teori..... | 51 |
| 2. | Membangun diagram jalur | 51 |
| 3. | Konversi diagram jalur ke dalam persamaan structural..... | 52 |
| 4. | Memilih matriks input dan estimasi model..... | 52 |
| 5. | Evaluasi masalah identifikasi model..... | 52 |
| 6. | Menilai kriteria <i>goodness of fit</i> , | 53 |
| 7. | Interpretasi terhadap model..... | 54 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 55 |
| A. | Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian..... | 55 |
| 1. | Gambaran Objek Penelitian | 55 |
| 2. | Hasil Pengumpulan Data..... | 56 |
| 3. | Deskripsi Responden | 57 |
| B. | Uji Kualitas Instrumen dan Data..... | 58 |

| | |
|---|-----------|
| C. Statistik Deskriptif | 60 |
| D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) | 63 |
| 1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori | 64 |
| 2. Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)..... | 64 |
| 3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural..... | 65 |
| 4. Input Matriks dan Estimasi Model | 66 |
| 5. Identifikasi Model Struktural | 71 |
| 6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> | 72 |
| 7. Interpretasi dan model Modifikasi Model..... | 74 |
| E. Pengujian hipotesis..... | 74 |
| 1. Pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen..... | 75 |
| 2. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen | 76 |
| 3. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen..... | 77 |
| 4. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan..... | 78 |
| 5. Pengaruh label halal terhadap loyalitas pelanggan..... | 80 |
| 6. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan | 81 |
| 7. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan | 83 |
| 8. Pengaruh label halal terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening | 85 |
| 9. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening | 86 |
| 10. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening | 87 |
| BAB V. SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN | 89 |
| A. Simpulan..... | 89 |
| F. Keterbatasan Penelitian | 90 |
| G. Saran..... | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 93 |
| LAMPIRAN | 99 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Profil Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman (bsi.go.id, 2017) ... | 3 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian..... | 33 |
| Gambar 4.1 Diagram Alur..... | 65 |
| Gambar 4.2 Persamaan Struktural | 65 |
| Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance | 68 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Persentase Jumlah Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman..... | 5 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran..... | 45 |
| Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 47 |
| Tabel 4.1 Profil Responden..... | 57 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas..... | 58 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas..... | 59 |
| Tabel 4.4 Interpretasi Kelas Interval..... | 60 |
| Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Label Halal..... | 61 |
| Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek..... | 61 |
| Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk..... | 62 |
| Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen..... | 62 |
| Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas..... | 66 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Outliers..... | 68 |
| Tabel 4.12 Computation of Degrees of Freedom..... | 71 |
| Tabel 4.13 Menilai Goodness of fit..... | 72 |
| Tabel 4.14 Hubungan antar variable..... | 74 |
| Tabel 4.15 Standardized Direct Effects (Group number 1 – Default model)..... | 84 |
| Tabel 4.16 Standardized Indirect Effects (Group number 1 – Default model).... | 85 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 100 |
| Lampiran 2. Input Data 180 Responden..... | 105 |
| Lampiran 3. Karakteristik Responden..... | 113 |
| Lampiran 4. Uji Validitas..... | 114 |
| Lampiran 5. Uji Reliabilitas..... | 115 |
| Lampiran 6. Model Penelitian Struktural..... | 116 |
| Lampiran 7. Uji Normalitas..... | 117 |
| Lampiran 8. Uji Outlier..... | 117 |
| Lampiran 9. Degree of Freedom..... | 120 |
| Lampiran 10. Goodness of Fit..... | 120 |
| Lampiran 11. Uji Hipotesis..... | 121 |
| Lampiran 12. Direct and Indirect..... | 122 |