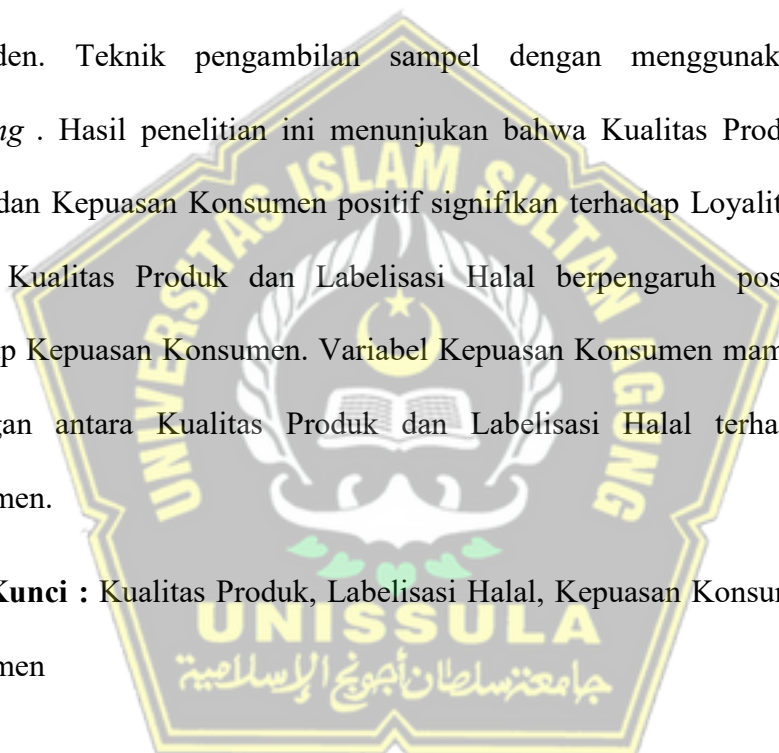


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa dan mendeskripsikan model peningkatan Loyalitas Konsumen melalui Kualitas Produk, Labelisasi Halal, dan Kepuasan Konsumen. Penelitian skripsi ini menggunakan kuesioner, guna menentukan data Konsumen pada outlets pusat Jenang Mubarak sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Labelisasi Halal, dan Kepuasan Konsumen positif signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, serta Kualitas Produk dan Labelisasi Halal berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Kepuasan Konsumen mampu memediasi hubungan antara Kualitas Produk dan Labelisasi Halal terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Labelisasi Halal, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen



ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and describe the model of increasing Consumer Loyalty through Product Quality, Halal Labeling, and Consumer Satisfaction. This study uses a questionnaire, to collect consumer data at the Jenang Mubarak central outlets as many as 100 respondents . The sampling technique used was purposive sampling . The results of this study indicate that Product Quality, Halal Labeling, and Consumer Satisfaction have a significant positive effect on Consumer Loyalty, and Product Quality and Halal Labeling have a significant positive effect on Consumer Satisfaction. Consumer Satisfaction variable is able to mediate the relationship between Product Quality and Halal Labeling on Consumer Loyalty.

Keywords: Product Quality, Halal Labeling, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty



INTISARI

Perkembangan dunia digitalisasi yang semakin berkembang menyebabkan para perusahaan berlomba-lomba untuk terus mengembangkan perusahaannya. Salah satunya dengan pemanfaatan dunia digital untuk melakukan promosi ataupun penjualan produknya. Kondisi persaingan yang semakin ketat membuat seorang pemasar memiliki beban yang kompleks, karena konsumen menginginkan produk yang berkualitas, aman dan halal (Shirazi et al., 2013).

Pemasar dituntut untuk bisa menciptakan kualitas produk yang tinggi yang tinggi supaya perusahaan tetap dapat konsisten berkembang dan diminiati oleh konsumen. Loyalitas Konsumen dapat meningkat dengan baik dapat disebabkan oleh factor Kualitas Produk, Labelisasi Halal dan Kepuasan Konsumen. Cantuman label halal tidak hanya digunakan pengusaha untuk mempromosikan usahanya, tetapi juga untuk menciptakan kepercayaan konsumenakan produk yang amandan sesuai dengan syariat islam. Jenang Mubarak merupakan produk makanan khas yang menggunakan kualitas produk untuk menciptakan kepuasan dan interaksi dengan penggunanya. Dalam penelitian Muchardie (2016) menyimpulkan Kualitas Produk memiliki kontribusi baik terhadap Loyalitas Konsumen, sehingga Kualitas Produk mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap Loyalitas Konsumen. Penelitian Hidayah, (2019), menunjukkan bahwa adanya signifikansi positif antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsmen. Tetapi penelitian wang et al (2019) menunjukan

bahwa tidak adanya berpengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Peningkatan Loyalitas Konsumen melalui Kualitas Produk, Labelisasi Halal dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Outlet Pusat Jenang Mubarak di Kota Kudus)”. Pertanyaan penelitian adalah (a) Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen? (b) Bagaimana pengaruh Labelisasi Halal terhadap Kepuasan Konsumen? (c) Bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen? (d) Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen? (e) Bagaimana pengaruh Labelisasi Halal terhadap Loyalitas Konsumen?

