

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Sertifikasi Halal terhadap Kepuasan Konsumen pada Rocket Chicken Wlingi Blitar” ini ditulis oleh Ifa Nadhifatul Chuluq, NIM. 1742143116, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Muhammad Aswad, M.A.

Kepuasan konsumen menjadi pembahasan yang penting dalam penelitian ini karena hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat berkunjung konsumen pada Rocket Chicken Wlingi dalam membeli makanan dan minuman yang tersedia. Tingkat harga yang ditawarkan secara ekonomis dengan kualitas produk yang sesuai dan sertifikasi halal yang jelas maka semakin dipercayai konsumen untuk datang kembali pada Rocket Chicken Wlingi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Wlingi?, 2) Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Wlingi?, 3) Apakah variabel sertifikasi halal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Wlingi?, 4) Apakah variabel harga, kualitas produk dan sertifikasi halal berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken Wlingi?.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Penelitian ini mengambil sampel pada Rocket Chicken Wlingi sebanyak 400 responden dengan teknik pengumpulan sampel. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah teknik *accident sampling* yang dilakukan dengan sumber data primer pada penelitian tersebut. Skala penelitian yang digunakan dalam penghitungan penelitian ini adalah skala *likert*. Kemudian data penelitian dianalisis menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan sertifikasi halal Rocket Chicken Wlingi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Sedangkan hasil secara simultan berpengaruh signifikan antara harga, kualitas produk dan sertifikasi halal pada kepuasan konsumen. Selain hasil uji tersebut, dilakukan uji determinasi dengan nilai *adjusted R square* dari variabel dependen yaitu kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel independent tersebut adalah harga, kualitas produk dan sertifikasi halal dengan hasil yang dijelaskan dalam penelitian.

Kata kunci: harga, kualitas produk, sertifikasi halal dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled “The Influence of Price, Product Quality and Halal Certification of Customer Satisfaction in Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar” was written by Ifa Nadhifatul Chuluq, NIM. 1742143116, Syariah Economic Department, Islamic Economic and Business Faculty, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor : Muhammad Aswad, M.A.

Consumer satisfaction is an important discussion in this research because it greatly affects the rate of consumer visits to Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar in buying it's products. By offering affordable prices and best quality product, it will increase the rate of customer purchasing power. Moreover, Halal Certification will make customer trust to come again to Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar.

Research problems were formulated into these points: 1) does the price variable have a significant effect on customer satisfaction on the Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar? 2) does the product quality variable have a significant effect on customer satisfaction on the Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar? 3) does the halal certificate variable have a significant effect on customer satisfaction on the Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar? 4) does the price, product quality, and halal certificate variables have a significant effect on customer satisfaction on the Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar?.

The writer used assosiative research with quantitative approach as a method of this research. Sample collection technique which was carried out is an accident sampling technique with primary data sources in the research toward as many as 400 respondent in Rocket Chicken Franchise Wlingi Blitar. The scale of the research which was used in the calculation of this study is the Likert scale. Then the research data were analyzed by using multiple linier regression test.

The result of this research indicates that price, product quality and halal certification variables have a significant effect on customer satisfaction partially. While the simultaneously result shows that it has a significant effect among price, product quality and halal certification on customer satisfaction. Moreover, a determination test with the adjusted R square value of the dependent variable was also carried out. The result shows that consumer satisfaction was influenced by independent variables. The independent variables are price, product quality, and halal certificate.

Key words: price, product quality, halal certificate, and customer satisfaction