

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Label Halal, Kualitas Produk, Harga, dan Layanan Digital terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah di Tulungagung” ini ditulis oleh Ilma Amilda Zulfa, NIM 126405213242 dengan pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Label Halal, Kualitas Produk, Harga, Layanan Digital.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan di sektor kuliner semakin ketat dan memiliki urgensi yang tinggi. Dalam konteks ini, aspek label halal menjadi pertimbangan penting bagi konsumen muslim karena menjamin kehalalan produk Bubur Ayam Hijrah untuk membangun kepercayaan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat membantu Bubur Ayam Hijrah menyusun strategi unggul dan bersaing dengan kompetitor lainnya, khususnya di wilayah Tulungagung. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh label halal secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah, (2) Untuk menguji pengaruh kualitas produk secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah, (3) Untuk menguji harga secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah, (4) Untuk menguji layanan digital secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah, (5) Untuk menguji label halal, kualitas produk, harga, dan layanan digital secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dengan pemilihan sampling *Nonprobability sampling*. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *insidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebar kepada 343 pelanggan Bubur Ayam Hijrah yang diperoleh menggunakan rumus slovin. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), uji regresi liner berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Label Halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (4) Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (5) Label Halal, Kualitas Produk, Harga, dan Layanan digital secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. Implikasi pada layanan digital adalah kurangnya layanan digital di Kedai Bubur Ayam Hijrah mengakibatkan keterbatasan dalam menjangkau pelanggan yang kini semakin mengandalkan kemudahan transaksi secara online, terutama di era dimana konsumen mengutamakan kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Halal Label, Product Quality, Price, and Digital Services on Customer Satisfaction at Bubur Ayam Hijrah in Tulungagung" was written by Ilma Amilda Zulfa, NIM 126405213242 supervised by Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Keywords: Customer Satisfaction, Halal Label, Product Quality, Price, Digital Services.

This research is motivated by the increasingly intense competition in the culinary sector, which creates a high level of urgency. In this context, the halal label becomes a crucial consideration for Muslim consumers as it guarantees the permissibility of Bubur Ayam Hijrah's products and builds customer trust. Factors affecting customer satisfaction can help Bubur Ayam Hijrah develop superior strategies to compete with other businesses, particularly in the Tulungagung area. The objectives of this study are: (1) To examine the significant influence of the halal label on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah, (2) To examine the significant influence of product quality on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah, (3) To examine the significant influence of price on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah, (4) To examine the significant influence of digital services on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah, (5) To determine whether the halal label, product quality, price, and digital services simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah.

This study employs a quantitative approach with an associative research type, using non-probability sampling techniques. The sampling method used was incidental sampling. Primary data was used in this study, collected through questionnaires distributed to 343 customers of Bubur Ayam Hijrah, determined using the Slovin formula. The data analysis methods included validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination test.

The result of this study indicate that: (1) The Halal Label has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (2) Product Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (3) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (4) Digital Services have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. (5) Simultaneously, the Halal Label, Product Quality, Price, and Digital Services have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bubur Ayam Hijrah Tulungagung. The implication related to digital services is the lack of digital features at Bubur Ayam Hijrah limits its ability to reach customers who increasingly rely on the convenience of online transactions, especially in an era where consumers prioritize speed and ease in their purchasing experience.