

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Makanan dan Label Halal terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Papa Ron's Pizza cabang Jakarta

Nama : Siti Rohinat

Program Studi : S-1 Manajemen

Pembimbing : Abdurrahman M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Makanan dan Label Halal terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Papa Ron's Pizza cabang Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang membeli Papa Ron's Pizza cabang Jakarta dengan minimum pembelian dua kali dalam enam bulan yang berusia 17 - >35 tahun. Metode pengambilannya melalui teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 140 orang. Alat statistik yang digunakan adalah Analisis Jalur (Path Analysis). Pengolahan data menggunakan software SPSS Statistic 23. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Kualitas Makanan dan Label Halal berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Label Halal dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen, sedangkan Kualitas Makanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Kepuasan Konsumen menjadi variabel intervening bagi Kualitas Makanan. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen, Papa Ron's Pizza harus mengurus kembali label halalnya dengan cara mendaftarkannya ke lembaga MUI. Selain itu Papa Ron's Pizza harus memberikan kualitas makanan yang baik sehingga konsumen puas dan menjadikan konsumen loyal. Selain kualitas makanan yang baik Papa Ron's Pizza harus selalu tetap menjaga kebersihan dari makanan dan minuman agar konsumen selalu memberikan informasi positif tentang Papa Ron's Pizza.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Label Halal, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Judul : The Influence of Food Quality and Halal Labels on Consumer Loyalty Through the Jakarta branch of Ron's Pizza Customer Satisfaction

Name : Siti Rohinat

Program Studi : Management

This study aims to determine the effect of food quality and halal labels on consumer loyalty through customer satisfaction at the Jakarta branch of Papa Ron's Pizza. The population in this study are consumer who have bought the Jakarta branch of Papa Ron's Pizza with a minimum purchase of two times in six months aged 17 - >35 years. The sampling method used was non-probability sampling with purposive sampling, and obtained a sample of 140 people. The statistical tool used is the Path Analysis. Data processing using SPSS statistic 23. The results of this study indicate that Food Quality and Halal Labels have a positive effect on Consumer Satisfaction. Halal Label and Consumer Satisfaction have a positive effect on Consumer Loyalty, while Food Quality has no effect on consumer Loyalty. Consumer Satisfaction is an intervening variable for Food Quality. To increase consumer loyalty, Papa Ron's Pizza must re-emerge their halal label by registering it with the MUI. Besaid that, Papa Ron's Pizza must provide good quality food so that consumers are satisfied and make consumer loyal. In addition to good quality food, Papa Ron's Pizza must keep the cleanliness of food and beverages so that consumers always provide positive information about Papa Ron's Pizza.

Keywords : Food Quality, Halal Label, Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction