

Gambar 1.1 SGIE Report 2022



Sumber: Indonesia Sharia Economic Festival, 2022

Dari data diatas, menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia berhasil mengalami kemajuan dalam upaya pengajuan regulasi jaminan produk halal dalam mempercepat, menyederhanakan dan memperjelas proses, mengurangi waktu pemrosesan serta memfasilitasi sertifikasi halal industri makanan halal di Indonesia<sup>3</sup>.

Sejalan dengan itu, jumlah populasi muslim di dunia termasuk di Indonesia juga meningkat. Berdasarkan data sensus penduduk 2022, sebesar 86 persen penduduk di Indonesia adalah muslim<sup>4</sup>. Sebagaimana terdapat dalam grafik berikut:

<sup>3</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Makanan Halal Indonesia Ranking Dua Dunia, Kemenag: Kita Maju Nomor Satu*, dalam [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id), akses tanggal 13 Desember 2022

<sup>4</sup> Indonesia Sharia Economic Festival, *SGIE Report 2022: Makanan Halal Indonesia Peringkat Dua Dunia*, dalam [www.isef.co.id](http://www.isef.co.id), akses tanggal 08 Desember 2022

**Gambar 1.2 Populasi Muslim di Indonesia Tahun 2021**



*Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022*

Pada grafik tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Konsumsi pangan di kalangan umat muslim tentunya akan terus meningkat. Namun, umat muslim berbeda dengan pemeluk agama lain yang harus memenuhi syarat sebelum makanan dapat dikonsumsi. Salah satu yang pokok adalah produk tersebut harus halal dan thayyib. Halal mengacu pada langkah-langkah yang harus diambil umat muslim dan hal-hal yang harus mereka hindari untuk dikonsumsi. Hal ini dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 168 menjelaskan bahwa yang mendasari dalam mengkonsumsi makanan adalah kehalalan, kebenaran, kesucian, kesederhanaan, kemaslahatan dan akhlak sebagaimana dalam firman Allah<sup>5</sup>:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

*“Wahai manusia, makanlah sebagian (makanan) di bumi yang halal lagi baik dan janganlah mengikuti langkah-langkah setan. Sesungguhnya ia bagimu merupakan musuh yang nyata”.*

---

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2019), 34

Suatu produk berbeda dengan produk sejenis pesaing, suatu produk harus memiliki atribut lengkap untuk menarik konsumen dalam memilih suatu produk. Selain itu produsen juga perlu mengetahui kebutuhan dan keinginan seorang konsumen untuk mempertahankan eksistensi suatu perusahaan melalui pemasaran produknya<sup>6</sup>.

Pemasaran yang berhasil juga dapat dilihat dari seberapa sering konsumen memilih produk dibandingkan dengan produk pesaing secara konsisten dengan penggunaan produk tersebut, atau lebih dikenal dengan loyalitas pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Loyalitas konsumen memiliki peranan penting dalam perusahaan dengan mempertahankan pelanggan yang loyal berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller dalam Ika Dewi Widyaningrum, loyalitas konsumen merupakan bentuk komitmen yang dipegang untuk membeli atau mendukung kembali produk maupun jasa yang disukai di masa depan meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih<sup>7</sup>.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah sertifikasi halal<sup>8</sup>, kualitas produk, citra merek (*brand image*), nilai yang

---

<sup>6</sup> Jurnal Entrepreneur, 5 *Kriteria Diferensiasi Produk Yang Harus Anda Ketahui*, dalam [www.jurnal.id](http://www.jurnal.id), akses 14 Desember 2022.

<sup>7</sup> Ika Dewi Widyaningrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal STEI Ekonomi: Vol. XX No. XX 2020, 4

<sup>8</sup> Zainuri dkk, *Perilaku Konsumen Produk Lipcream Wardah (Studi Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember Kampus Bondowoso)*, Jurnal Ekonomi Syariah: Vol. 7 No. 1 2022, 30

dirasakan (*perceived value*), kepercayaan (*trust*), harga (*price*) dan lain sebagainya. Dalam upaya mendapatkan produk yang halal maka wajib bagi konsumen atau pelaku usaha untuk dapat mendapatkan labelisasi halal yang dikeluarkan secara resmi oleh pemerintah. Hal ini tertuang dalam fatwa halal tertulis yang dikeluarkan oleh MUI. Dalam UU No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal<sup>9</sup>.

Sertifikat halal dapat melindungi konsumen di Indonesia yang mayoritas muslim dari mengonsumsi makanan yang dianggap bertentangan dengan syariat Islam. Sertifikat halal saat ini menjadi salah satu syarat untuk bersaing dalam perdagangan internasional. Pengenalan label halal juga berkontribusi untuk melindungi barang-barang produksi dalam negeri dari serbuan asing akibat perdagangan bebas<sup>10</sup>.

Tidak hanya itu, kualitas produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap produk pangan itu sendiri, karena meningkatkan kualitas produk sangat penting agar produk perusahaan menjadi semakin berkualitas. Jika perusahaan berupaya meningkatkan kualitas produknya, ia akan mampu memuaskan konsumen yang sudah ada dan mendapatkan konsumen baru. Pada tahap awal, masalah kualitas produk akan memperlambat pertumbuhan perusahaan. Dalam

---

<sup>9</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Negara dan Sertifikasi Halal*, dalam [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id), akses 13 Desember 2022

<sup>10</sup> Panji Adam Agus Putra, “Kedudukan Sertifikasi Halal Dalam Sistem Hukum Nasional Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam”, *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* Vol. 1, No. 1 2017, 154

lingkungan pemasaran yang semakin kompetitif, pentingnya kualitas produk untuk ekspansi bisnis akan meningkat<sup>11</sup>.

Tidak hanya itu, kualitas produk dan kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan, dimana konsumen akan membeli banyak produk yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Salah satu aspek terpenting yang dipertimbangkan konsumen saat membuat keputusan pembelian adalah adanya kualitas layanan, apakah produk itu berwujud atau terbuat dari barang berkualitas tinggi yang dapat diamati secara objektif. Akibatnya, faktor fisik, jaminan layanan, kemampuan layanan, bukti layanan, dan sebagainya dapat digunakan konsumen untuk mengevaluasi kualitas produk sebelum dan sesudah dibeli<sup>12</sup>.

Tidak hanya sertifikasi halal, kualitas produk serta kualitas pelayanan, citra merek juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, dimana konsumen percaya bahwa merek yang mempunyai citra positif merupakan suatu jaminan akan kualitas produk. Konsumen akan selalu membeli produk untuk memenuhi kebutuhan akan tetapi produk mana yang mereka beli dan bagaimana mereka membuat keputusan akan erat hubungannya dengan perasaan mereka terhadap merek-merek yang ditawarkan. Oleh karena itu citra (*image*) sangat penting karena

---

<sup>11</sup> Arif Wicaksana, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan”, E-Jurnal Manajemen: Vol. 8 No. 11 2019, 6777

<sup>12</sup> Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*, Jurnal Ekonomi: Vol. 7 No. 2 2016, 116-117

image terhadap merek adalah hal yang biasa diingat oleh konsumen. Sehingga citra merek ini dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan<sup>13</sup>.

Tidak hanya itu, harga juga masih menjadi faktor yang penting dalam menentukan loyalitas pelanggan, karena konsumen selalu mempertimbangkan berbagai faktor dalam pengambilan keputusan pembelian, maka harga merupakan faktor yang paling sering dipertimbangkan oleh konsumen. Sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Konsumen juga memilih barang tersebut dan membandingkan harga produk lain yang sebanding dengannya. Keberhasilan produsen dalam menjual produknya dipengaruhi oleh harga.

Sabana *Fried Chicken* merupakan merek produk lokal yang digemari dan dikenal oleh masyarakat. Sabana *Fried Chicken* didirikan pada tahun 2006 oleh H. Syamsalis di kota Bekasi. Sabana *Fried Chicken* tercatat memiliki gerai sebanyak lebih dari 1000 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya di kota Surabaya yang terdapat 22 outlet cabang Sabana *Fried Chicken*, sebagaimana tabel berikut:.

---

<sup>13</sup> Prana Sabrina dkk, *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merk Dell di Kota Semarang*, Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science 2015, 2

**Tabel 1.1 Pertumbuhan Penjualan Sabana *Fried Chicken*  
Surabaya**

| No | Alamat                                                                                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Jl. Bagong Ginayan No. 43B, Kelurahan Ngagel, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya.            |
| 2  | Jl. Brawijaya No. 44, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya.            |
| 3  | Jl. Jetis Baru No. 59, Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya.              |
| 4  | Jl. Semolowaru Selatan II No. 86C, Kelurahan Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya.  |
| 5  | Jl. Semolowaru Selatan X No. 2B, Kelurahan Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya.    |
| 6  | Jl. Gebang Lor No. 37, Kelurahan Gebang Putih, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya.            |
| 7  | Jl. KH Mas Mansyur No. 205, Kelurahan Nyamplungan, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya.  |
| 8  | Jl. Teluk Aru No. 46, Kelurahan Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya.        |
| 9  | Jl. Gunung Sari Indah J No. 15, Kelurahan Kedurus, Kecamatan Karangpilang, Kota Surabaya.    |
| 10 | Jl. Kebraon II No. 67, Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karangpilang, Kota Surabaya.             |
| 11 | Jl. Ksatria No. 24, Kelurahan Karang Pilang, Kecamatan Karang Pilang, Kota Surabaya.         |
| 12 | Jl. Dharmahusada No. 110, Kelurahan Mojo, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya.                   |
| 13 | Jl. Jojoran I, Kelurahan Mojo, Kecamatan, Gubeng, Kota Surabaya.                             |
| 14 | Jl. Ngagel Jaya Tengah No. 91, Kelurahan Baratajaya, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya.        |
| 15 | Jl. Karang Empat Besar No. 236A, Kelurahan Ploso, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya.       |
| 16 | Jl. Ploso Bogen No. 30, Kelurahan Ploso, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya.                |
| 17 | Jl. Banyu Urip Kidul Gg II, Kelurahan Banyu Urip, Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya.          |
| 18 | Jl. Kapasari No. 105, Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya.                 |
| 19 | Jl. Manyar Sabrangan No. 38, Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. |
| 20 | Jl. Plemahan XI No. 26, Kelurahan Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya.            |
| 21 | Jl. Raya Candi Lontar No. 21A, Kelurahan Lontar, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya.            |
| 22 | Jl. Siwalankerto Timur No. 223, Kelurahan Siwalankerto, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya.   |

*Sumber: Data diolah peneliti, 2022*

Bahwasanya dari ke dua puluh dua lokasi cabang ini, *Sabana Fried Chicken* hanya bekerjasama dengan RPH-U PT. Merbau Berkah Jaya yang sudah mempunyai sertifikasi halal dan memiliki bisnis yang terintegrasi mulai dari peternakan, penyembelihan hingga pengolahan. RPH tersebut menjadi pusat pemotongan ayam dan didistribusikan ke seluruh outlet *Sabana Fried Chicken* Surabaya. Supaya standart dari *Sabana Fried Chicken* dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan produk yang aman dan berkualitas untuk dikonsumsi<sup>14</sup>. Sebagaimana hal tersebut dibuktikan dengan gambar berikut:

### 1.3 Gambar Sertifikat Halal RPH-U PT. Merbau Berkah Jaya



Sumber: Proposal Kemitraan Sabana, 2022

<sup>14</sup> Sabana Fried Chicken, *Proposal Kemitraan Sabana-Wilayah Pulau Jawa dan Lampung*, dalam [www.sabanaku.com](http://www.sabanaku.com), akses tanggal 14 Desember 2022

Sehingga untuk memahami sepenuhnya konsep makanan dan minuman halal, diberikan penjelasan yang komprehensif. Makanan dan minuman halal mencerminkan kebaikan (*thayyib*) dalam segala aspek, termasuk bersih, higienis, dan dapat diterima secara moral. Oleh karenanya, pemberian sertifikasi halal pada makanan memudahkan konsumen untuk mengidentifikasi pilihan halal. Sehingga makanan yang mereka beli dan konsumsi terjamin kehalalannya, pelanggan juga merasa aman, mengembangkan rasa percaya, dan dapat melupakan kekhawatiran akan makanannya. Oleh karenanya penelitian ini penting untuk diteliti agar konsumen merasa aman dan percaya pada suatu produk sebelum mengkonsumsinya. tujuan dari penelitian ini untuk menggali variabel sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga yang belum ada di penelitian sebelumnya. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai ***“Pengaruh Sertifikasi Halal, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Sabana Fried Chicken Surabaya”***

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah sertifikasi halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya?
4. Apakah citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya?
5. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya?
6. Apakah sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis mempunyai beberapa tujuan dan kegunaan penelitian, diantaranya:

1. Tujuan penelitian
  - a. Untuk mengetahui apakah variabel sertifikasi halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.
  - b. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.

- c. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.
  - d. Untuk mengetahui apakah variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.
  - e. Untuk mengetahui apakah variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.
  - f. Untuk mengetahui apakah variabel sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.
2. Kegunaan dari penelitian ini adalah:
- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk tambahan ilmu terlebih dalam memenuhi salah satu syarat baginya mendapatkan gelar strata satu dalam bidang studi Ekonomi Syariah, serta mendapatkan ilmu tambahan terlebih dalam mengetahui pengaruh sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.

b. Bagi akademis

Sebagai tambahan literatur yang dapat menambah pengetahuan akademis untuk proses pembelajaran dalam menguji terkait pengaruh sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya.

**D. Tinjauan Pustaka**

Penelitian T. Achmad Fauzan Pengaruh Sertifikat Halal dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Restoran Cepat Saji KFC Simpang Lima Banda Aceh), Tahun 2020<sup>15</sup>. Penelitian ini berbeda dengan penelitian T. Achmad Fauzan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan lima variabel bebas, sedangkan Penelitian T. Achmad Fauzan menggunakan dua variabel bebas. Jika penelitian Penelitian T. Achmad Fauzan menggunakan variabel dependen untuk menentukan kepuasan konsumen Restoran Cepat Saji KFC Simpang Lima Banda Aceh, maka penelitian ini menggunakan variabel dependen untuk menentukan loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya. Penelitian T. Achmad Fauzan memiliki kesamaan, seperti menggunakan teknik analisis berganda serta menggunakan variabel independen yang sama sertifikasi halal dan harga.

---

<sup>15</sup> T. Achmad Fauzan, Pengaruh Sertifikat Halal dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Restoran Cepat Saji KFC Simpang Lima Banda Aceh), Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2020, 9

Penelitian Alfi Ranita Sinaga Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan KFC Metro City Pekanbaru), Tahun 2016<sup>16</sup>. Kualitas pelayanan dan citra merek merupakan variabel independen yang digunakan dalam penelitian tersebut, sedangkan pada penelitian ini menggunakan sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga sebagai variabel independennya. penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Ranita Sinaga memiliki beberapa kesamaan seperti menggunakan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependennya, menggunakan teknik analisis berganda dan variabel yang sama yakni kualitas pelayanan dan harga.

Penelitian Vera Ramadhanty dkk Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Roti Bakar di Pamulang, Tahun 2019<sup>17</sup>. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Vera Ramadhanty dkk. Hal ini terlihat dari penelitian ini menggunakan lima variabel independen yaitu sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga, sedangkan Penelitian Vera Ramadhanty dkk menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas produk dan pelayanan. Penelitian ini menggunakan variabel terikat terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya, sedangkan penelitian

---

<sup>16</sup> Alfi Ranita Sinaga, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan KFC Metro City Pekanbaru), JOM FISIP: Vol. 3 No. 2 2016,

<sup>17</sup> Vera Ramadhanty, dkk, Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Roti Bakar di Pamulang, Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Vol. 7 No. 2 2019, 78

Vera Ramadhanty dkk menggunakan loyalitas pelanggan Kedai Roti Bakar di Pamulang. Penelitian ini dengan penelitian Vera Ramadhanty dkk memiliki beberapa kesamaan, seperti menggunakan teknik analisis berganda yang sama dan menggunakan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Penelitian Zafiroh Nurul Jannah dkk Pengaruh Brand Image, Citra Rasa dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Gresik, Tahun 2022<sup>18</sup>. Berbeda dengan dengan penelitian ini. hal ini ditunjukkan bahwa cita rasa tidak digunakan dalam penelitian ini. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel terikat terhadap loyalitas pelanggan Sabana *Fried Chicken* Surabaya, sedangkan penelitian Zafiroh Nurul Jannah dkk menggunakan variabel terikat untuk menentukan kepuasan konsumen pada Mie Gacoan Gresik. Disisi lain penelitian ini dan penelitian Zafiroh Nurul Jannah dkk memiliki kesamaan karena sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Penelitian Ilham Kudratul Alam dan Estu Mahanani yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Dramaga Caringin Bogor, Jawa Barat, Tahun 2022<sup>19</sup>. Berbeda dengan penelitian ini, dimana penelitian ini

---

<sup>18</sup> Zafiroh Nurul Jannah dkk, Pengaruh Brand Image, Citra Rasa dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Gresik, Universitas 17 Agustus Surabaya, Vol. 1 No. 1 2022, 131

<sup>19</sup> Ilham Kudratul Alam dan Estu Mahanani, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Dramaga Caringin Bogor, Jawa Barat. Jurnal Akuntansi dan Manajemen: Vol. 19 No. 1 2022, 20

menggunakan lima variabel independen sedangkan penelitian Ilham Kudratul Alam dan Estu Mahanani hanya menggunakan tiga variabel independen kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga . disisi lain penelitian Ilham Kudratul Alam dan Estu Mahanani memiliki kesamaan menggunakan teknik analisis berganda serta variabel terikat yang sama loyalitas pelanggan.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembaca dalam pembahasan skripsi ini peneliti menyusun penelitian dengan sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari sub-sub sebagai rinciannya. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

- 1. BAB I Pendahuluan** : Berisi tentang pengantar dari skripsi secara keseluruhan. Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan.
- 2. BAB II Landasan Teori** : Berisi tentang penjelasan teori-teori yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan sebagai landasan pembahasan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan permasalahan pengaruh sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan.
- 3. BAB III Metode Penelitian** : Berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, bahan dalam sebuah penyusunan skripsi ini meliputi jenis penelitian, sifat penelitian,

pendekatan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data dan hipotesis.

4. **BAB IV Hasil dan Analisis Penelitian** : Membahas mengenai paparan data yang ditemukan peneliti di lapangan dan gambaran mengenai pengaruh sertifikasi halal, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan
5. **BAB V Penutup** : Menjelaskan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan yang meliputi kumpulan serta hasil penelitian dan diakhiri dengan saran-saran dari penelitian.