

Dimas Bachtiar Rizal. NIM 200331100101. Faktor–faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pangan Halal pada Produk Makanan Ayam Goreng Krispi Menggunakan Metode SEM–PLS. Dr. Moh. Fuad Fauzul M, S.TP., M.Si

ABSTRAK

Kehalalan produk makanan ayam goreng krispi juga menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan pangan halal. Terdapat beberapa faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Diharapkan pada penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan informasi kepada produsen dan pelanggan pangan halal tentang bagaimana pengaruh antara variabel eksogen terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan bentuk model faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan pengaruh beberapa variabel independen/eksogen (Religiusitas, Keamanan pangan, Kewajaran Harga, Kualitas layanan, Kualitas Makanan, Kehalalan Makanan, Citra Merek). Metode SEM–PLS dipilih karena mampu untuk menguji sebuah model pengukuran dan pengujian model struktural. Selain itu, PLS digunakan karena kemampuannya untuk mengukur koefisien secara komprehensif jalur dalam model yang kompleks. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel eksogen dan variabel endogen telah teruji valid dan reliabel karena hasil nilai lebih dari R tabel ($>0,3610$) dan nilai *Alpha Cronbach* ($>0,60$). seluruh indikator memiliki tingkat validitas tinggi karena semua variabel memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,60. nilai AVE dari masing-masing konstruk memiliki nilai lebih besar dari 0,5 sehingga dinyatakan mempunyai validitas diskriminan yang baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan terhadap beberapa variabel eksogen dan endogen. Hasil perhitungan Q square menunjukkan bahwa nilai Q square sebesar 0,867053063. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan adalah kualitas pelayanan, kewajaran harga, dan citra merek. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan adalah kualitas makanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Ayam Goreng Krispi, Pangan Halal, SEM–PLS, Variabel Eksogen, Variabel Endogen.

Dimas Bachtiar Rizal. NIM 200331100101. Faktor–faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pangan Halal pada Produk Makanan Ayam Goreng Krispi Menggunakan Metode SEM–PLS. Dr. Moh. Fuad Fauzul M, S.TP., M.Si

ABSTRACT

The halalness of crispy fried chicken food products also determines halal food customer satisfaction and loyalty. There are several factors that affect customer satisfaction and loyalty. It is hoped that the research conducted can provide information to halal food producers and customers about how the influence between exogenous variables on customer satisfaction and loyalty. The purpose of this study is to obtain a model of the factors that influence customer satisfaction and loyalty with the influence of several independent / exogenous variables (Religiosity, Food Safety, Price Fairness, Service Quality, Food Quality, Food Halal, Brand Image). The SEM-PLS method was chosen because it is able to test a measurement model and test the structural model. In addition, PLS was used because of its ability to comprehensively measure the coefficients of paths in complex models. The results of this study indicate that the exogenous variables and endogenous variables have been tested valid and reliable because the results of the value are more than the R table (>0.3610) and the Cronbach Alpha value (>0.60). All indicators have a high level of validity because all variables have an outer loading value greater than 0.60. The AVE value of each construct has a value greater than 0.5 so that it is stated to have good discriminant validity. The results of hypothesis testing show a positive and significant relationship between several exogenous and endogenous variables. The results of the Q square calculation show that the Q square value is 0.867053063. Factors that positively and significantly affect customer satisfaction are service quality, price fairness, and brand image. Factors that influence customer loyalty positively and significantly are food quality and customer satisfaction.

Keywords : Crispy Fried Chicken, Endogenous Variabels, Exogenous Variabels, Halal Food, SEM–PLS.