

ABSTRAK

PENGARUH LABEL HALAL, *PRODUCT QUALITY*, DAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* PADA UMKM KUNARA JOMBANG

Seseorang akan bertahan atau melakukan pembelian ulang karena beberapa faktor antara lain produk yang sudah berlabel halal dan berkualitas, pelayanan yang baik, serta konsumen merasa puas. UMKM Kunara Jombang adalah sentra olahan salak dengan produk berupa kopi biji salak, teh kulit salak, sirup buah salak, dan stik buah salak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah label halal, *product quality*, dan *customer service* berpengaruh terhadap *customer retention* pada UMKM Kunara Jombang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, variabel yang digunakan yaitu label halal, *product quality*, *customer service*, dan *customer retention*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah 97 responden dari konsumen UMKM Kunara Jombang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Heteroskedastisitas, dan Multikolinearitas), Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t) dengan program *IBM SPSS Statistic 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan label halal, *product quality*, dan *customer service* berpengaruh terhadap *customer retention* pada UMKM Kunara Jombang dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} = 18,698 > F_{tabel} = 2,70$. Secara parsial, label halal berpengaruh terhadap *customer retention* pada UMKM Kunara Jombang dengan nilai sig. $0,018 < 0,05$ dan $t_{hitung} = 2,409 > t_{tabel} = 1,66159$. *Product Quality* berpengaruh terhadap *customer retention* pada UMKM Kunara Jombang dengan nilai sig. $0,039 < 0,05$ dan $t_{hitung} = 2,089 > t_{tabel} = 1,66159$. *Customer Service* berpengaruh terhadap *customer retention* pada UMKM Kunara Jombang dengan nilai sig. $0,003 < 0,05$ dan $t_{hitung} = 3,000 > t_{tabel} = 1,66159$.

Kata Kunci: Pembelian ulang, Label halal, UMKM

ABSTRACT

THE EFFECT OF HALAL LABEL, PRODUCT QUALITY, AND CUSTOMER SERVICE ON CUSTOMER RETENTION IN UMKM KUNARA JOMBANG

Someone will survive or repurchase because of several factors including products that have been labeled halal and of good quality, good service, and satisfied consumers. UMKM Kunara Jombang is a center for salak processing with products in the form of salak seed coffee, salak skin tea, salak fruit syrup, and salak fruit sticks. This study aims to determine whether the halal label, product quality, and customer service have an effect on customer retention at UMKM Kunara Jombang.

The method used in this study is a quantitative research method, the variables used are halal label, product quality, customer service, and customer retention. Data collection techniques using a questionnaire with a total of 97 respondents from consumers of UMKM Kunara Jombang. Data analysis in this study used Instrument Test (Validity and Reliability), Classical Assumption Test (Normality, Heteroscedasticity, and Multicollinearity), Multiple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination (R^2), and Hypothesis Testing (F test and t test) with the program IBM SPSS Statistics 25.

The results of this study indicate that simultaneously halal label, product quality, and customer service have an effect on customer retention at UMKM Kunara Jombang with a value of sig. $0,000 < 0,05$ and $F_{count} = 18,698 > F_{table} = 2,70$. Partially, the halal label has an effect on customer retention at UMKM Kunara Jombang with a value of sig. $0,018 < 0,05$ and $t_{count} = 2,409 > t_{table} = 1,66159$. Product Quality has an effect on customer retention at Kunara Jombang UMKM with a value of sig. $0,039 < 0,05$ and $t_{count} = 2,089 > t_{table} = 1,66159$. Customer Service has an effect on customer retention at UMKM Kunara Jombang with a value of sig. $0,003 < 0,05$ and $t_{count} = 3,000 > t_{table} = 1,66159$.

Keywords: Repeat purchase, Halal label, and UMKM