



**PENGARUH LABELISASI HALAL, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Konsumen Kosmetik Sariayu di Kota Semarang)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Novie Putri Anggraini

14020214120045

Dosen Pembimbing

Dra. Sri Suryoko, Msi

ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novie Putri Anggraini
NIM : 14020214120045
Tempat/ Tanggal Lahir : Blora, 7 November 1995
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH LABELISASI HALAL, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN SARIAYU DI KOTA
SEMARANG)**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana dipergunakan.

Semarang, Mei 2018

Pembuat Pernyataan



Novie Putri Anggraini

NIM : 14020214120045

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Labelisasi Halal, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Kosmetik Sariayu di Kota Semarang)

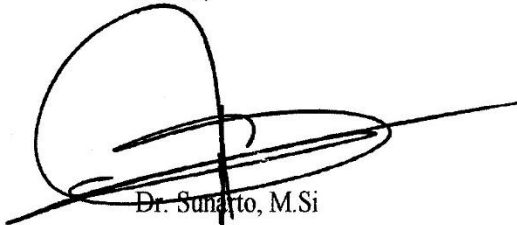
Nama Penyusun : Novie Putri Anggraini

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Juni 2018

Dekan,



Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 196607271992031001

Wakil Dekan,



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Sri Suryoko, M.Si


(.....)

Dosen Penguji :

1. Widayanto, S.Sos, M.Si


(.....)

2. Dr. Widiartanto M.AB


(.....)

MOTTO

Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari ALLAH – Imam bin Al Qayim

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

Orang tua serta seluruh keluarga terbaik saya yang selalu memberikan cinta, dukungan, doa, kepercayaan dan kasih sayang tiada henti dan selalu ada disetiap waktu ketika saya butuh, dan senantiasa mendengarkan segala keluh kesah saya selama penyusunan skripsi ini.

Teman-teman Administrasi Binis angkatan 2014 yang telah menjadi keluarga terbaik yang pernah saya temui.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang berjudul **“Pengaruh Labelisasi Halal, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Kosmetik Sariayu di Kota Semarang)**. Penulisan skripsi melibatkan banyak pihak yang telah membantu dengan doa, dukungan yang tulus dan ikhlas, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan yang mulia ini, penulis ingin menyampaikan beberapa ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunarto, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dra. Sri Suryoko, Msi selaku sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing saya dan telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB, selaku wali dosen dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan dorongan untuk saya selama kuliah.

5. Widayanto, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen pengajar Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu dan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat melakukan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh responden di Kota Semarang dan sekitarnya yang telah banyak membantu mengisi kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.
8. Mamah dan Papah yang telah membiayai dan mendoakan saya selama kuliah.
9. Dinar Rian Fiona, Desty Tirisa Pudisema dan Frida Mediana Safitri sahabat yang selalu menemani saya dikala susah sedih dan kesepian
10. Shella Valentina dan Nanda Evyn yang selalu menemani dikala saya revisian, makan, belanja dan tidur
11. Madha Ramadhani, Adhita Wahyu, Yulia Saraswati yang selalu slow respon dalam hal apapun tetapi aku saying kamu
12. Semua teman teman Adbis 2014 dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat

Semarang, Mei 2018

Penulis

ABSTRAK

Industri kosmetik di Indonesia pada saat ini sedang berkembang pesat. Kosmetik sendiri merupakan alternatif pilihan yang dapat digunakan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan sekunder serta untuk mempercantik diri. Sariayu merupakan salah satu produk yang sudah berlabel halal. Merek sariayu merupakan merek yang sudah sejak lama ada dan merupakan salah satu merek kosmetik lokal terbesar di Indonesia. Oleh karena itu, konsumen percaya terhadap merek Marrek sariayu sehingga konsumen tertarik untuk membeli maupun melakukan pembelian ulang. Desain yang menarik serta berbeda dengan produk lain juga akan meninggalkan memori tersendiri bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara labelisasi halal, harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*, dengan sampel sebanyak 100 responden wanita di kota Semarang yang menggunakan produk kosmetik sariayu minimal 1 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis *Partial Least Square (PLS)*, pengujian mediasi/intervening dengan menggunakan *Variance Accounted For (VAF)* dan Indikator *Fit Model (Model of Indices)* dengan menggunakan Aplikasi WarpPLS 6.0.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan WarpPLS dapat dijelaskan bahwa hasil uji pengaruh langsung antara labelisasi halal, harga, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada model penelitian ini menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Hasil uji pengaruh langsung antara labelisasi halal, harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada model penelitian ini menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Hasil uji pengaruh tidak langsung antara labelisasi halal, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan juga menunjukkan hasil pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi dalam model penelitian ini adalah *parsial mediation*.

Saran yang diajukan meliputi peningkatan kualitas produk agar daya tahan kosmetik lebih awet, terus berinovasi terkait kemasan produk agar lebih menarik dan mampu melindungi produk dengan baik

Kata kunci: Labelisasi halal, harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The cosmetics industry in Indonesia is currently growing rapidly. Cosmetics itself is an alternative choice that can be used by consumers to meet the secondary needs and to beautify themselves. Sariayu is one of the products that have been labeled halal. Sariayu brand is a brand that has long existed and is one of the largest local cosmetics brands in Indonesia. Therefore, consumers believe in the Marrek Sariayu brand so that consumers are interested in buying and re-buying. Designs that are interesting and different from other products will also leave its own memory for consumers. The purpose of this study was to examine the direct and indirect effects of halal labeling, price, product quality, customer satisfaction and customer loyalty. This type of research is explanatory research, with a sample of 100 female respondents in Semarang city who use cosmetic products at least one year. Sampling technique using purposive sampling. Were collected through questionnaires. Data analysis method used by Partial Least Square (PLS) analysis, mediation / intervening test by using Variance Accounted For (VAF) and Fit Model Indicator by using WarpPLS 6.0 Application.

Based on the results of calculation analysis WarpPLS can be explained that the results of direct impact test between halal labeling, price, product quality to customer satisfaction in this research model showed the results of positive and significant influence. The result of direct impact test between halal labeling, price, product quality and customer satisfaction to customer loyalty in this research model show result of positive and significant effect. The result of indirect effect test between halal labeling, price and product quality to customer loyalty through customer satisfaction also show the result of positive and significant influence. The influence of customer satisfaction as the mediating variable in this research model is parsial mediation.

Suggestions include improving the quality of the product to make the durability of cosmetics more durable, keep innovating related product packaging to be more attractive and able to protect the product well.

Keywords: Halal labeling, price, product quality, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 Perusahaan dalam Industri Kosmetik..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 2 Top Brand Indeks Kosmetik | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 3 Penjualan Martha Tilaar (dalam Rp)..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 4 Hasil Peneliti Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 5 Daftar Outlet Sariayu di Kota Semarang | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 6 Parameter Uji Validitas dalam Model Partial Least Square (PLS) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 7 Parameter Uji Reabilitas dalam Model Partial Least Square (PLS) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 1 Jenis Produk | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 2 Usia Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 3 Jangka Waktu Menggunakan Produk ... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 4 Tempat Membeli Produk | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 5 Pekerjaan Responden | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 6 Pendapatan Responden | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1. 1 <i>Output Combined Loadings and Cross Loadings</i> Hasil Uji <i>Convergent validity</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1. 2 <i>Output Latent Variable Coefficients</i> .. | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1. 3 <i>Output Combined Loadings and Cross Loadings</i> Hasil Uji <i>Convergent validity</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1. 4 Akar Kuadrat AVE..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1. 5 <i>Composite reliability dan Cronbach's alpha</i> ... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. 1 Pengetahuan mengenai tanda halal pada kemasan produk Sariayu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. 2 Kejelasan tanda halal yang dicantumkan pada produk sariayu.. | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. 3 Kejelasan komposisi pada kemasan produk..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. 4 Kejelasan lokasi pembuatan produk pada kemasan produk..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. 5 Rekapitulasi Nilai Variabel Labelisasi Halal ... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. 6 Keterjangkauan harga kosmetik Sariayu | Error! Bookmark not defined. |

Tabel 3.2. 7 Kesesuaian harga dengan kualitas produk kosmetik sariayu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 8 Kemampuan bersaing harga kosmetik Sariayu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 9 Kesesuaian harga dengan manfaat yang diberikan produk Sariayu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 10 Rekapitulasi Nilai Variabel Harga ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 11 Pemakaian produk sariayu memberi hasil yang baik pada wajah**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 12 Keamanan produk dan tidak menimbulkan iritasi serta cocok untuk kulit wajah.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 13 Penggunaan kosmetik yang tidak mudah luntur**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 14 Kemasan yang menarik dan dapat melindungi produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 15 Rekapitulasi Nilai Variabel Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 16 Kepuasan dengan adanya labelisasi halal **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 17 Kepuasan terhadap harga yang ditawarkan oleh produk kosmetik sariayu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 18 Kepuasan pelanggan akan kualitas produk yang diberikan oleh sariayu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 19 Kesesuaian dengan harapan pelanggan setelah menggunakan produk kosmetik sariayu.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 20 Rekapitulasi Nilai Variabel Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 21 Keinginan untuk membeli produk-produk lain dari sariayu selain kosmetik dan akan melakukan pembelian ulang....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 22 Produk kosmetik sariayu tetap menjadi pilihan dimasa yang akan datang**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 23 Sensitifitas terhadap harga yang ditawarkan oleh kosmetik Sariayu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 24 Keinginan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. 25 Rekapitulasi Nilai Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3. 1 *R-squared* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3. 2 *Q-squared*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3. 3 *Effect Size for Path Coefficients***Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4. 1 *direct effect pada Output path coefficient*..... **Error! Bookmark not defined.**

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 3.4. 2 <i>P values</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.4. 3 <i>Indirect effects for paths with 2 segments and p values</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.4. 4 <i>Indirect effects for paths with 2 segments and p values</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.4. 5 Perhitungan VAF | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.5 1 <i>General SEM Analysis Result</i> | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-------------------------------------|
| Gambar 1. 1 Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1. 2 Skala pengukuran rating scale | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1. 3 Diagram Jalur | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2. 1 Logo Perusahaan Sariayu | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2. 2 Unit Perusahaan | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2. 3 Label Halal | Error! Bookmark not defined. |