

ABSTRAK

Dede Agis Septia, 2025. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Sertifikasi Halal Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya: Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Cigor Mang AL merupakan usaha di bidang Food and Beverage yang berlokasi di Kota Tasikmalaya. Dalam lima bulan terakhir, bisnis ini mengalami penurunan penjualan yang menyebabkan target yang ditetapkan tidak tercapai. Studi pendahuluan terhadap 25 responden menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan sertifikasi halal diduga menjadi faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden yang merupakan konsumen dari Cigor Mang AL. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan terkait variabel-variabel yang diteliti, dan analisis dilakukan dengan menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antar variabel.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan, dan untuk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan sertifikasi halal. Serta yang berpengaruh melalui kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan sertifikasi halal. Adapun yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan sertifikasi halal.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kualitas produk, kualitas pelayanan dan sertifikasi halal berperan penting dalam membentuk sebuah kepuasan pelanggan. Ketiga aspek tersebut memengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Semakin tinggi kualitas dan kepercayaan yang dirasakan pelanggan, semakin besar pula kemungkinan pelanggan untuk tetap loyal terhadap produk Cigor Mang AL.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Sertifikasi Halal, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Dede Agis Septia, 2025. The Effect of Product Quality, Service Quality and Halal Certification on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Cigor Mang AL Tasikmalaya Consumers: Sharia Economics Studies, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University.

Cigor Mang AL is a Food and Beverage business located in Tasikmalaya City. In the last five months, the business has experienced a decline in sales which has caused the set target not to be achieved. A preliminary study of 25 respondents showed that product quality, service quality, and halal certification are suspected to be factors that influence customer loyalty. Therefore, this study aims to examine the influence of these three factors on customer loyalty through customer satisfaction.

This research method uses a quantitative approach with Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) analysis technique. Data was collected through distributing questionnaires to 200 respondents who are consumers of Cigor Mang AL. Data collection was carried out using a questionnaire containing questions related to the variables studied, and the analysis was carried out by testing the validity, reliability, and relationship between variables.

The results of this study obtained that what affects customer loyalty is customer satisfaction, and to influence customer satisfaction, namely product quality, service quality and halal certification. As well as those that influence through customer satisfaction, namely product quality, service quality and halal certification. As for those that have no effect on customer loyalty, namely product quality, service quality and halal certification.

This finding shows that aspects of product quality, service quality and halal certification play an important role in shaping customer satisfaction. These three aspects affect loyalty indirectly through customer satisfaction as an intervening variable. The higher the quality and trust that customers feel, the more likely customers are to remain loyal to Cigor Mang AL products.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Halal Certification, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.