

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LABEL HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)**



SKRIPSI

**Mutia Rahma Safitri
2002010187**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LABEL HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

**Mutia Rahma Safitri
2002010187**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LABEL HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

**Mutia Rahma Safitri
2002010187**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

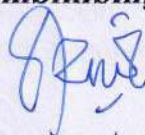
HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Label Halal
Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)**



Oleh :
Mutia Rahma Safitri
2002010187

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing :



Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M
NIK. 2160122




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Mutia Rahma Safitri
NIM : 2002010187
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M. ()
Anggota 1 : Dr. Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si. ()
Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 07 Agustus 2024

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asoc. Prof. Dr. Naefati Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIM 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutia Rahma Safitri
NIM : 2002010187
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 07 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Mutia Rahma Safitri

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

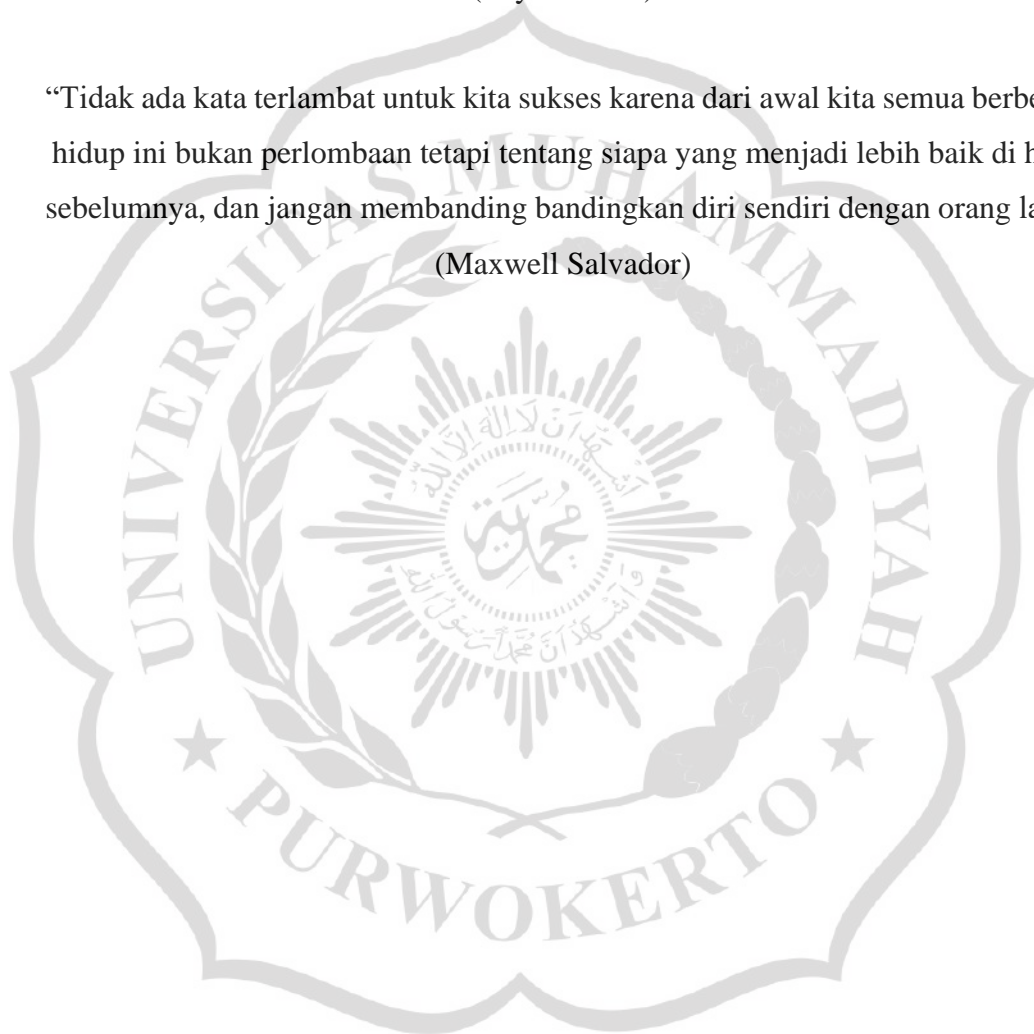
(Q.S.Al-Baqarah, 2:286)

“Its fine to fake it until you make it, until you do, until it true”

(Taylor Swift)

“Tidak ada kata terlambat untuk kita sukses karena dari awal kita semua berbeda, hidup ini bukan perlombaan tetapi tentang siapa yang menjadi lebih baik di hari sebelumnya, dan jangan membanding bandingkan diri sendiri dengan orang lain”

(Maxwell Salvador)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan rasa syukur dan bahagia, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Kedua orang tua penulis tercinta Bapak Slamet Riyadi dan Ibu Reni Laela yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi serta *support* untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih sudah mengantarkan penulis sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak dan Ibu tercinta.
- ❖ Adik Penulis Afgan dan Ghibran yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang karena dialah termasuk orang yang menjadikan penulis menjadi kuat dan lebih semangat. Raihlah cita-cita kalian yang selama ini diimpikan.
- ❖ Isnaeni Dewi Zaherli yang telah membersamai penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan. Terima Kasih sudah menjadi salah satu alasan penulis untuk sampai dititik ini.
- ❖ Terima kasih untuk penulis Mutia Rahma Safitri sudah berjuang dan berusaha sampai dititik ini. Bahagialah dimanapun kamu berada, untuk penulis “apapun kurang dan lebihmu mari merayakan sendiri”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Muchammad Agung Miftahudin, S.E., M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku dosen penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Slamet Riyadi dan Ibu Reni Laela yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan sampai tahap ini, yang mengorbankan segalanya untuk penulis, selalu memberikan semangat, mengajarnya untuk selalu bersyukur dan

bersabar disetiap proses yang dilalui dan pantang menyerah dalam menggapai target hidup, serta tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkah. Terima kasih untuk selalu berada disisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

8. Keluarga yang telah memberikan motivasi penulis khususnya adik-adik penulis Afgan Aimaru Zam Zani dan Gibran Baihaqi Khaizan yang telah memberikan semangat dan dukungannya serta yang selalu menjadi alasan penulis untuk tetap optimis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman Teater PERISAI, DPM FEB UMP, grup Srikandi, grup Sumber Gibah dan teman-teman KKN Majalangu serta teman-teman manajemen angkatan 20 yang telah menyumbangkan tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, Terima Kasih atas dukungannya dan memberi motivasi untuk penulis.

Purwokerto, 07 Agustus 2024

Penulis



Mutia Rahma Safitri

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutia Rahma Safitri
NIM : 2002010187
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN LABEL
HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengaliformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 07 Agustus 2024

Yang menandatangani,



Mutia Rahma Safitri

PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN LABEL
HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Es Krim Mixue di Purwokerto)
Mutia Rahma Safitri¹, Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M.²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[¹safitrirahma910@gmail.com](mailto:safitrirahma910@gmail.com)

[²ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh cita rasa, kualitas pelayanan dan label halal terhadap keputusan pembelian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 100 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial cita rasa, kualitas pelayanan dan label halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Cita Rasa, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan,
Label Halal

THE INFLUENCE OF TASTE, QUALITY OF SERVICE AND THE
HALAL LABEL ON PURCHASING DECISIONS

(Study of Mixue Ice Cream Consumers in Purwokerto)

Mutia Rahma Safitri¹, Erny Rachmawati²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{(1) (2)}

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[¹safitrirahma910@gmail.com](mailto:safitrirahma910@gmail.com)

[²ernyrachmawati67@gmail.com](mailto:ernyrachmawati67@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of taste, service quality, and halal labels on purchasing decisions. The sample selection in this study was done by *purposive sampling*. based on the criteria, a total of 100 respondents were sampled. The data analysis techniques used in this study are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis test. The results of the analysis show that partially taste, service quality, and halal labels have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Key words : Taste, Purchase Decision, Service Quality, Halal Label

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Teori Kognisi.....	11
3. Keputusan Pembelian.....	11
4. Cita Rasa	14
5. Kualitas Pelayanan	17
6. Label Halal	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20

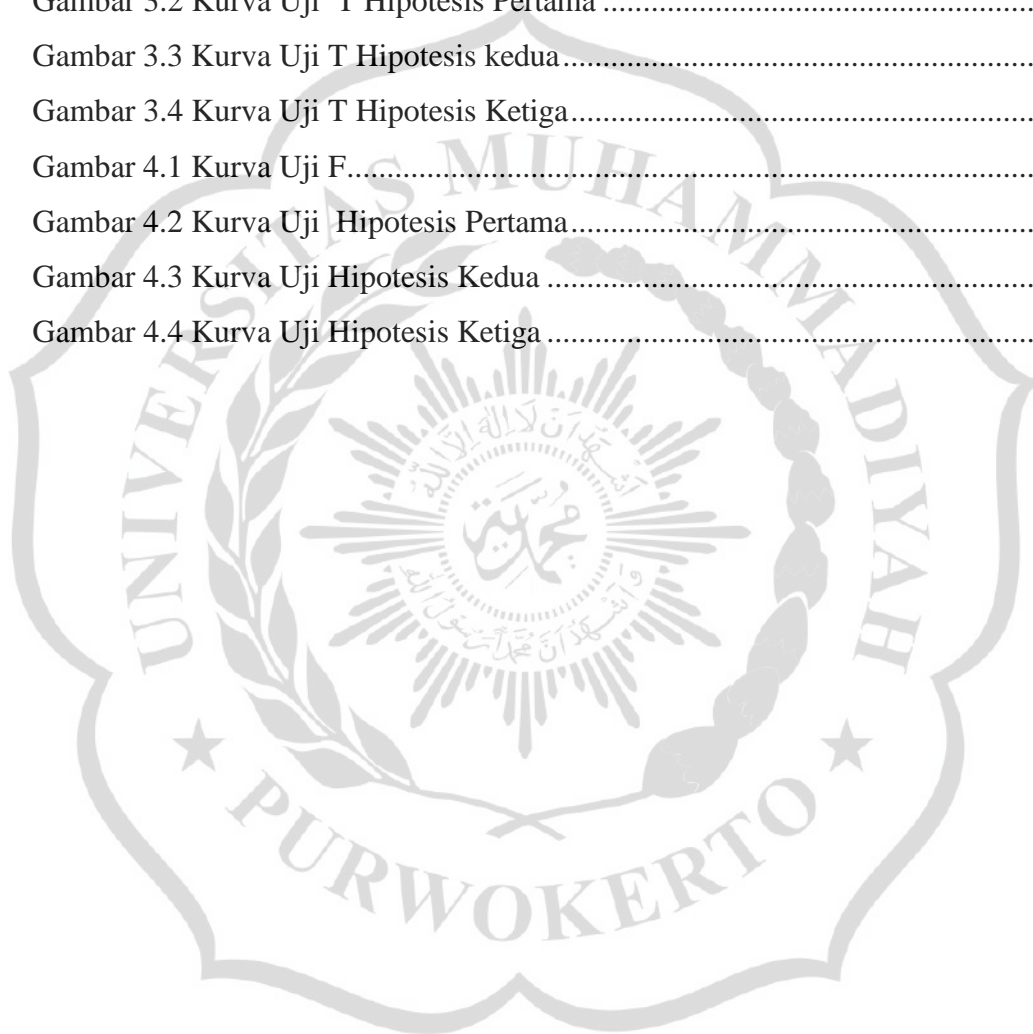
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Metode Pengumpulan Data.....	35
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional.....	36
F. Indikator dan Item Pernyataan	38
G. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	48
1. Gambaran umum Es Krim Mixue.....	48
2. Responden rate.....	48
3. Gambaran umum responden	49
4. Analisis statistik deskriptif	53
5. Uji instrumen.....	60
6. Uji asumsi klasik.....	65
7. Analisis Regresi Berganda.....	67
8. Uji Kecocokan Model.....	69
9. Uji T.....	71
B. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Keterbatasan dan Saran.....	79
1. Keterbatasan.....	79
2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Data Penduduk di Kecamatan Purwokerto	31
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Penelitian	34
Tabel 3.3	Definisi Operasional	36
Tabel 3.4	Item Pernyataan.....	45
Tabel 4.1	Response Rate	49
Tabel 4.2	Usia	50
Tabel 4.3	Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4	Pekerjaan	51
Tabel 4.5	Pendapatan/Uang Saku.....	52
Tabel 4.6	Asal Kecamatan	53
Tabel 4.7	Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	54
Tabel 4.8	Analisis Statistik Deskriptif Cita Rasa	55
Tabel 4.9	Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.10	Analisis Statistik Deskriptif Label Halal.....	59
Tabel 4.11	Uji Validitas Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.12	Uji Validitas Cita Rasa.....	62
Tabel 4.13	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.14	Uji Validitas Label Halal	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	69
Tabel 4.21	Hasil Uji F	70
Tabel 4.22	Hasil Uji T.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perusahaan F&B dengan Toko Waralaba Terbanyak Di Dunia ..	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.	29
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	44
Gambar 3.2 Kurva Uji T Hipotesis Pertama	45
Gambar 3.3 Kurva Uji T Hipotesis kedua.....	46
Gambar 3.4 Kurva Uji T Hipotesis Ketiga.....	47
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	70
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	72
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	72
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2 : Identitas Responden	92
Lampiran 3 : Gambaran Umum Responden	100
Lampiran 4 : Analisis Data Deskriptif.....	102
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	103
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas	107
Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	107
Lampiran 9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	107
Lampiran 10 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	108
Lampiran 11 : Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	108
Lampiran 12 : Hasil Uji F.....	108
Lampiran 13 : Hasil Uji T	108
Lampiran 14 : Nilai Pernyataan.....	109
Lampiran 15 : R tabel	112
Lampiran 16 : f tabel	114
Lampiran 17 : t tabel.....	115