

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LABEL
HALAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN
MIE KIRO KEBUMEN**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI**

Oleh

Erfin Muhammad Kurniawan

2121247

Pembimbing

Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M

NIDN. 2114088703

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LABEL
HALAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN
MIE KIRO KEBUMEN**



**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI**

**Oleh
Erfin Muhammad Kurniawan
2121247**

**Pembimbing
Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M
NIDN. 2114088703**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN**

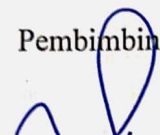
2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LABEL HALAL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN MIE KIRO
KEBUMEN

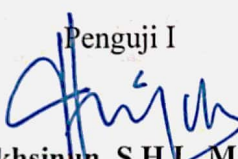
Oleh
Erfin Muhammad Kurniawan
2121247

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 23 September 2025
dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Strata 1 Ekonomi Syariah
pada tanggal 23 September 2025

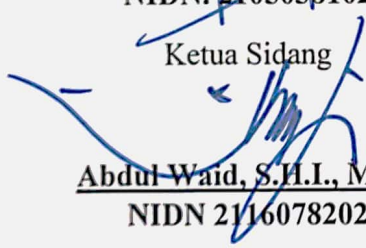
Pembimbing


Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M
NIDN. 2114088703

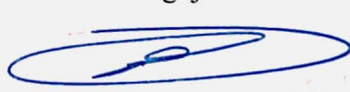
Penguji I


Mukhsinun, S.H.I., M.E.I.
NIDN. 2105038102

Ketua Sidang


Abdul Waid, S.H.I., M.S.I
NIDN 2116078202

Penguji II


H. Munir Achvar, M.Si.
NIDN. 0630056301

Sekretaris


Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sv., M.E
NIDN. 2124019202

Mengesahkan
Dekan.





INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Islam Nomor : 3523 Tahun 2013

Jl. Tentara Pelajar No. 55B Telp. (0278) 385902 Kebumen 54312

Website : www.iainukebumen.ac.id Email info : @iainukebumen.ac.id

NOTA DINAS

Hal: Skripsi

Kepada.

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen

c/q Biro Skripsi

Di

Tempat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen No: In. 11/X.10/IAINU/F.IV/11 022/2025 tertanggal 3 Februari 2025 tentang Judul dan Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2024/2025 Sebagai Pembimbing Skripsi Saudara :

Nama : Erfin Muhammad Kurniawan

NIM : 2121247

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LABEL HALAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN MIE KIRO KEBUMEN

Maka setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya akhirnya kami anggap Skripsi tersebut sebagai hasil penelitian/kajian mendalam telah memenuhi syarat untuk di ajukan ke sidang munaqosyah IAINU Kebumen. Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqosyahkan dan Bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksampler skripsi dimaksud.

Kebumen, 2 September 2025

Pembimbing

Dr. Umi Aritah, S.Pd.I., M.M
NIDN. 2114088703

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erfin Muhammad Kurniawan

NIM 2121247

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LABEL HALAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN MIE KIRO KEBUMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri dibawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen,.....



Erfin Muhammad Kurniawan

MOTTO

“Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil “

“Allah tidak membebani seseorang melainkan
Sesuai dengan kesanggupannya. “

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini

kupersembahkan kepada:

Orang tuaku tercinta Bapak Poniran dan Ibu Siti Robi`ah, yang dengan doa, kasih sayang, dan pengorbanan tanpa batas selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah hidupku.

Kakaku Erik Suratno, yang senantiasa memberi semangat dan teladan dalam perjuangan.

Saudara kembarku Erfan Muhammad Setiawan, yang selalu menjadi penyemangat dan teman.

Semoga karya ini menjadi wujud kecil dari rasa hormat dan terima kasihku kepada kalian semua.

TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُعَدَّة عِدَّة	ditulis ditulis	Muta'addidah 'iddah
--------------------	--------------------	------------------------

C. Ta`marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة علة	ditulis ditulis	H{ikmah 'illah
-------------	--------------------	-------------------

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan lain sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

2. Bila diikuti dengan kata sandang `al` serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Kara>mah al-auliya>'
----------------	---------	----------------------

3. Bila ta` marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	Zaka>h al-fit{ri
------------	---------	------------------

D. Vokal pendek

— َ — فَعْل	Fathah	ditulis ditulis	A fa'ala
— ِ — ذَكَر	Kasrah	ditulis ditulis	i zu\kira
— ُ — يَذْهَب	Dammah	ditulis ditulis	u yaz\habu

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	a> ja>hiliyyah
2	Fathah + ya' mati	ditulis	a>
	تنسى	ditulis	tansa>
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	i>
	كريم	ditulis	kari>m
4	Dammah + wawu mati	ditulis	u>
	فروض	ditulis	furu>d

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أعدت لئن شكرتم	ditulis ditulis ditulis	A'antum U'iddat La'in syakartum
---------------------------	-------------------------------	---------------------------------------

H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf "I".

القرآن القياس	ditulis ditulis	AlQur'a>n Al-Qiya>s
------------------	--------------------	------------------------

2. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء الشمس	ditulis ditulis	As-Sama>' Asy-Syams
-----------------	--------------------	------------------------

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض اهل السنة	ditulis ditulis	z\awi> al-furu>d{ Ahl as-Sunnah
-------------------------	--------------------	------------------------------------

KATA PENGANTAR

Hamdan Wa Syukron Lillah, Alhamdulillahirabbil Alamin segala puji ungkapan rasa syukur atas segala karunia yang telah Allah anugerahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat tercapainya gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lebel Halal Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Mie Kiro Kebumen”.

Shalatan Wa Salaman ala Rosulullah SAW. Iringan doa tak terlupakan kepada Nabi Muhammad S.A.W, yang merupakan tauladan bagi semua umat islam, kepada keluarganya, sahabatnya, juga para pengikutnya.

Penulis sangat menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya dukungan serta bantuan yang diterima dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan segala hormat penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Poniran dan Ibu Siti Robi`ah yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do`a setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau. Kaka saya Erik Suratno dan saudara kembar saya Erfan Muhammad Setiyawan yang telah banyak memberikan dukungan serta motivasi hingga saat ini.

2. Bapak Dr. Benny Kurniawan, M. Pd.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen, Bapak Faisal, M.Ag selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen, dan Bapak Imam Subarkah, M.Pd selaku Wakil Rektor 2 Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen.
3. Bapak Abdul Waid, S.H.I., M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen.
4. Ibu Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen.
5. Ibu Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, bimbingan, saran, serta nasehat dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen yang dengan tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah
7. Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh Staf Akademik dan Umum IAINU Kebumen yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah
9. Staf Perpustakaan IAINU Kebumen yang telah memberikan pelayanan yang baik selama kuliah.

10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen, yang selalu memberi semangat, berbagi pengalaman, serta menjadi teman berdiskusi selama menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
11. Akrom Amrulloh, Iwan Irsadi, Hani Dias Sulistiani, Uswatun Khasanah, selaku sahabat saya yang senantiasa mendampingi, memberikan dukungan moral, serta menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Orang terkasih yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberi semangat, mendukung dan mendoakan penulis.
13. Diri penulis sendiri, yang telah berusaha dengan penuh kesabaran, kerja keras, serta keikhlasan dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Terima kasih kepada para responden penelitian atas ketersediaannya mengisi kuisioner dalam penelitian ini.
15. Dan terakhir kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan *satupersatu*, semoga semua dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis menjadikan sebuah kebaikan yang akan didapatkan kelak.
16. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Mukhsinun, S.H.I., M.E.I. selaku Penguji I, Bapak H. Munir Achyar, M.Si. selaku Penguji II, Bapak Abdul Waid, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Sidang, serta Ibu Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E. selaku Sekretaris Sidang, atas waktu, perhatian, serta saran dan masukan yang sangat berharga dalam

penyusunan skripsi ini. Semoga ilmu dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima setiap kritik dan saran yang membangun. Besar harapan penulis, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Aamiin.

Kebumen,.....

Erfin Muhammad Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Penegasan Istilah.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	11
A. Landasan Teori	11
B. Telaah Pustaka	33
C. Hipotesis Penelitian	35
D. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan Penelitian	39
B. Desain Penelitian	39
C. Subjek Penelitian	39
D. Objek Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	50

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B.	Analisis Deskriptif	50
1.	Karakteristik Responden.....	50
2.	Analisis Data.....	52
C.	Pengujian Hipotesis	62
D.	Pembahasan	65
BAB V PENUTUP		69
A.	Kesimpulan	69
B.	Saran	70
C.	Kata Penutup.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah penduduk Indonesia	4
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan rentang usia	51
Tabel 4.3 Hasil uji validitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas	55
Tabel 4.5 Hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov dengan monte carlo test sebelum data di outlier	56
Tabel 4.6 Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan Monte Carlo test sesudah data di outlier	57
Tabel 4.7 Hasil uji multikolinearitas	58
Tabel 4.8 Hasil uji regresi linier berganda	61
Tabel 4.9 Hasil uji T.....	62
Tabel 4.10 Hasil uji F.....	63
Tabel 4.11 Hasil uji koefisien determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	38
Gambar 4. 1 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60

ABSTRAK

Nama : Erfin Muhammad Kurniawan
NIM : 2121247
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN LABEL HALAL TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA RESTORAN MIE KIRO
KEBUMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari kualitas layanan, harga, dan label halal terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Mie Kiro yang berlokasi di Kebumen. Kesetiaan pelanggan terbentuk ketika konsumen merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap produk atau layanan, sehingga mereka melakukan pembelian kembali. Layanan yang berkualitas tinggi dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan, harga yang terjangkau dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat kesetiaan, sedangkan label halal memberikan kepastian mengenai kehalalan yang menambah rasa yakin dan aman bagi konsumen yang beragama Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada konsumen yang pernah melakukan pembelian di Restoran Mie Kiro Kebumen dengan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria yang telah ditentukan. Analisis data ini dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan label halal berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan label halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Mie Kiro Kebumen sebesar 60,7%. Artinya, sebesar 60,7% variasi perubahan pada loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Label Halal, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Label Halal, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Erfin Muhammad Kurniwan
SRN : 2121247
Thesis Title : *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND HALAL LABEL ON CUSTOMER LOYALTY AT MIE KIRO RESTAURANT, KEBUMEN*

This study aims to analyze the impact of service quality, price, and halal labeling on customer loyalty at Mie Kiro Restaurant in Kebumen. Customer loyalty is formed when consumers are satisfied and have confidence in a product or service, leading to repeat purchases. High-quality service can create comfort and satisfaction, affordable prices can increase satisfaction and strengthen loyalty, while the halal label provides assurance regarding halal certification, increasing confidence and security for Muslim consumers.

This study used a quantitative approach. Data were obtained through questionnaires distributed to consumers who had purchased at Mie Kiro Restaurant in Kebumen using a purposive sampling technique according to predetermined criteria. This data analysis was performed using multiple linear regression with the assistance of SPSS 25. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer loyalty, while the halal label has a positive but insignificant effect on customer loyalty. Simultaneously, service quality, price, and the halal label have a positive and significant effect on customer loyalty at Mie Kiro Restaurant in Kebumen, amounting to 60.7%. This means that 60.7% of the variation in changes in customer loyalty can be explained by the variables of Service Quality, Price, and Halal Label, while the remaining 39.3% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Halal Label, Customer Loyalty*