

Analisis Pengaruh Label Halal Warung Bakso terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) di Kota Yogyakarta

Dyah Tiara Rita Meitia¹; Jumeri Mangun Wikarta²; Guntarti Tatik Mulyati²

ABSTRAK

Saat ini jumlah warung bakso di Yogyakarta cukup banyak, namun hanya beberapa saja yang telah memiliki sertifikasi halal. Sertifikasi halal merupakan hal yang harus diperhatikan oleh produsen atau pemilik warung bakso karena sertifikasi halal merupakan salah satu atribut mutu yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh label halal dan atribut produk lainnya terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen warung bakso yang berlabel halal dan yang belum berlabel halal di kota Yogyakarta, serta mengetahui pengaruh label halal terhadap volume penjualan warung bakso berlabel halal di kota Yogyakarta.

Analisis dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *software* LISREL 8.51. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dengan metode *purposive random sampling*. Model yang disusun terdiri dari lima buah variabel laten meliputi merek, rasa, pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Model yang telah disusun kemudian diuji kecocokannya dengan uji *Goodness of Fit*.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa merek, rasa dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen warung bakso yang telah memiliki sertifikasi halal maupun pada warung bakso yang belum berlabel halal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa label halal dapat meningkatkan volume penjualan warung bakso.

Kata kunci : *Label halal, atribut produk, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, Structural Equation Modelling*

¹Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian UGM

²Staff Pengajar Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian UGM

Analysis of The Effect of Halal Label on Bakso Stalls toward Customer Satisfaction and Customer Loyalty with Structural Equation Modeling (SEM) in Yogyakarta

Dyah Tiara Rita Meitia¹; Jumeri Mangun Wikarta²; Guntarti Tatik Mulyati²

ABSTRACT

Nowadays, there are many Bakso stalls in Yogyakarta but only few that have been certified. Halal label is an important thing that should be notice by the owner of food stalls because halal label is one of quality attributes that can affect customer loyalty. This study aims to determine the influence of halal label and product attribute toward customer satisfaction and customer loyalty on certified bakso stalls and not certified bakso stalls in Yogyakarta, and also identifying the influence of halal label toward selling volume on certified bakso stalls.

Analyses were performed using Structural Equation Modeling (SEM) by LISREL 8.51 *software*. The number of respondents in this study were 120 respondents with purposive random sampling method. The model is composed of five latent variables include brand, taste, service, customer satisfaction and customer loyalty. Models that had been developed then tested for their suitability trough Goodness of Fit test.

The result of hypothesis test showed that brand, taste and service have significant effect in affecting customer satisfaction and customer loyalty of Bakso stalls both certified and Bakso stalls which do not certified. This research showed that selling volume can affected by halal label.

Keywords : Halal Label, Product Attributes, Costumer Satisfaction, Customer Loyalty, Structural Equation Modelling

¹ The Student of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology, Gadjah Mada University

² The Lecturer Staff of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology, Gadjah Mada University