

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MARKETING MIX DAN  
SERTIFIKASI HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMEBELIAN  
DENGAN MINAT BELI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS KEDAI PEMPEK KAWASAN 26 ILIR PALEMBANG)**



**OLEH**

**INDRI PRISCILIA**

**2230605008**

**MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI SYARIAH  
UNIVERSITAS UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini;

Nama: INDRI PRISCILIA

NIM: 2230605008

Jenjang: S2 Ekonomi Syariah

Menyatakan, bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 26 Febuari 2024

Saya yang menatakan,



Indri Priscilia

NIM. 2230605008



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG DOSEN PEMBIMBING TESIS  
Nomor : B.567/Un.09/VII LPP.00 9/07/2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyusunan Tesis Mahasiswa Program S2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang perlu menunjuk dosen pembimbing Tesis yang dituangkan dalam keputusan Dekan,
- b. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap, mampu dan bertanggung jawab di tunjuk sebagai pembimbing Tesis,
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 Tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang Menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 62 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG DOSEN PEMBIMBING TESIS

KESATU : Menunjukan nama-nama di bawah ini sebagai Dosen Pembimbing Tesis:

1. Dr. Heri Junaidi, M.A
2. Dedy Anwar, S.E., M.Si., Ph.D.

Terhadap Mahasiswa :

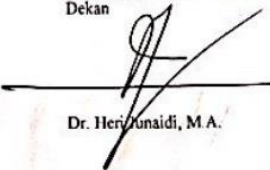
Nama : Indri Priscilia  
NIM : 2230605008  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang  
Program Studi : Magister S2 (Strata 2) Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi/ Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Marketing Mix dan Sertifikasi Halal terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kedai Kawasan Pempek 26 Ilir Palembang)

KEDUA : Masa penulisan Tesis adalah 6 (enam) bulan terhitung tanggal SK ini dikeluarkan, apabila dalam satu semester mahasiswa yang bersangkutan tidak mampu menyelesaikan maka judul Tesis tersebut dianggap hangus dan diganti judul yang lain.

KETIGA : Kepada Dosen Pembimbing Tesis tersebut agar menyediakan waktu untuk konsultasi dan memberikan bimbingan kepada mahasiswa

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan Dalam keputusan ini maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal, 31 Juli 2023  
Dekan

  
Dr. Heri Junaidi, M.A.

Tembusan:  
1. Prodi  
2. Mahasiswa  
3. Arsip



#### PERSETUJUAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku tim penguji tesis:

**Nama: Prof. Maya Panorama**

**NIP:197511102006042002**

**Nama: Dr. Rinol Sumatri, M.E.I**

**NIP :197502142008011011**


Dengan ini menyetujui bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Marketing mix Dan Sertifikasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus kedai Pempek Kawasan 26 Ilir Palembang) “ ditulis:

Nama Mahasiswa : Indri Priscilia  
NIM : 2030605008  
Program Studi : Magister EkonomiSyari’ah

Telah diujikan pada sidang Munaqosyah Terbuka pada Tanggal 01 Maret 2024 dan telah selesai melaksanakan perbaikan sesuai dengan petunjuk dan arahan dari para Penguji dan Pembimbing.


Palembang, 01 Maret 2024

**Pembimbing I**



**Prof. Maya Panorama, M.Si., Ph.D**  
**NIP. 197511102006042002**

**Pembimbing II**



**Dr. Rinol Sumatri, M.E.I**  
**NIP. 197502142008011011**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”  
( Imam Syafi’i )

“Sukses bukanlah sesuatu yang kebetulan. Itu adalah kerja keras, ketekunan, dan belajar dari kegagalan.”  
( Colin Powell )

### **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan lancar dan baik. Semoga keberhasilan penyelesaian tesis ini menjadi langkah awal untuk masa depanku dalam menggapai cita-cita. Saya persembahkan tesis ini kepada:

1. Bahagiaku, sedihku, lelahku, sujudku, doaku, air mataku, dan ikhtiarku aku tujukan kepada sang Maha Segalanya, ALLAH SWT, yang melindungi serta menerangi jalanku.
2. Kedua orang tua Ibu Rasniati yang selalu menghujanku dengan cinta, yang terus terasa pada setiap helaan nafas.
3. Adikku yang terus menerus menyemangati dan membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini
4. Keluarga besar serta sahabat, terima kasih atas doa dan motivasinya
5. Teman-teman Magister Ekonomi Syariah Angkatan 2022, semoga semua selalu sukses kedepannya.
6. Almamaterku

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Marketing Mix Dan Sertifikasi Halal terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kedai Pempek Kawasan 26 Ilir Palembang)”** Sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Magister pada jurusan S2 Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Sholawat serta salam selalu turunkan kepada junjungan kita nabi agung nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan tesis ini penulis menyadari masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Aamiin.

Selanjutnya dalam proses penulisan tesis ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku ketua program studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Prof. Maya Panorama SE., M.Si., Ph.D dan Bapak Dr. Rinol Sumantri, M.E.I. Selaku penguji I Dan Penguji II.
6. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A dan Dr. Deky Anwar, S.E., M.Si., Ph.D. selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar.
7. Segenap dosen, Staf Administrasi dan pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. orangtua yang selalu menjadi motivasi hidup penulis. Terimakasih atas setiap doa yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
9. Adikku, Beserta segenap keluarga besar penulis, terimakasih atas dukungan dan semua hal yang telah kalian berikan kepada penulis.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT. penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan amal yang berlipat kepada mereka. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aamiin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2024

Indri Priscilia  
2230605008

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	-
ت	ta	T	-
ث	sa	S	s (dengan titik di atas)
ج	jim	J	-
ح	ha	H	h (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	-
د	dal	D	-
ذ	zal	z	z (dengan titik di atas)
ر	ra	R	-
ز	Zai	Z	-
س	Sin	S	-
ش	syin	Sy	-



ص	sad	Ṣ {	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	Ḍ {	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	Ṭ {	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	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

## A. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

## 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	i
ُ	Dammah	U	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ...ي	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

## B. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...أ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...أ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

### C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

#### **D. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

## ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Marketing Mix Dan Sertifikasi Halal terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kedai Pempek Kawasan 26 Ilir Palembang)  
Oleh : Indri Priscilia (2230605008)

Penelitian ini berangkat dari permasalahan bahwa apakah Kualitas Pelayanan, Marketing Mix Dan Sertifikasi Halal berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kedai Pempek Kawasan 26 Ilir Palembang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Marketing Mix Dan Sertifikasi Halal terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kedai Pempek Kawasan 26 Ilir Palembang), kemudian untuk melihat apakah minat beli dapat memediasi Kualitas Pelayanan, Marketing Mix Dan Sertifikasi Halal terhadap keputusan pembelian. Teknik pengumpulan data primer berupa penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan *path analysis*. Alat analisis menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Minat Beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,19 > 0,05$ . 2) Marketing Mix berpengaruh terhadap Minat Beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,04 < 0,05$ . 3) Sertifikasi Halal berpengaruh terhadap Minat Beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,00 < 0,05$ . 4) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,05 = 0,05$ . 5) Marketing Mix berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,01 < 0,05$ . 6) Sertifikasi Halal tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,96 > 0,05$ . 7) Minat Beli berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,01 < 0,05$ . 8) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,30 > 0,05$ . 9) Marketing Mix tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,11 > 0,05$ . 10) Sertifikasi Halal berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,03 < 0,05$ . 11) Kualitas pelayanan, marketing mix, dan sertifikasi halal secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian melalui minat beli dibuktikan dengan nilai p value sebesar  $0,00 < 0,05$ .

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	24
C. Tujuan dan Kegunaan .....	25
D. Manfaat Penelitian .....	26
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	28
<b>B. Landasan Teori dan Konseptual</b> .....	<b>32</b>
1. Perilaku Konsumen.....	32
2. Teori Masalah Mursalah .....	35
3. Minat Beli .....	38
a. Definisi.....	38
b. Dimensi.....	40
c. Indikator.....	41
4. Keputusan Pembelian.....	42
a. Definisi.....	42
b. Faktor-faktor .....	44
c. Indikator.....	45
5. Kualitas Pelayanan.....	47
a. Definisi.....	47
b. Karakteristik.....	49
c. Tujuan Pelayanan.....	50
d. Indikator.....	50
6. Marketing Mix .....	51

a. Definisi.....	51
b. Indikator.....	54
7. Sertifikasi Halal .....	55
a. Definisi.....	55
b. Implementasi.....	58
c. Indikator.....	60
C. Kerangka Penelitian .....	61
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Data .....	62
B. Sumber Data.....	62
C. Populasi dan Sampel .....	62
D. Variabel Penelitian.....	63
E. Operasional Variabel.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	68
1. Observasi.....	68
2. Kuesioner .....	68
G. Teknik Analisis Data.....	69
1. Analisa Outer Model.....	69
2. Analisa Inner Model .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Responden .....	75
B. Instrument Penelitian (Outer Model) .....	77
C. Hasil Analisis Data (Inner Model) .....	82
D. Pembahasan Penelitian.....	86
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>

