



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN LABEL
HALAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FORE
COFFEE PADA GENERASI Z DI JAKARTA**

SKRIPSI

DHIYA ULAYYA MAYYADAH 2210116002

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, LABEL HALAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FORE COFFEE PADA
GENERASI Z DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

DHIYA ULAYYA MAYYADAH 2210116002

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Dhiya Ulayya Mayyadah

NIM : 2210116002

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Dhiya Ulayya Mayyadah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhiya Ulayya Mayyadah
NIM : 2210116002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Label Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan Fore Coffee pada Generasi Z Di Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Juli 2026
Yang menyatakan,



(Dhiya Ulayya Mayyadah)

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN LABEL HALAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FORE COFFEE PADA GENERASI Z DI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

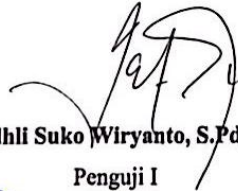
DHIYA ULAYYA MAYYADAH 2210116002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 13 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.

Ketua Penguji



Fadhlil Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF

Penguji I



Divya Azka Karimah, M.E.

Penguji II (Pembimbing)



Dhiya Ulayya Mayyadah, S.E, M.M.

Dekan



Fadhlil Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF

Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juli 2026

The Influence of Price, Service Quality, and Halal Label on Customer Satisfaction with Fore Coffee among Generation Z in Jakarta

By Dhiya Ulayya Mayyadah

ABSTRACT

Coffee consumption among Generation Z in Jakarta is on the rise, driven by the growth of modern retail and a strong preference for easily accessible, high-quality halal products. The combination of competitive prices, superior service quality, and the presence of a halal label plays a significant role in driving customer satisfaction with Fore Coffee among Generation Z. This study aims to reveal the influence of price, service quality, and halal certification on customer satisfaction with Fore Coffee among Generation Z in Jakarta. A quantitative approach with purposive sampling was used, involving 150 respondents via Google Forms. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS software. The results indicate that price and service quality have a significant effect on customer satisfaction, whereas the halal label does not have a significant effect on customer satisfaction. These findings imply that Fore Coffee customer satisfaction is influenced by perceptions of price and the quality of service provided, indicating that the higher the perceived price and quality of service, the higher the level of satisfaction among consumers. However, the halal label has not yet emerged as a variable that influences Fore Coffee customer satisfaction.

Keywords: *customer satisfaction, generation z, halal label, price, service quality*

Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Label Halal terhadap Kepuasan Pelanggan Fore Coffee pada Generasi Z di Jakarta

Oleh Dhiya Ulayya Mayyadah

ABSTRAK

Perilaku konsumsi kopi di kalangan generasi z jakarta semakin meningkat, didorong oleh berkembangnya ritel modern dan tingginya preferensi terhadap produk halal yang mudah diakses dan berkualitas. Kombinasi harga yang bersaing, kualitas pelayanan yang unggul, serta keberadaan label halal berperan signifikan dalam mendorong kepuasan pelanggan Fore Coffee pada generasi z. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh harga, kualitas layanan, dan label halal terhadap kepuasan pelanggan Fore Coffee pada generasi z di Jakarta. Pendekatan kuantitatif dengan *purposive sampling* terhadap 150 responden melalui Google Form. Pengolahan data menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan *software* SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan label halal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengimplikasikan bahwa kepuasan pelanggan Fore Coffee dipengaruhi oleh persepsi harga dan kualitas layanan yg diberikan yang menandakan bahwa semakin tinggi persepsi harga dan kualitas layanan yang diberikan maka memberikan kepuasan yang tinggi pula terhadap konsumen. Meskipun demikian label halal belum menjadi salah satu variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan Fore Coffee.

Kata Kunci: generasi z, harga, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, label halal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 13 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Dhiya Ulayya Mayyadah

NIM : 2210116002

Program Studi : Ekonomi Syariah S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Label Halal terhadap Kepuasan Pelanggan Fore Coffee pada Generasi Z di Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata ...⁸⁵...¹³ dan Nilai Huruf^A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.	Ketua	
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si.CDIF	Anggota I	
3	Diva Azka Karimah, M.E.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 13 Juli 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah S1

Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Label Halal terhadap Kepuasan Pelanggan Fore Coffee pada Generasi Z di Jakarta” dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama proses penyusunan proposal ini, di antaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF selaku Kepala Program Studi S1 Ekonomi Syariah dan Dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Diva Azka Karimah, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, saran, bimbingan serta ilmu yang sangat berharga.
4. Orang tua, adik, dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti.
5. Rekan-rekan seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan, motivasi dan dukungan yang telah diberikan.
6. Diri sendiri, terima kasih sudah bertahan dan menyelesaikan apa yang dimulai, meski tidak selalu pandai menunjukkan perasaan dan rasa yakin. Semoga langkah ini membuktikan bahwa saya mampu.

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Jakarta, 13 Juli 2026

Dhiya Ulayya Mayyadah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Teori Persepsi Harga	13
2.1.3 Teori Kualitas Layanan	15
2.1.4 Teori Label Halal	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Model Penelitian	30
2.4 Hipotesis.....	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 31
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.1.1 Definisi Operasional.....	31

3.1.2 Pengukuran Variabel	32
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Jenis Data	35
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.3.3 Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Analisis Data.....	37
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	38
3.4.2 Model Pengukuran (Outer Model)	39
3.4.3 Model Struktural (Inner Model).....	41
3.4.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Data Penelitian	43
4.2.1 Deskripsi Data Responden	43
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	46
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	51
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
4.3.3 Uji Hipotesis	56
4.4 Pembahasan.....	57
4.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.4.3 Pengaruh Label Halal terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	65
5.3 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. Skala Likert.....	33
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	33
Tabel 4. Interpretasi Nilai Indeks.....	39
Tabel 5. Parameter Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha.....	40
Tabel 6. Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 7. Usia Responden.....	44
Tabel 8. Domisili Responden.....	45
Tabel 9. Metode Pembelian Responden.....	45
Tabel 10. Outer Loadings.....	51
Tabel 11. Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 12. Cronbach's Alpha	54
Tabel 13. R-Square Adjusted	55
Tabel 14. Hasil Uji T.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Top Brand Award tahun 2026	3
Gambar 2. Kedai Kopi Favorite Orang Indonesia	4
Gambar 3. Model Penelitian	30
Gambar 4. Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
Gambar 5. Jawaban Responden Terhadap Harga	47
Gambar 6. Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan	48
Gambar 7. Jawaban Responden Terhadap Label Halal	50
Gambar 8. Hasil Output Smart PLS.....	53

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi	74
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan	75
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden	93
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif	94
Lampiran 7. Output Outer Model SmartPLS 4.0	95
Lampiran 8. Hasil Output Model PLS 4.0	96