

**Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan,
dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen *Halal Food*
di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen
sebagai Variabel Mediasi**

Tesis

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Meraih Gelar
Magister Ekonomi (ME) Pada Program Studi Ekonomi Syariah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

SALSABILLA DAREDMI

NIM. 2420030006

**PRODI EKONOMI SYARIAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M / 1448 H**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabilla Daredmi
NIM : 2420030006
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Pascasarjana
Universitas : Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul :

Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen *Halal Food* di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi.

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang diketahui, dalam tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Sepengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 21 September 2026

Yang membuat pernyataan



Salsabilla Daredmi

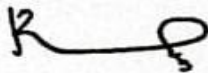
NIM. 2420030006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen *Halal Food* di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi” disusun oleh Salsabilla Daredmi, NIM : 2420030006. Program Studi Ekonomi Syariah, fakultas Pascasarjana, Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk melanjutkan ke Sidang Munaqasyah.

Padang, 02 September 2026

Pembimbing I



Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag
NIP. 197011062000032003

Pembimbing II



Dr. Roni Andespa, M.M
NIP. 198311112015031001

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Tesis yang berjudul *Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen Halal Food di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi* disusun oleh **Salsabilla Daredmi**, NIM : 2420030006. Program Studi Ekonomi Syariah, fakultas Pascasarjana, Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan diperbaiki sebagaimana kritikan dan saran dari Tim Penguji Sidang Munaqasyah.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 21 – 09 – 2026

Tim Penguji Sidang
Ujian Munaqasyah

Dr. Fitra Nelli, M.Ag
Penguji 1/Ketua

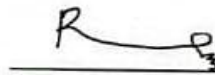
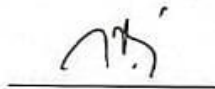
Helmalia, S.E., M.M
Penguji 2/Sekretaris

Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
Penguji 3

Dr. Nora Zulvianti, M.M
Penguji 4

Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag
Penguji 5

Dr. Roni Andespa, M.M
Penguji 6



Mengetahui,
Direktur Pascasarjana

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul *"Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen Halal Food di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi"*. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, teladan utama umat manusia yang telah membimbing umat menuju kehidupan yang berakhlak mulia dan berlandaskan nilai – nilai islam.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Peneliti Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, tanpa bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti menyampaikan terimakasih yang teristimewa kepada keluarga tercinta, Ayahanda Mawardi dan Ibunda Nurhamida yang telah banyak memberi dukungan moral dan material, serta doa dan restu yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Semoga Allah SWT.senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya. Kepada Abang, Ridho Illahidaredmi S.E., dan Kakak, Irjayana Putri S.Ak., yang selalu memberikan semangat dan motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dan semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd., atas kepemimpinan, kebijakan, serta dukungan

dalam pengembangan akademik sehingga peneliti dapat menempuh dan menyelesaikan studi dengan baik.

2. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Bapak Prof. Ahmad Wira, M.Ag., Ph.D., sekaligus Pembimbing Akademik peneliti dan Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Ibu Prof. Dr. Elfia, M.Ag., serta seluruh civitas akademika Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atas pelayanan akademik, fasilitas dan dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Ibu Dr. Fitra Nelli, S.Ag., M.Ag., serta Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, Ibu Helmalia, S.E., M.M., atas arahan, kemudahan layanan akademik, serta kesempatan yang diberikan kepada peneliti dalam menempuh pendidikan dan penyelesaian tesis.
4. Ibu Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Roni Andespa, M.M. selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran, ketulusan dan tanggung jawab telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag., dan Ibu Dr Nora Zulvianti, M.M., selaku Penguji yang telah bersedia menguji, serta memberikan bimbingan, kritik dan saran sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan staf akademik Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelayanan, serta dorongan yang sangat berarti bagi peneliti selama proses perkuliahan.
7. Kepala Perpustakaan beserta seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan fasilitas, pelayanan dan kemudahan akses referensi dalam menunjang penyusunan tesis ini.

8. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan dukungan dan bantuan pendanaan pendidikan melalui program beasiswa, sehingga penulis dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan pada Program Magister Ekonomi Syariah di UIN Imam Bonjol Padang.
9. Team Management, pengelola, dan staf Toko Kopi Kita (KOPKIT) Kota Padang yang telah memberikan izin penelitian, kerja sama, serta dukungan dalam penyediaan data yang diperlukan, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2024 atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman yang telah terjalin selama menempuh pendidikan pada jenjang magister. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada sahabat-sahabat tercinta, Ufdea Lahum, S.E., Muhammad Zimran Arrazi, Anisa Tul Fitri, S.E., M.E., Nadya Chasovy, S.E., Meldina Fitri Rachman, S.Psi., Syalsabila Islamy Putri, S.Hum., Salsabila Putri Marsya, S.E., Putri Humairah, S.Si., dan Rachmad Syamsu Dhuha, S.Pd., yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, kehadiran, dan dukungan kepada penulis selama menjalani proses pendidikan dan penyelesaian tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian studi dan tesis ini.

Akhirnya, penulis memanjatkan rasa syukur yang tak terhingga ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis ini masih terdapat keterbatasan, baik dalam kemampuan maupun pengalaman, sehingga masih terdapat kekurangan dan kelemahan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan tesis ini dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pembaca, akademisi, serta peneliti selanjutnya, khususnya dalam pengembangan kajian ekonomi syariah. Semoga segala ikhtiar dan proses yang telah dilalui dalam penyusunan tesis ini mendapat ridha dari Allah SWT serta menjadi amal ibadah. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 02 September 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Salsabilla Daredmi', with a stylized flourish at the end.

Salsabilla Daredmi
NIM. 2420030006

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabilla Daredmi

NIM : 2420030006

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Pascasarjana

Universitas : Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen *Halal Food* di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademisi pada Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Padang, 21 September 2026

Yang membuat pernyataan



Salsabilla Daredmi

NIM. 2420030006

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Halal Food di Kota Padang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi

Oleh
Salsabilla Daredmi
NIM. 2420030006

(Program Magister dalam Ekonomi Syariah)

Penelitian ini mengkaji pengaruh pengalaman konsumen, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap loyalitas konsumen *halal food* khususnya *coffee shop* yang ada di Kota Padang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Kajian ini dilakukan karena persaingan *coffee shop* halal semakin meningkat sehingga pelaku usaha perlu memperhatikan kehalalan produk, kualitas interaksi, citra merek, dan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap konsumen KOPKIT pada tujuh cabang di Kota Padang. Dari kuesioner yang disebar, sebanyak 183 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas serta menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pengalaman konsumen, kualitas pelayanan, dan citra merek juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas. Pengaruh mediasi terbesar ditemukan pada hubungan citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Hasil ini menegaskan bahwa penguatan citra merek dan peningkatan kepuasan pelanggan merupakan langkah penting untuk mempertahankan loyalitas konsumen pada industri *halal food* khususnya pada sektor *coffee shop*.

Kata Kunci : pengalaman konsumen, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, *halal food*, *coffee shop*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Pertanyaan Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TEORI DAN LITERATUR REVIEW	
2.1 <i>Theoritical Background</i>	18
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen	18
2.1.2 <i>SERVQUAL Theory</i>	19
2.1.3 <i>Expectation Confirmation Theory</i>	20
2.2 Loyalitas Konsumen	20
2.3 Pengalaman Konsumen	23
2.4 Kualitas Pelayanan	25
2.5 Citra Merek.....	27
2.6 Kepuasan Konsumen	30
2.7 <i>Literatur Review</i>	32
2.8 Kerangka Berfikir	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Variabel Penelitian	43
3.2.1 Variabel Eksogen.....	43
3.2.2 Variabel Endogen	43
3.2.3 Variabel Intervening	44
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.3.1 Tempat Penelitian	44
3.3.2 Waktu Penelitian.....	45
3.3.3 Sumber Data Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Instrumen Penelitian	48
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.7.1 Analisis Deskriptif	50
3.7.2 Analisis SEM - PLS.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	59
4.2 Hasil Analisis Deskriptif k Karakteristik Responden	60
4.3 Hasil Analisis Data	68
4.3.1 Hasil Uji Model Pengukuran/Outer Model.....	68
4.3.2 Hasil Uji Model Struktural/Inner Model	78
4.4 Pembahasan	88

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Implikasi	106
5.3 Rekomendasi	107
5.4 Keterbatasan Studi.....	109

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	121
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar <i>Coffe Shop</i> di Kota Padang	5
Tabel 1.2	Daftar Cabang KOPKIT Bersertifikasi Halal di Kota Padang.....	7
Tabel 3.1	Daftar Cabang KOPKIT di Kota Padang.....	45
Tabel 3.2	Defenisi Operasional dan Indikator Variabel.....	49
Tabel 4.1	Analisis TCR Variabel Pengalaman Konsumen	65
Tabel 4.2	Analisis TCR Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.3	Analisis TCR Variabel Citra merek	66
Tabel 4.4	Analisis TCR Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.5	Analisis TCR Variabel Loyalitas Konsumen.....	67
Tabel 4.6	Nilai <i>Outer Loading</i>	69
Tabel 4.7	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
Tabel 4.8	Nilai <i>Cross Loadings</i>	72
Tabel 4.9	Nilai <i>Forner Lacker Criterion</i>	74
Tabel 4.10	Nilai <i>Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)</i>	75
Tabel 4.11	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel 4.12	Nilai <i>Inner VIF</i>	76
Tabel 4.13	Nilai <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 4.14	Nilai <i>R-Square</i>	79
Tabel 4.15	Nilai <i>Effect Size (f²)</i>	80
Tabel 4.16	Hasil Uji T - Statistik	82
Tabel 4.17	Hasil Uji <i>Path Coefisien</i>	84
Tabel 4.18	Hasil Uji <i>Indirect Effect</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Berfikir	41
Gambar 3.1 Kategori <i>Indirect Effect</i>	58
Gambar 4.1 Karakteristik Usia Responden	60
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden	63
Gambar 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	64
Gambar 4.5 Hasil <i>Running PLS Algorithm</i>	68
Gambar 4.6 Hasil <i>Running Bootstrapping</i>	81