

**KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP  
KEHALALAN MAKANAN RESTORAN CINA  
DI KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memperoleh gelar sarjana psikologi



Disusun oleh:  
Dimas Prayogo  
1809110003

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
BANDA ACEH  
2022**

Skripsi Berjudul :

**KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP  
KEHALALAN MAKANAN DI RESTORAN CINA  
DI KOTA BANDA ACEH**

Diajukan Oleh :

Dimas Prayogo  
1809110003

Telah disetujui oleh :

Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Aceh

Tanggal Persetujuan

Pembimbing



Winda Putri Diah Restya, S.Psi., M.A

17 / 8 / 2022

## PENGESAHAN

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Aceh Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

27 AUG 2022

MENGESAHKAN  
Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Aceh

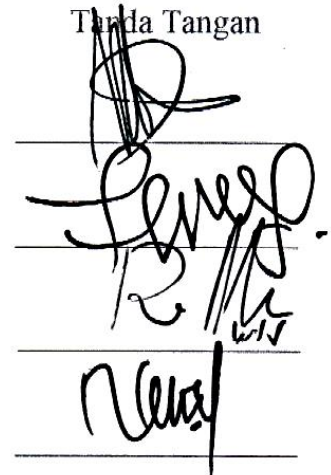
Dekan,



Dewan Penguji

1. Winda Putri Diah Restya, S.Psi., M.A
2. Sukri Karim, S.Psi., M.Si
3. Rizka Dara Vonna, S.Psi., M.Psi., Psikolog
4. Nur Hasmalawati, S.Psi., M.Si

Tanda Tangan



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Prayogo

NIM : 1809110003

Fakultas : Psikologi

Menyatakan skripsi yang saya susun dengan judul “Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kehalalan Makanan Di Restoran Cina Di Kota Banda Aceh” ini, secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya sanggup menerima segala sanksi sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Banda Aceh, Agustus 2022

Yang menyatakan



Dimas Prayogo

NPM: 180911000

**MOTTO**

**“Grahita Tisna Bhinneka”**

**“Saya menganggap diri saya yang paling benar  
akan tetapi tak ada alasan bagi saya untuk  
menyalahkan apalagi memusuhi orang lain hanya  
karena sebuah perbedaan”**

-Dimas Prayogo-

## PERSEMBAHAN



Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia serta kasih sayang yang telah memberikan kekuatan, kesabaran dan telah membekali dengan ilmu-ilmu pengetahuan. Serta memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa pula shalawat beserta salam marilah kita sanjung sajikan ke pangkuan nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulis persembahkan karya ini untuk keluarga yang sangat penulis sayangi. Terimakasih Ayahanda Alm. Legimin dan Ibunda Rusni serta kedua saudara penulis Sugeng Suprayogi dan Nopri Ardiansyah yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta doa yang tiada hentinya, dan tetesan keringat yang telah dikeluarkan dalam sebuah perjuangan mencari nafkah untuk anakmu ini menjadi berkah, dan setiap air mata yang jatuh dari mata mu atas segala kepentingan saya, yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia, karena saya sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih untuk membahagiakan mu.

Sahabat seperjuangan penulis dan teman-teman angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, rasa terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan dengan penuh ketulusan hati telah memberikan dukungan moral untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dimas Prayogo

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'Alamin, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, hidayah dan barokah-Nya sehingga dapat menyelesaikan menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepercayaan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kehalalan Makanan Di Restoran Cina Di Kota Banda Aceh” dapat diselesaikan.

Penyusunan proposal ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak, oleh sebab itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Barmawi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Winda Putri Diah Restya, S.Psi., M.A selaku Wakil Dekan sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Nur Hasmalawati, S.Psi., M.Si selaku Kepala Prodi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Para Dosen dan Staf Akademik Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.

5. Orang tua penulis yaitu Alm. Legimin dan Rusni yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan kasih sayang.
6. Saudara kandung penulis yaitu Sugeng Suprayogi dan Nopri Ardiansyah yang telah membimbing dan menjadi contoh yang baik bagi penulis.
7. Teman-teman mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh angkatan 2018 yang memberi dukungan dalam penulisan proposal ini.
8. Dan seluruh pihak yang telah banyak memberi dukungan dalam penulisan proposal ini yang tidak dapat peneliti sebut satu-persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi isi atau teknik penyajiannya, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk membantu penulis demi menyempurnakan penulisan skripsi ini kedepannya

Banda Aceh, 15 Agustus 2022

**Dimas Prayogo**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Tujuan penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kepercayaan Konsumen .....	11
1. Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	11
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen.....	12
3. Aspek Kepercayaan Konsumen.....	14
4. Indikator Kepercayaan Konsumen .....	16
B. Loyalitas Konsumen .....	18
1. Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	18
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen.....	19
3. Aspek Kepercayaan Konsumen .....	22
4. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	24

C. Halal.....	26
1. Pengertian Halal.....	26
2. Indikator Halal .....	27
3. Label Halal.....	28
D. Restoran Etnis Cina .....	29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Subyek Penelitian.....	33
C. Sampling .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data .....	36
F. Keterpercayaan Penelitian.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Gambaran Umum Data Subjek .....
Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Wawancara Subjek .....
Tabel 3. Identitas Subjek Penelitian Alloanamnesa .....
Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan Wawancara Alloanamnesa .....

## DAFTAR LAMPIRAN

Panduan Wawancara Subjek.....	
Panduan Wawancara Pemilik Restoran. ....	
Informed Consent.....	
Verbatim Subjek I.....	
Verbatim Subjek II.....	
Verbatim Subjek III.....	
Verbatim Subjek IV .....	
Verbatim Pemilik Es Campur Afuk .....	
Verbatim Pemilik Gunung Salju .....	
Dokumentasi .....	
SK Pembimbing .....	
Surat Izin Penelitian .....	
Biodata Penulis.....	

**KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP  
KEHALALAN MAKANAN DI RESTORAN CINA  
DI KOTA BANDA ACEH**

**Dimas Prayogo**

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh  
Jl. Muhammadiyah No, 91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh. Telp (0651)21024  
[dimasprayogo028@gmail.com](mailto:dimasprayogo028@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepercayaan dan loyalitas konsumen sangat mempengaruhi nasib suatu perusahaan untuk bertahan. Di Banda Aceh sendiri ada beberapa restoran Cina yang sudah lama berdiri ditengah masyarakat yang mayoritas beragama Islam. Berdasarkan kasus tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja dan bagaimana terbentuknya kepercayaan dan loyalitas konsumen pada restoran Cina di kota Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jumlah 2 restoran 4 orang subjek yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dengan menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian yang telah dilakukan didapati ada tiga faktor pembentuk kepercayaan konsumen yaitu: karyawan, kebersihan dan kualitas sedangkan faktor pembentuk loyalitas konsumen yaitu kecocokan dan keunggulan.

***Kata kunci: Kepercayaan, Loyalitas, Konsumen, Halal***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar adalah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada tahun 2010 dari data *The Pew Forum on Religion & Public Life* Indonesia masuk nominasi 10 negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia yang diantaranya ada negara Pakistan, India, Bangladesh, Mesir, Nigeria, Iran, Turki, Aljazair, dan Maroko, diantara negara-negara tersebut Indonesia berhasil memperoleh peringkat pertama (Republika, 2010). Pada tahun 2010 sebanyak 85,1% dari 240.271.522 penduduk Indonesia adalah muslim (Sensus penduduk Indonesia, 2010). Jumlah penduduk muslim di Indonesia yang begitu besar membawa pengaruh signifikan pada beberapa aspek seperti sosial maupun ekonomi.

Penduduk muslim di Indonesia tidak terlepas dari sejarah masuknya Islam di Indonesia khususnya di Sumatera yang dikutip dari Ensiklopedia Indonesia dalam Arus Sejarah pada awal abad 16 M dari Tome Pires yang membenarkan bahwa daerah Sumatera, terutama yang terletak di sepanjang pesisir Selat Malaka kemudian pesisir barat Sumatera, sudah banyak berdiri kerajaan Islam, baik itu kerajaan besar maupun kecil. Kerajaan-kerajaan tersebut antara lain adalah Aceh, Biar dan Lambri, Pedir, Pirada, Pase, Aru, Arcat, Rupal, Siak, Kampar, Tongkal, Indragiri, Jambi, Palembang, Andalas, Pariaman, Minangkabau, Tiku, Panchur, dan Barus. Dari banyaknya kerajaan tersebut ada

yang berkembang, maju dan ada yang mengalami keruntuhan. Ada pula kerajaan Islam yang sudah tumbuh sejak 2 abad sebelum kehadiran Tome Pires, yaitu Kesultanan Samudera Pasai. Pada masa pemerintahan Sultan Malikush Shaleh, Kesultanan Samudera Pasai sudah mempunyai hubungan dengan bangsa Cina, sebagaimana yang dituliskan dalam sejarah dinasti Yuan bahwa pada tahun 1282 duta Cina bertemu dengan salah seorang menteri kerajaan Sumutra (Samudera) di Quilon yang meminta raja Sumutra mengirimkan dutanya ke Cina (Syafrizal, 2015) Berita sejarah di atas mengungkapkan bahwa kerajaan di Sumatera khususnya di Aceh yaitu kerajaan Samudera Pasai sudah berdiri lama dan bertahan lama. Hal inilah yang menjadikan Aceh atau juga dijuluki Nanggroe Aceh Darussalam memiliki hak-hak otonomi yang luas dalam bidang agama, adat dan pendidikan, hubungan dengan bangsa Cina di masa lalu juga menyebabkan masyarakat Tionghoa masih ada dan berbaur serta bermasyarakat dengan etnis-etnis lainnya di Aceh.

Keberadaan masyarakat Tionghoa di Aceh menjadikan beberapa daerah di Aceh khususnya di kota Banda Aceh yang sebagai ibu kota provinsi terdapat perkampungan cina seperti Gampong Peunayong di kecamatan Kuta Alam, Gampong Peunayong kini menjadi salah satu pusat perbelanjaan di kota Banda Aceh sebab di Gampong Peunayong berdiri pasar Peunayong yang menjual kebutuhan pokok sehari-hari, selain sebagai tempat belanja kebutuhan pokok sehari-hari di pasar Peunayong juga terdapat beberapa restoran yang menjual makanan dan minuman siap saji baik itu yang dikelola etnis Tionghoa atau etnis

lainnya. Beberapa restoran yang dikelola etnis Tionghoa cukup ramai dan terkenal serta sudah berdiri lama.

Menariknya restoran Cina di Banda Aceh bukan hanya digemari oleh etnis Tionghoa saja akan tetapi juga digemari oleh etnis lainnya yang menetap di Banda Aceh, seperti observasi awal yang peneliti lakukan di salah satu restoran di kawasan Peunayong pada hari selasa tanggal 11 Januari 2022 pukul 20:00 wib yang mana peneliti menemukan restoran tersebut ramai dikunjungi pelanggan baik itu makan di tempat, dibawa pulang dan juga dipesan melalui ojek *online*, pengunjung restoran tersebut lebih dominan masyarakat muslim.

Berdasarkan observasi awal di atas masyarakat muslim di Banda Aceh tetap percaya akan kehalalan makanan di restoran tersebut meskipun restoran tersebut dikelola oleh etnis Tionghoa yang non muslim, padahal Banda Aceh adalah kota yang terkenal dengan syariat Islam yang kuat dan bahkan dijuluki sebagai Serambi Mekkah. Yang mana seharusnya masyarakat lebih mempertimbangkan apakah yang dikonsumsi sudah sesuai ketentuan syariat Islam baik itu proses dan bahan baku dari makanan tersebut.

Maka dari hasil temuan tersebut peneliti memastikan kembali dengan melakukan wawancara awal pada tanggal 12 Januari 2022 pukul 14:00 wib kepada DW (20 tahun) masyarakat muslim yang pernah makan di restoran Cina, DW mengungkapkan:

*“Saya suka makanan di sana selain rasanya enak pelayanan karyawannya juga ramah jadi kami suka. Kami dah lama langganan di sana di sana dah dari SMP soalnya yang punya kenalan ayah kami jadi gak takut ada yang aneh-aneh. Terus dulu juga dekat sama tempat les kami jadi pas pulang kami sering singgah di sana. Cobaklah abang rasa makan di sana pokonya enak lah, jangan lupa ajak kami ya”*

dari wawancara awal tersebut didapati bahwa DW (21 tahun) suka dengan pelayanan serta rasa makanan di restoran tersebut sehingga terciptanya kepercayaan terhadap makanan di restoran tersebut, hal ini sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa kepercayaan konsumen adalah sudut pandang atau persepsi konsumen akan kehandalan penjual pada pengalaman dan terpenuhinya harapan serta kepuasan konsumen (Firdayanti, 2012). Kemudian kepercayaan DW (21 tahun) terhadap makanan di restoran tersebut juga dipengaruhi oleh ayahnya yang mana hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengungkapkan proses pembentukan percaya pada diri konsumen dipengaruhi kepercayaan pada orang terdekat yang akan mempengaruhi keputusan pembelian (Reza, 2007). Kepercayaan konsumen juga berkaitan dengan kondisi psikologis, dimana pelanggan bersedia untuk menggunakan produk atau layanan dari perusahaan dan berharap perusahaan berkomitmen atas pemenuhan kewajibannya (Kaya dalam Zakia, Suhartanto & Kania, 2020)

Ajaran Agama Islam mengkonsumsi sesuatu yang halal merupakan perintah agama yang hukumnya wajib dan diharamkan mengkonsumsi sesuatu yang menimbulkan kerusakan. Batasan-batasan ini sudah dijelaskan pada Al-Quran Surah Al-Baqarah: 168 Allah berfirman : “Wahai manusia, makanlah yang halal lagi baik dan apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”. Produk halal menurut Burhanuddin dalam Nurhasanah (2017) menyatakan produk halal tertuju pada produk yang memenuhi persyaratan syar’i mencegah larangan keharaman baik ditinjau dari segi zatnya maupun selain zatnya.

Kriteria produk halal berdasarkan panduan Sertifikat Halal Departemen Agama Tahun 2003 yang ditulis Suryowati (2019), Pertama, Bahan makanan tidak berasal dari babi ataupun mengandung babi. Kedua, Tidak mengandung bahan-bahan yang diharamkan seperti bahan-bahan dari organ manusia, darah, kotoran dan sebagainya. Ketiga, Semua bahan yang berasal dari halal dan disembelih melalui syariat Islam. Keempat, Berdasarkan panduan Sertifikat Halal Departemen, semua makanan dan minuman tidak mengandung khamer. Maka jika ditinjau dari kriteria kehalalan di atas tidak ada salahnya seorang muslim mengkonsumsi makanan dari restoran Cina yang dikelola oleh etnis Tionghoa non muslim selama tidak didapati unsur haram pada makanan tersebut.

Mempertahankan sebuah bisnis untuk tetap mampu bersaing tentunya selain mendapatkan kepercayaan dari konsumen para pelaku usaha juga harus memiliki konsumen yang loyal agar perputaran keuangan stabil, hal ini sejalan seperti yang dikatakan yang mana apabila sebuah perusahaan sudah memiliki konsumen yang loyal maka pendapatan ekonomi perusahaan akan terjamin dengan adanya arus kas yang teratur (Nuryadi, 2011).

Wawancara awal DW (21 tahun) di atas juga mengungkapkan bahwa dia sudah lama menjadi konsumen di restoran tersebut dan merekomendasikan restoran tersebut kepada peneliti yang mana hal ini sudah termasuk indikator loyalitas konsumen yaitu pembelian ulang, kebiasaan mengkonsumsi produk toko, rasa suka yang besar pada toko, ketetapan pada toko, keyakinan toko tertentu adalah toko terbaik, perekomendasi toko pada orang lain (Tjiptono, 2013).

Loyalitas konsumen menurut Utama (2014) loyalitas pelanggan merupakan suatu proses panjang dan berkesinambungan dan dibentuk sepanjang perjalanan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

Melihat seberapa jauh kepercayaan kehalalan produk terhadap loyalitas konsumen peneliti juga melakukan wawancara awal terhadap FH (25 tahun) yang menyatakan

*“Saya pernah makan di restoran cina, sebenarnya saya gak tau kalau itu restoran cina soalnya nama restoran itu nama Aceh. Saya makan di situ karena direkomendasiin kawan soalnya enak katanya, begitu saya masuk dan duduk ternyata yang punya Cina, yaa terpaksa saya pesan soalnya gak enak kalau keluar. Kalau diajak makan di situ lagi saya gak mau karena takut, bukan takut bahan makanannya ya tapi takut alat masaknya karena dia juga tinggal di situ”*

Berdasarkan wawancara awal tersebut didapati meskipun FH (25 tahun) sudah makan di restoran tersebut tidak menjadikannya percaya akan kehalalan makanan tersebut dikarenakan takut mengandung unsur haram dari alat pengolahannya. Hal ini juga yang mengakibatkan tidak terbentuknya loyalitas konsumen sebab loyalitas konsumen adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa/produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten (Tjiptono, 2000). Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang yang mana hal ini tidak sejalan dengan pernyataan FH (25 tahun) yang menyatakan tidak akan mau makan di restoran itu lagi (Hasan, 2015).

Demi memudahkan masyarakat agar untuk mengidentifikasi suatu produk halal atau tidak. Indonesia sendiri memiliki Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI) yang memiliki tugas untuk mengawasi produk yang beredar di tengah masyarakat. Sebuah produk

yang didaftarkan ke LPPOM MUI selanjutnya akan diuji keabsahan halal-nya. Jika produk tersebut mendapatkan sertifikasi dan label halal maka produk tersebut boleh dikonsumsi oleh konsumen Muslim.

Permasalahannya sekarang adalah label halal banyak tersedia pada makanan dan minuman yang sudah dikemas akan tetapi untuk makanan panas seperti di restoran masih sangat sedikit label halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI. Berdasarkan latar belakang di atas penulis terdorong untuk mengadakan penelitian lebih jauh tentang kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran cina di kota Banda Aceh.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa yang menyebabkan timbulnya kepercayaan terhadap kehalalan makanan di restoran Cina di Kota Banda Aceh.
2. Faktor apa yang menyebabkan timbulnya loyalitas pada diri konsumen terhadap restoran Cina di Kota Banda Aceh.
3. Bagaimana proses terjadinya kepercayaan terhadap kehalalan makanan di restoran Cina di Kota Banda Aceh.
4. Bagaimana proses terjadinya loyalitas pada diri konsumen di restoran Cina di Kota Banda Aceh.

## **C. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan pengetahuan peneliti sebagai penulis penelitian dengan judul "Kepercayaan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kehalalan Makanan

di Restoran Cina di Kota Banda Aceh", peneliti yakin tidak ada penelitian yang memiliki judul yang sama dengan penelitian ini, tapi ada penelitian serupa dengan penelitian yg ditulis oleh peneliti, seperti :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Riko Pratama pada tahun 2018 dengan judul Gambaran Kepercayaan Konsumen Muslim Terhadap Restoran Etnis Cina. Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kepercayaan konsumen yang berfokus pada kehalalan makanan di restoran Cina di kota Banda Aceh, akan tetapi dalam penelitian kali ini peneliti menambahkan variabel baru yaitu loyalitas konsumen.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nisa Ul Husna pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Telkom Blangpidie. Dalam penelitian ini ada kesamaan variabel yang digunakan yaitu loyalitas konsumen. Perbedaan dari penelitian kali ini adalah metode yang digunakan yaitu kualitatif sedangkan sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, serta perbedaan yang lain adalah peneliti sebelumnya berfokus pada seberapa besar nilai pelanggan dan kedekatan emosional terhadap loyalitas konsumen.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nisa Zakia, Dwi Suhartanto dan Rafiati Kania pada tahun 2020 dengan judul Faktor Pembentuk Kepercayaan Pembelian Makanan Halal melalui Pengiriman Makanan Daring. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti hampir sama yaitu faktor kepercayaan konsumen akan tetapi objek penelitian yang diteliti berbeda. Penelitian ini

lebih berfokus kepada pembelian makanan secara daring/online sedangkan peneliti berfokus kepada makanan yang disajikan di restoran Cina di kota Banda Aceh.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya kepercayaan dan loyalitas terhadap kehalalan makanan di restoran Cina di Kota Banda Aceh.
2. Menelusuri lebih dalam mengenai proses terjadinya kepercayaan dan loyalitas terhadap kehalalan makanan di restoran Cina di Kota Banda Aceh.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun maksud yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Sebagai salah satu informasi dalam menambah ilmu pengetahuan psikologi terutama yang berkaitan dengan psikologi konsumen, khususnya tentang kepercayaan dan loyalitas konsumen.
2. Menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh peneliti semasa kuliah. Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepercayaan Konsumen**

##### **1. Pengertian Kepercayaan Konsumen**

Moorman (dalam Ishak, 2011) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya. Menurut Costabile (dalam Maulana, 2021) kepercayaan konsumen adalah persepsi terhadap kemampuan dari apa yang dilihat konsumen berdasarkan pengalaman dan menjuru ke tahap transaksi ataupun interaksi yang diidentifikasi dari tercapainya harapan konsumen. Menurut Sangadji dan Sopiah dalam Fakhrunnisa (2018) kepercayaan konsumen merupakan kemampuan pengetahuan yang dimiliki konsumen serta semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk memiliki objek, atribut dan manfaat.

Firdayanti (dalam Taufiqurrahman, 2018) menambahkan bahwa kepercayaan konsumen ialah persepsi atau sudut pandang konsumen akan kemampuan perusahaan pada pengalaman serta tercapainya harapan dan kepuasan konsumen. Kepercayaan konsumen juga berkaitan dengan kondisi psikologis, dimana pelanggan bersedia untuk menggunakan produk atau layanan dari perusahaan dan berharap perusahaan berkomitmen atas pemenuhan kewajibannya (Kaya dalam Zakia, Suhartanto & Kania, 2020).

Berlandaskan dari definisi di atas maka dapat dipahami bahwa kepercayaan konsumen adalah suatu perasaan percaya yang dimiliki oleh seseorang

berdasarkan apa yang diharapkan mengenai barang atau jasa serta pengetahuan akan kemampuan dari penjual.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen**

Dikutip dari Fakhrunnisa (2018) Mowen dan Minor menjelaskan terbentuknya faktor kepercayaan konsumen berasal dari dua formasi, yaitu formasi langsung dan formasi tidak langsung.

### **a. Formasi langsung**

Terbentuknya kepercayaan konsumen tanpa diawali peristiwa lain sebelumnya. Kepercayaan konsumen terbentuk sebelum konsumen memutuskan pembelian yaitu ketika konsumen memproses informasi, baik informasi dari penjual berupa iklan maupun informasi dari konsumen lainnya.

### **b. Formasi tidak langsung**

Yaitu peristiwa yang sudah diawali keadaan sebelumnya. Sebagai contoh, konsumen sudah membeli suatu produk kemudian setelahnya terbentuk kepercayaan dan perilaku selanjutnya.

Sedangkan menurut Handono dalam Taufiqurrahman (2018) setidaknya ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen, yaitu :

### **a. Pengalaman**

Pengalaman ialah pekerjaan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam bidang perekonomian dan sebagainya. Banyaknya pengalaman yang dimiliki perusahaan maka akan menjadikan perusahaan jauh lebih memahami apa yang konsumen inginkan serta apa yang konsumen butuhkan.

b. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan tahapan serta hasil kerja suatu perusahaan yang bisa diukur konsumen atau masyarakat. Kepercayaan yang memiliki kualitas berasal dari kualitas kerja yang tanpa batas.

c. Kecerdasan

Kecerdasan disini dapat dipahami sebagai kemahiran perusahaan dalam manajemen masalah. Kepercayaan konsumen juga dapat terbentuk dari kecerdasan ini, karena tingginya kepercayaan tanpa adanya kecerdasan dalam menarik konsumen maka tidak akan bisa mendorong kepercayaan konsumen untuk selanjutnya.

Lebih lanjut Griffin (dalam Amalina, 2020) mengemukakan ada tiga faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen, yaitu :

- a. Dengan menunjukkan rasa hormat dan apa yang dikatakan perusahaan maka akan menjadikan konsumen cenderung mempercayai perusahaan tersebut.
- b. Perusahaan yang mendengarkan dan membantu masalah-masalah konsumennya akan menjadikan konsumen cenderung mempercayai perusahaan tersebut.
- c. Semakin banyak membeli maksud perusahaan, semakin besar rasa kepercayaan konsumen.

### **3. Aspek Kepercayaan Konsumen**

Menurut Sunarto (dalam Taufiqurrahman, 2018) ada tiga aspek kepercayaan konsumen, yaitu :

a. **Objek**

Berupa produk, perusahaan, orang dan lain sebagainya dimana konsumen mempunyai rasa kepercayaan serta sikap pada perusahaan.

b. **Atribut**

Fitur adalah karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk, perusahaan, orang dan lain sebagainya pada perusahaan yang menyediakan jasa atau barang bagi konsumen.

c. **Manfaat**

Merupakan hasil positif yang diberi oleh perusahaan untuk konsumen dalam menciptakan rasa percaya untuk membeli, menggunakan jasa atau barang pada perusahaan yang dituju.

Sedangkan menurut Swaen & Chumpitaz dalam Pratama (2018) menyatakan bahwa ada tiga aspek utama kepercayaan konsumen yang meliputi :

a. **Kredibilitas yang dirasakan.**

Konsumen merasakan kekuatan dimana suatu perusahaan mampu menciptakan kepercayaan kepada konsumen.

b. **Integritas yang dirasakan.**

Besaran keyakinan pada kejujuran perusahaan untuk memenuhi serta memelihara kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.

c. Dirasakan kebajikan.

Kemauan penjual yang bukan hanya peduli akan keuntungan dirinya tetapi juga peduli dengan keuntungan konsumen.

Lebih lanjut Lita (dalam Taufiqurrahman, 2018) memaparkan bahwa kepercayaan konsumen dapat dilihat dari beberapa aspek seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Hubungan antara konsumen dan penyedia jasa

Hubungan yang harmonis antara konsumen dan penyedia jasa akan memicu konsumen untuk percaya dan melakukan pembelian. Penyedia jasa akan tetap menjalin hubungan baik dengan konsumen agar membentuk kerjasama yang baik.

b. Keuntungan yang bersifat jangka panjang

Konsumen akan terus mengharapkan bonus yang didapat dari perusahaan yang dipercaya. Pihak perusahaan akan berusaha memberikan diskon dan bonus kepada tiap-tiap konsumen yang melakukan pembelian setidaknya satu bulan sekali untuk menjaga kepercayaan konsumen.

c. Memberi pelayanan yang maksimal dan sejujur-jujurnya

Pihak perusahaan dapat menunjukkan pelayanan yang maksimal kepada konsumen agar terbentuk kepercayaan pada diri konsumen bahwa perusahaan tidak mengambil keuntungan yang berdampak merugikan konsumen.

#### 4. Indikator Kepercayaan Konsumen

Ada beberapa indikator kepercayaan konsumen seperti yang dikutip (dalam Pratama, 2018) menyatakan bahwa ada tiga indikator kepercayaan konsumen, yaitu:

a. Persepsi Integritas

Konsumen yang berpersepsi terhadap perusahaan bahwa perusahaan tersebut menganut prinsip-prinsip yang bisa diterima misalnya selalu menepati janji, beretika sebagaimana mestinya serta jujur.

b. Persepsi Kebaikan

Persepsi ini didasari pada besarnya rasa percaya kemitraan yang bertujuan dan memiliki motivasi yang kemudian menjadi kelebihan untuk perusahaan lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu peristiwa dimana tidak terbentuknya komitmen.

c. Persepsi Kompetensi

Yaitu kehandalan perusahaan untuk menyelesaikan masalah yang dialami konsumen serta mampu untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen.

Kemudian ada beberapa indikator kepercayaan konsumen menurut Morgan dan Hunt (dalam Khairani, 2015), yaitu :

- a. Kredibilitas adalah kemampuan perusahaan untuk dapat diyakini oleh konsumen baik secara lisan maupun tulisan. Contoh: perusahaan menjanjikan apa yang dijual adalah kualitas yang terbaik dan apa yang dijanjikan itu yang didapat konsumen.

- b. Keandalan penjual adalah gambaran ketangguhan penjual baik dalam hal pelayanan maupun dari produk yang dijual. Contoh: penjual bersikap ramah dan mampu memenuhi apa yang diinginkan konsumennya baik itu dari sikap maupun kualitas produk yang ditawarkan.
- c. Kepedulian adalah bentuk tindakan yang ditunjukkan oleh penjual sebagai bentuk bantuan dan perhatian terhadap pembelinya. Contoh: penjual memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen yang mengalami kesulitan dalam menentukan keputusan pembelian serta pertolongan dalam bentuk lainnya.

Selanjutnya Yousafzai (dalam Amalina, 2020) menyatakan adat empat indikator mengenai kepercayaan konsumen, yaitu :

- a. Kepercayaan merupakan rasa yakin bahwa kata, janji dan kualitas perusahaan bisa dipercaya serta perusahaan berusaha akan menepati kewajiban dalam hubungan transaksi.
- b. Kepercayaan terjadi bilamana perusahaan mempunyai kepercayaan diri dalam suatu transaksi dan mitra yang memiliki integritas serta dapat dipercaya, kemudian adanya rasa menghargai antara sesama.
- c. Kepercayaan adalah nilai hubungan konsumen terhadap konsumen lain yang akan melakukan pertukaran jual beli tertentu berdasarkan harapan konsumen yang dipercayai dalam sebuah lingkungan yang penuh tidak ada kepastian dan dapat jaminan keamanan.

- d. Kepercayaan adalah bagian psikologis yang mana perhatian untuk menerima bagaimana adanya yang didasari harapan pada perilaku atau perhatian yang baik dari orang lain dan dapat memenuhi semua kewajibannya.

Berdasarkan indikator-indikator kepercayaan konsumen yang dikemukakan dari beberapa ahli di atas, maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt (dalam Khairani, 2015) yaitu kredibilitas, keandalan dan kepedulian dengan pertimbangan indikator kepercayaan konsumen yang diuraikan oleh Morgan dan Hunt (dalam Khairani, 2015) dirasa paling mewakili untuk penelitian ini.

## **B. Loyalitas Konsumen**

### **1. Pengertian Loyalitas Konsumen**

Loyalitas konsumen merupakan salah satu faktor sukses utama bagi perusahaan untuk memperoleh daya saing yang berkesinambungan Lee dan Cunningham (dalam Izhak, 2001). Loyalitas konsumen merupakan ketetapan yang dipegang teguh untuk bertransaksi atau berlangganan pada produk atau jasa tertentu dimasa yang akan datang meski ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran dari perusahaan lain yang dapat menyebabkan peralihan perilaku kotler dan Keller (dalam Nur, 2019).

Kemudian menurut Hasan (dalam Nur, 2019) loyalitas konsumen diartikan sebagai individu atau kelompok yang membeli, terkhusus yang membeli secara berkala dan berulang-ulang. Konsumen merupakan seseorang yang berulang secara terus-menerus datang ke perusahaan yang sama untuk mendapatkan barang atau jasa dan membayar dengan tujuan memuaskan keinginannya.

Selanjutnya Griffin (dalam Nur, 2019) menyatakan bahwa konsumen bisa dikategorikan loyal ketika konsumen memperlihatkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat keharusan bagi konsumen untuk membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Oliver (dalam Ishak, 2011) juga menyatakan bahwa loyalitas adalah suatu kesediaan pelanggan untuk melanjutkan pembelian pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang panjang dan mempergunakan produk atau pelayanan secara berulang, serta merekomendasikannya kepada teman-teman dan perusahaan lain secara sukarela.

Berdasarkan beberapa definisi loyalitas di atas maka dapat dipahami bahwa loyalitas konsumen adalah perilaku membeli secara terus menerus di satu tempat yang sama dengan tujuan memenuhi keinginan atau kebutuhan dan tidak teralihkan ke tempat lain.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen**

Menurut Lepojevic dan Dukic (dalam Husna, 2020) menjelaskan setidaknya ada empat faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas seorang konsumen, yaitu :

### **a. Kepuasan konsumen**

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau perasaan kekecewaan yang timbul sebagai akibat dari ekspektasi nilai dan perbandingan dari apa yang didapat.

b. Kepercayaan konsumen

Kepercayaan konsumen termasuk bagian penting sebagai faktor penentu dari perilaku konsumen ketika melakukan kegiatan transaksi.

c. Komitmen konsumen

Untuk membentuk komitmen konsumen ada komponen psikologis yang sangat berpengaruh dalam membentuk ketertarikan, untuk memfokuskan kesetiaan emosional konsumen dan hubungan yang melibatkan konsumen.

d. Persepsi kualitas layanan

Persepsi kualitas layanan berasal dari tercapainya harapan konsumen, yaitu antara harapan konsumen dan persepsi konsumen mengenai pelayanan yang nantinya akan disediakan oleh perusahaan.

Menurut Gaffar (dalam Trya, 2020) setidaknya ada lima faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, yaitu :

a. Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah pengaruh gap antara harapan konsumen terhadap kenyataan yang diterima.

b. Ikatan emosi

Konsumen bisa terpengaruh dengan suatu merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat dicirikan dalam suatu merek, sebab suatu merek dapat mencirikan karakter konsumen tersebut. Ikatan yang tercipta dari suatu merek tersebut ketika konsumen merasakan adanya ikatan yang kuat pada konsumen lain yang menggunakan produk atau jasa yang serupa.

c. Kepercayaan

Kesediaan konsumen untuk mempercayai perusahaan atau suatu merek untuk melakukan sebuah fungsi.

d. Kemudahan

Konsumen merasa nyaman terhadap suatu produk atau merek apabila situasi merek melakukan transaksi yang menawarkan kemudahan.

e. Pengalaman dengan perusahaan

Pengalaman disini adalah ketika konsumen diperlakukan dan menerima pelayanan yang baik pada perusahaan maka konsumen akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut dengan harapan mendapatkan perlakuan yang sama.

Lebih lanjut menurut Dharmesta dan Hani (dalam Sukmawati, 2020) menjelaskan setidaknya ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kelayakan konsumen, yaitu :

a. Kualitas produk

Kualitas sebuah produk atau jasa yang memuaskan akan secara langsung mempengaruhi sejauh mana kepuasan konsumen dan apabila hal itu berulang maka akan berakibat konsumen selalu bersedia bahkan loyal membeli atau menggunakan produk tersebut akan disebut.

b. Kualitas jasa

Selain kualitas produk ada juga yang mempengaruhi konsumen menjadi loyal yaitu kualitas jasa.

c. Emosional

Emosional yang dimaksud ialah sebagai kepercayaan perusahaan itu sendiri agar lebih baik dalam usahanya. Kepercayaan itu yang nanti akan menciptakan ide yang meningkatkan usahanya.

d. Harga

Harga di diartikan sebagai hasil dari besaran harga yang dibayar atau harga yang tinggi akan menjadikan kualitas produk atau pelayanan menjadi baik.

e. Biaya

Konsumen akan berpikir jika perusahaan yang mampu mengeluarkan biaya lebih pada sebuah promosi atau juga produksi pasti akan mempengaruhi kualitas produk yang ditawarkan sehingga konsumen akan menjadi loyal.

### **3. Aspek Loyalitas Konsumen**

Setidaknya ada tiga aspek loyalitas menurut Mowen dalam Amalina (2010), yaitu :

a. Sikap

Sikap merupakan bagian kompleks, yang diartikan sebagai pernyataan evaluatif, baik itu yang menyenangkan ataupun tidak, atau penilaian mengenai objek, manusia atau peristiwa.

b. Norma subjektif

Norma subjektif adalah hasil atas keyakinan konsumen melakukan perilaku dengan motivasi konsumen untuk memenuhi harapan konsumen tersebut.

c. Perilaku lampau

Perilaku lampau ialah pengalaman yang diperoleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa. Pengalaman lampau ini berisikan tentang hasil yang diperoleh konsumen dalam memperoleh produk atau jasa sebelumnya serta mempunyai pengaruh langsung pada minat dan perilaku lampau.

Menurut Barnes dalam Amalina (2010) ada beberapa aspek loyalitas konsumen antara lain :

a. Proporsi pembelanjaan

Proporsi pembelanjaan adalah besaran dari keseluruhan bisnis yang konsumen belanjakan untuk produk atau jasa.

b. Kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain

Konsumen yang merasa puas serta sampai kepada taraf yang mana konsumen tersebut siap memberi rekomendasi pada suatu perusahaan untuk orang lain seperti teman, keluarga dan orang-orang disekitarnya.

c. Hubungan emosional

Konsumen yang memiliki kelayakan yang sejati akan merasakan kedekatan emosional dengan perusahaan. Ikatan emosional ini yang mendorong konsumen untuk terus berbisnis pada perusahaan tersebut.

Lebih lanjut Jones dan (dalam Amalina, 2010) menguraikan lebih terperinci mengenai aspek loyalitas konsumen, yaitu :

a. Intensi membeli ulang dapat menjadi indikator kuat dalam memperkirakan sikap meskipun sederhana, hanya cukup bertanya pada konsumen apakah berminat untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

- b. Perilaku-perilaku primer. Termasuk dalam bagian ini adalah sikap membeli ulang yang secara sadar telah dilakukan konsumen. Seperti jumlah pembayaran, frekuensi, waktu atau durasi sikap membeli ulang.
- c. Perilaku-perilaku sekunder. Kegiatan seperti menyampaikan positif mengenai perusahaan, bersikap positif pada perusahaan, memberi penghargaan berupa pujian, kesediaan memberi rekomendasi kepada konsumen lain dan mengajak konsumen baru kepada perusahaan.

#### **4. Indikator Loyalitas Konsumen**

Ada empat indikator loyalitas menurut Griffin (dalam Fani, 2018) yang mengemukakan sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian secara berulang pada suatu produk tertentu. Contoh: penggemar merek A tidak hanya melakukan pembelian sebanyak satu kali saja akan tetapi melakukan pembelian berkali-kali hingga menjadikan seseorang memiliki ketetapan akan suatu merek.
- b. Membeli antar lini produk atau jasa. Konsumen tidak hanya membeli produk atau jasa utama saja tapi juga membeli produk atau jasa dari perusahaan yang sama. Contoh: konsumen tidak hanya membeli *smartphone* Xiaomi saja namun juga membeli produk lainnya seperti laptop, tv, *smartwatch*, dan lainnya.
- c. Merekomendasikan kepada orang lain. Konsumen secara sadar mereferensikan kepada orang lain mengenai suatu merek. Contoh: seorang konsumen Xiaomi menceritakan keunggulan dan merekomendasikan produk Xiaomi kepada orang lain.

- d. Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing. Konsumen suatu merek menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh pesaing. Contoh: konsumen *smartphone* Xiaomi menolak membeli *smartphone* dari merek pesaing bahkan juga menolak untuk mengetahui spesifikasi dan keunggulan dari merek pesaing.

Menurut Tjiptono (dalam Adetama, 2020) setidaknya ada enam indikator untuk mengukur loyalitas konsumen, yaitu :

- a. Konsumen melakukan pembelian secara berulang.
- b. Kebiasaan mengonsumsi atau menggunakan produk atau jasa perusahaan.
- c. Memiliki rasa suka yang besar pada perusahaan.
- d. Ketetapan pada perusahaan.
- e. Memiliki keyakinan bahwa perusahaan tersebut adalah perusahaan terbaik.
- f. Merekomendasikan perusahaan pada orang lain.

Lebih lanjut menurut Hidayat (dalam Rifqi, 2019) mengemukakan indikator loyalitas sebagai berikut :

- a. Kepercayaan, yaitu tanggapan konsumen terhadap pasar dengan tidak berpindah ke perusahaan lain.
- b. *Emotion commitment*, yaitu komitmen psikologis konsumen mengenai pasar dan menjadikan prioritas utama bagi konsumen.
- c. Rekomendasi, yaitu kesediaan konsumen untuk menyarankan konsumen lain.

Berdasarkan indikator-indikator loyalitas konsumen yang dikemukakan dari beberapa ahli di atas, maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Griffin (dalam Fani, 2018) yaitu

Melakukan pembelian secara berulang pada suatu produk tertentu, membeli antarlini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing dengan pertimbangan indikator loyalitas konsumen yang diuraikan oleh Griffin (dalam Fani, 2018).

## **C. Halal**

### **1. Pengertian Halal**

Halal berasal dari bahasa Arab artinya melepaskan serta tidak terikat. Dilihat dari etimologi halal adalah hal-hal yang boleh serta boleh dilakukan karena tidak terikat dengan ketentuan yang melarangnya Agustian dan Sujana (dalam Fahmi, 2018). Halal merupakan batasan yang tidak bisa ditawar lagi bagi umat beragama Islam, menurut syariat Islam umat muslim tidak boleh mengkonsumsi sesuatu yang tidak halal dari berbagai unsur.

Menurut Yusoff (dalam Fahmi, 2018) halal berasal dari bahasa Arab yaitu dibolehkan, bisa dipakai, dan sah menurut hukum. Kebalikannya dari halal adalah haram yaitu tidak dibolehkan, tidak dapat digunakan serta tidak sah menurut hukum. Menurut keputusan Menteri Agama R.I Nomor 518 tahun 2001 pasal 1 menjelaskan bahwa makanan dan minuman halal adalah pangan yang tidak terdapat didalamnya unsur atau bahan haram atau dilarang untuk dikonsumsi umat Islam dan pengolahannya tidak bertentangan dengan syariat Islam. Sangat jelas batasannya bagi umat Islam mengenai sah atau tidaknya suatu produk untuk dikonsumsi. Hal tersebut sudah diterangkan dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah: 168 Allah berfirman : “Wahai manusia, makanlah yang halal lagi baik dan apa yang

terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan dari tokoh, keputusan menteri dan ayat Al-Quran dapat dimengerti bahwa halal merupakan patokan boleh atau tidaknya umat Islam mengkonsumsi sebuah produk yang bebas dari unsur haram.

## **2. Indikator Halal**

Hai-hal yang menjadikan makanan atau minuman dapat dikatakan halal menurut Kurniawan (2014) apabila :

- a. Tidak mempengaruhi fungsi atau berbahaya bagi tubuh dan mental.
- b. Bebas dari unsur najis dan produk tersebut bukan berasal dari bangkai dan binatang yang tidak disembelih atau diburu.
- c. terbebas dari bahan yang asalnya dari babi dan beberapa binatang lain yang tidak boleh dimakan umat Islam.
- d. Didapat sesuai dengan yang sudah ditentukan dalam syariat Islam.

Sedangkan menurut Burhanuddin dalam Silvia (2019) suatu produk dapat dikatakan halal apabila :

- a. Di dalamnya tidak mengandung babi dan bahan yang berasal dari babi.
- b. Tidak mengandung bahan yang diharamkan. Seperti bahan-bahan yang diperoleh dari organ manusia, kotoran-kotoran, darah dan lain sebagainya.
- c. Semua bahan yang berasal dari organ hewan halal yang disembelih menurut tata cara syariat Islam.
- d. Semua wadah penyimpanan, tempat menjual, pengolahan, tempat pengolahan dan transportasinya tidak dibolehkan untuk digunakan babi. Jika pernah maka

terlebih dahulu harus dibersihkan dengan tata cara yang sudah diatur menurut syariat Islam.

- e. Semua minuman dan makanan bebas dari khamar.

### **3. Label Halal**

Menurut Kotler dalam Silvia, (2019) label halal merupakan pencantuman tulisan atau pernyataan halal pada kemasan produk untuk menunjukkan bahwa produk yang dimaksud berstatus sebagai produk halal. Kemudian label halal menurut Burhanuddin dalam Silvia (2019) label halal adalah tampilan sederhana pada produk atau gambar yang dirancang dengan rumit yang merupakan satu kesatuan dengan kemasan.

Label halal diperoleh setelah mendapatkan sertifikat halal. Sertifikat halal adalah suatu fatwa tertulis dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan kehalalan suatu produk sesuai dengan syariat Islam.

Indonesia dengan penduduk yang mayoritas beragama Islam cenderung memilih produk-produk yang telah jelas kehalalannya dengan cara melihat logo halal pada produk. Logo halal produk diperoleh setelah produsen menjalani proses sertifikasi halal dari Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI)

Adapun tahapan dan prosedur mendapatkan sertifikasi halal untuk produk yang beredar di Indonesia dari LPPOM MUI sebagai berikut :

- a. Permohonan STTD ke BPJPH, permohonan diajukan secara tertulis kepada kepala BPJPH bersama dokumen pendaftaran.

- b. Pendaftaran di sistem cerol, pendaftaran pemeriksaan ke LPPOM MUI melalui sistem cerol ([www.e-lppommui.org](http://www.e-lppommui.org))
- c. Pereaudit dan pembayaran akad, LPPOM MUI melaksanakan preaudit sementara perusahaan melakukan pembayaran pemeriksaan kehalalan.
- d. Penjadwalan audit, perusahaan dan auditor menyepakati jadwal pelaksanaan audit.
- e. Pelaksanaan audit, auditor memeriksa penerapan sistem jaminan halal.
- f. Rapat auditor dan analisis lab, pembahasan hasil audit dalam rapat auditor dan LPPOM MUI menguji sampel bahan/produk.
- g. Keputusan status SJH, penilaian kecukupan pemenuhan kriteria SJH untuk lanjut ke rapat komisi fatwa.
- h. Rapat komisi fatwa, penetapan kehalalan produk oleh komisi fatwa MUI.
- i. Penerbitan ketetapan halal MUI dan status SJH, perusahaan memperoleh ketetapan halal MUI dan status SJH.
- j. Penerbitan sertifikat halal, perusahaan memperoleh sertifikat halal dari BPJPH berdasarkan ketetapan halal MUI.

#### **D. Restoran Etnis Cina**

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional (Sukresno dalam Durachim & Hamzah, 2017). Sedangkan pengertian restoran menurut Marsum dalam Durachim & Hamzah (2017) menyatakan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik berupa makanan dan minuman. Menurut

UU RI No.34 tahun 2000, definisi restoran adalah tempat yang disediakan khusus untuk menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk usaha jenis tata boga atau catering. Menurut Marsum dalam Salim (2016) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum.

Kamus besar bahasa Indonesia, istilah etnis berarti kelompok sosial dalam sistem sosial atau kebudayaan yang mempunyai arti atau kedudukan tertentu karena keturunan, adat, agama, bahasa dan sebagainya. Menurut Barth (dalam Nurcahyo, 2016) etnis adalah suatu kelompok tertentu dimana karena kesamaan ras, agama, asal usul bangsa ataupun kombinasi dari kategori tersebut terikat pada sistem nilai budayanya. (Barker dalam Nurcahyo, 2016) juga memberikan definisi etnis sebagai konsep budaya yang terpusat pada norma, nilai, kepercayaan, simbol dan praktek budaya.

Etnis Cina atau Tionghoa merupakan salah satu etnis di Indonesia yang mana itu sesuai dengan pasal 2 UU Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia. Kemudian kata tionghoa atau tionghwa, adalah istilah yang dibuat sendiri oleh orang keturunan Cina di Indonesia, yang berasal dari kata zhonghua dalam Bahasa Mandarin. Zhonghua dalam dialek Hokkian dilafalkan sebagai Tionghoa. Leluhur orang Tionghoa-Indonesia bermigrasi secara bergelombang sejak ratusan tahun yang lalu melalui kegiatan perniagaan Skinner (dalam Nurcahyo, 2016).

Dari pengertian restoran dan etnis Cina di atas maka dapat dipahami restoran etnis Cina adalah sebuah bangunan yang di dalamnya menjual makanan dan minuman yang dikelola atau dimiliki oleh seseorang yang berasal dari etnis Cina.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015). Sedangkan menurut Agustinova (2015) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena.

Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metode kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari metodologi kualitatif ini bukan generalisasi melainkan pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi yang mana pendekatan fenomenologi adalah salah satu jenis pendekatan yang mana menurut Agustinova (2015) fenomenologi memandang perilaku manusia, apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan adalah sebuah suatu produk dari bagaimana orang melakukan suatu tafsir terhadap dunia mereka sendiri.

Dengan demikian perspektif fenomenologis seorang peneliti yang berusaha untuk melihat segalanya dari pandangan orang yang terlibat dalam situasi yang menjadi sasaran studinya.

Alasan mengapa peneliti menggunakan metode kualitatif dengan fenomenologi dikarenakan pada fenomena yang akan diteliti memerlukan kajian yang mendalam untuk mengetahui dan memahami sejauh mana kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran Cina di Kota Banda Aceh.

### **B. Subjek Penelitian**

Individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Dikalangan penelitian kualitatif, istilah responden atau subjek penelitian disebut dengan informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan (Sugiyono, 2015).

Sesuai dengan tujuan penelitian ini maka karakteristik ataupun kriteria subjek dalam penelitian ini yaitu warga yang berdomisili di Banda Aceh yang pernah membeli makanan di restoran Cina di Banda Aceh.

### **C. Sampling**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa, *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data informasi dengan pertimbangan tertentu. Menurut Agustinova (2015) *purposive sampling* adalah sampel yang sengaja dipilih

oleh peneliti, karena sampel ini dianggap memiliki ciri yang dapat memperkaya data peneliti.

Adapun ciri dan karakteristik sampel berdasarkan standar yang telah peneliti tentukan, yaitu :

1. Warga yang berdomisili di Banda Aceh.
2. Beragama Islam.
3. Melakukan pembelian berulang secara teratur minimal satu bulan sekali pada satu restoran Cina di Banda Aceh.
4. Merekomendasikan restoran Cina di Banda Aceh kepada orang lain.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara.

##### **1. Observasi**

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan melibatkan semua indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, dan perasa) untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Agustinova, 2015)

Dalam penelitian ini pelaksanaan observasi yang digunakan adalah observasi nonpartisipan yang mana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen (Agustinova, 2015). Kemudian dari segi instrumentasi penelitian ini menggunakan observasi tidak terstruktur yang mana dalam observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek (Agustinova, 2015).

## 2. Wawancara

Salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2015). Kemudian menurut Agustinova (2015) wawancara adalah kegiatan yang melibatkan dua pihak yaitu *interviewer* atau orang yang melaksanakan kegiatan wawancara dan juga *interviewee* atau pihak yang diwawancarai. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, yang mana peneliti akan lebih mudah mendapatkan informasi yang mendetail dan terbuka dari subjek penelitian.

Peneliti melakukan wawancara dengan melakukan wawancara secara *face to face*. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan oleh peneliti dan dijawab oleh individu yang bersangkutan. Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama, sebagian besar data yang diperoleh melalui wawancara. Wawancara bertujuan untuk mencatat opini, emosi dan perasaan yang berkaitan dengan individu yang menjadi subjek penelitian. Dengan melakukan wawancara peneliti dapat lebih mudah memperoleh data yang lebih banyak sehingga peneliti dapat memahami budaya melalui bahasa dan ekspresi hak yang di interview serta dapat melakukan klarifikasi atas hal-hal yang tidak diketahui sebelumnya.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang hendak diteliti dan potensi yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal dan respon subjek secara lebih mendalam (Sugiyono, 2015).

#### **E. Analisis Data**

Tahapan mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dalam hal ini digunakan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikan (Agustinova, 2015). Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan *thematic analysis*, yaitu berupa proses yang akan digunakan dalam mengolah informasi kualitatif, yang secara umum bertujuan untuk memahami suatu fenomena ataupun gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang akan dikaji daripada merinci menjadi variabel-variabel yang saling berkaitan dan dilaksanakan secara sistematis (Poerwandari, 2005).

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat setelah wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Setelah dianalisis bila jawaban yang diwawancarai dirasa belum sesuai, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel (Miles, Huberman dalam Sugiyono, 2015). Kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang dimana

terjadi secara bersamaan, yaitu berupa reduksi data, data *display* dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah menggabungkan dan memfokuskan pada hal-hal penting, proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*Script*) yang akan dianalisis. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas juga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dipermudah dengan dibantu peralatan elektronik seperti, komputer dan laptop dengan memberikan kode pada aspek tertentu. Reduksi data adalah suatu proses berpikir yang memerlukan kecerdasan dan keleluasaan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data peneliti akan dipandu pada temuan untuk tujuan yang akan dicapai. Dalam situasi sosial tertentu, peneliti dalam mereduksi data akan difokuskan pada orang tertentu, pekerjaan sehari-hari yang dilakukan dan tempat tinggalnya subjek (Sugiyono, 2015).

#### 2. Data *Display*

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teks yang bersifat naratif. Dalam mendisplay data selain dengan menggunakan teks naratif, dapat juga menggunakan grafik, matriks, *network* (jejaring kerja) dan *chart*. Dengan mendisplaykan data maka, akan memudahkan untuk dipahami apa yang terjadi (Miles, Huberman dalam Sugiyono, 2015).

### 3. Verifikasi/penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam analisis data yang dilakukan dengan melihat hasil reduksi data yang telah dilakukan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal bila didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti terjun kembali ke lapangan pengumpulan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, Dikarenakan masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. (Sugiyono, 2015).

### **F. Keterpercayaan Penelitian**

Kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel, dan obyektif.

#### 1. Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2015).

## 2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi terdiri atas triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu (Sugiyono, 2015).

### a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan akhirnya akan memperoleh kesimpulan dari informasi yang didapat baik yang didapatkan melalui narasumber dan Atasan (Sugiono, 2015).

### b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dimana dilakukan dengan cara pengecekan data pada sumber yang sama dengan cara beda. Pada penelitian ini peneliti memakai metode observasi dan wawancara. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi (Sugiyono, 2015).

### c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sangat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih

segar dan masih belum banyak masalah akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel (Sugiono, 2015).

### 3. Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap keseluruhan penelitian. Dalam proses penelitian sering terjadi peneliti tidak melaksanakan proses penelitian kelengkapan akan tetapi mendapatkan hasil data. Oleh karena itu cara yang dilakukan dengan pengecekan terhadap proses penelitian, pembimbing turun langsung mengecek keseluruhan aktivitas yang dilakukan pada saat proses penelitian (Faisal, dalam Sugiyono, 2015).

### 4. Kemampuan aplikasi

Kemampuan aplikasi merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan sejauh mana hasil penelitian dapat digunakan dalam situasi lain. Dengan demikian, pembaca menjadi jelas dalam memahami hasil penelitian tersebut sehingga dapat memutuskan bisa tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain (Faisal, dalam Sugiyono, 2015).

### 5. Obyektifitas

Pengujian *conformability* dalam penelitian kualitatif disebut juga objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif jika hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji *comformability* berarti menguji hasil penelitian, berkaitan dengan proses yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa penelitian tersebut telah

memenuhi standar *comformability*. Dalam penelitian jangan sampai prosesnya tidak ada tapi hasilnya ada (Sugiyono, 2013).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Orientasi Kancah**

Orientasi kancah merupakan tahapan yang dilalui sebelum melaksanakan penelitian dengan tujuan untuk mengenal kancah penelitian yang lebih spesifik serta mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, guna mendapat informasi tentang fenomena-fenomena permasalahan yang akan diteliti. Tempat pertama dari penelitian ini adalah restoran yang di kelola oleh etnis Cina di Banda Aceh yaitu Es Canpur Afuk yang didirikan oleh keluarga Afuk pada tahun 1990 dan hingga sekarang dikelola oleh generasi kedua dengan jumlah karyawan sebanyak 7 orang. Berdiri selama 30 tahun dan berlokasi di jalan Pocut Baren. Restoran Es Campur Afuk Tempat kedua dari penelitian ini adalah restoran etnis Cina di Banda Aceh yaitu Gunung Salju yang didirikan oleh keluarga Indra pada tahun 1976 dan hingga sekarang dikelola oleh generasi ketiga dengan jumlah karyawan 12 orang.

Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat Banda Aceh yang beragama Islam dan menjadi konsumen tetap di restoran Es Campur Afuk dan Gunung Salju. Jumlah subjek dalam penelitian ini terdiri dari empat orang yang mana dua orang konsumen Es Campur Afuk dan dua orang konsumen Gunung Salju.

## **B. Pelaksanaan Penelitian**

### **1. Tahap Persiapan Penelitian**

Tahap awal sebelum melaksanakan penelitian adalah melakukan persiapan untuk keperluan proses penelitian. Dalam tahapan ini ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan yaitu:

- a. Mengumpulkan data mengenai masyarakat Banda Aceh yang pernah makan di restoran Es Campur Afuk dan Gunung Salju
- b. Menyusun pedoman wawancara dan pedoman observasi
- c. Persiapan untuk mengumpulkan data seperti mengumpulkan data tentang subjek penelitian, menghubungi responden untuk menjelaskan tentang maksud dan tujuan penelitian serta menanyakan kesediaannya untuk menjadi subjek penelitian.
- d. Setelah subjek bersedia untuk menjadi subjek penelitian, kemudian peneliti membangun *rapport* dengan subjek.
- e. Mempersiapkan kebutuhan untuk pengumpulan data, seperti:
  - 1) Alat perekam
  - 2) Alat tulis
  - 3) Indikator pertanyaan yang akan digunakan untuk menanyakan hal apa saja yang berhubungan dengan masalah penelitian
  - 4) Surat pernyataan persetujuan (*informed consent*)

## 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Setelah tahap persiapan penelitian dilaksanakan, kemudian masuk dalam tahap pelaksanaan penelitian. Wawancara dilaksanakan sesuai dengan tempat dan waktu yang telah disepakati oleh informan dan peneliti sebelum wawancara dilaksanakan. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud dan tujuan dari dilaksanakannya penelitian. Adapun tahap pelaksanaan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Sehari sebelum dilaksanakannya penelitian, peneliti mengkonfirmasi ulang waktu dan tempat wawancara. Hal ini bertujuan untuk memastikan kondisi subjek.
- b. Melakukan wawancara berdasarkan pedoman wawancara yang telah tertera dalam panduan wawancara. Selain melakukan wawancara peneliti juga melakukan observasi subjek dan lingkungan tempat wawancara.
- c. Setelah hasil wawancara diperoleh, peneliti memindahkan hasil wawancara ke dalam bentuk verbatim, pada tahap ini peneliti melakukan *coding*.
- d. Kemudian melakukan analisis data pada hasil penelitian verbatim yang telah selesai.
- e. Setelah analisis data selesai, peneliti menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang ditemui pada hasil penelitian, kemudian mengajukan saran bagi peneliti selanjutnya.

### 3. Jumlah dan Karakteristik Informan

Subjek dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

a. Identitas subjek penelitian

**Tabel 1**  
**Gambaran Umum Data Subjek**

	<b>Subjek I</b>	<b>Subjek II</b>	<b>Subjek III</b>	<b>Subjek IV</b>
Nama (inisial)	DW	DA	DG	TA
Jenis kelamin	Perempuan	Perempuan	Perempuan	Perempuan
Usia	23	27	28	30
Agama	Islam	Islam	Islam	Islam
Pekerjaan	Wiraswasta	PNS	PNS	Wiraswasta
Konsumen dari	Es Campur Afuk	Es Campur Afuk	Gunung Salju	Gunung Salju
Tahun menikmati	2010	2010	2016	2010

b. Pelaksanaan penelitian

**Tabel 2**  
**Jadwal Pelaksanaan Wawancara Subjek**

<b>Subjek</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Tempat</b>
DW	16 Maret 2022	Wawancara dan oobservasi	13.00-13.20	Cafe
DA	23 Mei 2022	Wawancara dan observasi	12.00-12.18	Cafe
DG	30 Mei 2022	Wawancara dan observasi	12.45-13.05	Cafe
TA	6 Juni 2022	Wawancara dan observasi	14.00-14.20	Cafe

## c. Identitas alloanamnesa

**Tabel 3**  
**Identitas Subjek Penelitian Alloanamnesa**

	<b>Alloanamnesa I</b>	<b>Alloanamnesa II</b>
Nama (Inisial)	A	I
Jenis kelamin	Laki-laki	Laki-laki
Usia	53	32
Agama	Budha	Budha
Tahun berdiri restoran	1989	1976

## d. Pelaksanaan penelitian alloanamnesa

**Tabel 4**  
**Jadwal Pelaksanaan Wawancara Alloanamnesa**

<b>Subjek</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Pemilik restoran</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Tempat</b>
A	24 Maret 2022	Es campur Afuk	Wawancara dan observasi	15.00-15.19	Es campur Afuk
I	26 Maret 2022	Gunung Salju	Wawancara dan observasi	16.02-16.20	Gunung Salju

**C. Penemuan Penelitian****1. Subjek I (DW)****a. Hasil observasi**

DW adalah seorang wanita yang sudah bekerja di salah satu perusahaan swasta yang berada di Banda Aceh. DW kini berusia 23 tahun dengan tinggi 160 cm dan berat 64 kg. DW tinggal di Gampong Neusu Jaya bersama orangtuanya. Wawancara yang peneliti dan DW lakukan berlokasi di salah satu caffe yang berada di Gampong Laksana, saat wawancara berlangsung lokasi wawancara dapat

dikategorikan kondusif dan cukup tenang, peneliti dan DW duduk berhadapan saat wawancara berlangsung dengan meja yang hanya terdapat beberapa lembar kertas saja. DW menggunakan baju gamis berwarna hitam dan jilbab dengan motif bunga. Kondisi DW saat dilakukan wawancara sangat santai dan menerima peneliti dengan terbuka. Kondisi fisik DW juga dapat dikategorikan dalam keadaan sangat baik. Ketika wawancara berlangsung raut wajah DW terlihat tenang saat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti akan tetapi juga sering mengeluarkan kata eee ketika sebelum menjawab pertanyaan dari peneliti, kemudian saat peneliti memberikan pertanyaan yang langsung mengarah kepada kepercayaan tentang kehalalan terlihat raut wajah DW serius saat menjawabnya. DW juga sering memainkan jari tangan.

## **b. Hasil wawancara**

### **1) Kepercayaan konsumen**

#### **a) Kredibilitas**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terlihat bahwa subjek yakin untuk makan di restoran Es Campur Afuk karena karyawan yang bekerja di restoran Cina seorang muslim. Hal ini terlihat dari wawancara sebagai berikut:

*“Eeeem, yakin karena di situ yang jualan tu, memang sih yang punya orang cina tapi kan pekerjaanya tu eee muslim, jadi eee yakin karena ada muslim di situ yang bekerja”. (S00044-S00047)*

*“Karena di situ pekerjaanya juga ada orang muslim, jadi yakin saja”. (S00123-S00124)*

Selain karyawan muslim kebersihan tempat dan makanan juga yang menjadikan subjek untuk yakin makan di restoran Es Campur Afuk. Hal ini terlihat dari wawancara sebagai berikut:

*“Karena eee tempatnya lumayan bersih juga kemudian enak”. (S00036-S00037)*

*“Karena tempatnya bersih”. (S00127)*

*“Eee, sebenarnya ada dari karyawannya karena muslim dan ramah terus dia juga mengatakan makanan yang disitu bersih”. (S00130-S00132)*

#### b) Keandalan penjual

Kualitas produk yang dijual sangat berpengaruh untuk membentuk kepercayaan konsumen yang mana ini diperkuat dengan pernyataan subjek yaitu:

*“Eee, pertama kali karena ngerasain es campurnya itu enak”. (S00024-S00025)*

*“Eee, karena kalau lagi cuaca panas menikmati es campur lumayan mendinginkan badan, eee kemudian tahu dan bakwan siramnya itu enak dari pada tempat yang pernah saya coba” (S00072-S00075)*

Mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan konsumen tidak hanya sekedar memberikan kualitas produk yang baik akan tetapi penjual juga harus mempertahankan kualitasnya seperti yang di sampaikan subjek sebagai berikut:

*“Eeem, makanannya enak dari yang udah di coba, eee dan rasanya tu cocok di lidah untuk yang gak terlalu suka pedas pun juga dari dulu gak ada berubah rasa”. (S00055-S00057)*

Pelayanan yang ramah dan baik juga menambah minat subjek untuk makan di restoran Es Campur Afuk. Hal ini sama seperti yang dinyatakan subjek sebagai berikut:

*“Pelayannya sih ramah-ramah dan apa yang kita minta sesuai dengan apa yang kita minta itu diberikannya menurut saya oke-oke aja”. (S00049-S00051)*

#### c) Kepedulian

Pihak restoran memberikan kepedulian kepada subjek ketika mengalami kendala saat berkunjung di restoran Es Campur Afuk. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*Pernah, mengenai alat makan yang tidak ada atau alat makan yang udah jatuh langsung di ganti”. (S00065-S00066)*

## 2) Loyalitas konsumen

### a) Pembelian berulang

Berdasarkan hasil wawancara subjek cukup sering makan di restoran Es Campur Afuk dan melakukan pembelian berulang sebanyak sebulan sekali. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Eee mungkin ada sebulan sekali”. (S00068)*

### b) Membeli antarlini produk

Subjek memiliki menu favorit pada restoran Es Campur Afuk adapun menu favorit subjek adalah seperti yang didapati pada hasil wawancara berikut:

*“Eee, es campur sama tahu dan bakwan siram”. (S00032)*

Tidak hanya membeli menu favorit subjek juga pernah membeli produk yang dijual lainnya. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Pernah sih coba mie”. (S00080)*

### c) Merekomendasikan pada orang lain

Pada indikator ini subjek mengakui pernah merekomendasikan restoran Es Campur Afuk. Hal ini dibuktikan dari pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Iya sampe saya rekomendasi”. (S00089)*

### d) Kekebalan

Berdasarkan hasil wawancara didapati subjek sudah 12 tahun menjadi pelanggan tetap di restoran Es Campur Afuk. Hal ini dibuktikan dari pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Eem, sekitaran tahun 2010”. (S000017)*

*“Sampe sekarang”. (S000019)*

Subjek juga memiliki perbandingan pada restoran lain akan tetapi subjek merasa Es Campur Afuk lebih unggul. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

*“Eee, karena kalau lagi cuaca panas menikmati es campur lumayan mendinginkan badan, eee kemudian tahu dan bakwan siramnya itu enak dari pada tempat yang pernah saya coba” (S00072-S00075)*

*“Kalau es campur pernah di luar eee di gerobakan gitu rasanya kurang cocok di lidah. Kemudian kalau yang tahu bakwan siram juga pernah eee apa bakwan dan tahunya itu kurang renyah” (S00103-S00107)*

Subjek juga memiliki kekebalan terhadap restoran pesaing meskipun restoran pesaing memiliki keunggulan dibanding restoran Es Campur Afuk. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara sebagai berikut:

*“Kayaknya di afuk karena udah lama”.* (S00119)

Subjek juga menunjukkan kekebalan meski restoran Es Campur Afuk diduga menjual makanan tidak halal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara berikut:

*“Kalau eee apa isunya itu memang benar dan dapat dari oranag yang terpercaya, rasanya tidak karenakan kita juga harus menjaga juga apa yang kita konsumsi sebagai seorang muslim. Tapi kalau isunya di dapat dari orang yang tidak dapat dipercaya saya masih mau makan di situ”.* (S00142-S00147)

## **2. Subjek II (DA)**

### **a. Hasil observasi**

DA adalah seorang wanita yang sudah bekerja di salah satu perusahaan instansi pemerintahan di Banda Aceh. DA kini berusia 27 tahun dengan tinggi 165 cm dan berat 67 kg. DA tinggal di Gampong Keuramat bersama orangtuanya. Wawancara yang peneliti dan DA lakukan berlokasi di salah satu caffe yang berada

di Gampong Keuramat, saat wawancara berlangsung lokasi wawancara dapat dikategorikan kondusif dan cukup tenang, peneliti dan DA duduk berhadapan saat wawancara berlangsung dan terdapat vas bunga di atas meja. DA menggunakan baju kemeja berwarna merah dengan motif kotak-kotak dan jilbab berwarna hitam. Kondisi DA saat dilakukan wawancara sangat santai dan menerima peneliti dengan terbuka. Kondisi fisik DA juga dapat dikategorikan dalam keadaan sangat baik. Ketika wawancara berlangsung raut wajah DA terlihat ceria saat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, kemudian saat peneliti memberikan pertanyaan yang langsung mengarah kepada kepercayaan tentang kehalalan terlihat raut wajah DA serius saat menjawabnya. DA juga sering mengangguk kepalanya.

## **b. Hasil wawancara**

### **1) Kepercayaan konsumen**

#### **a) Kredibilitas**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terlihat bahwa subjek yakin untuk makan di restoran Es Campur Afuk karena kualitas rasa makanan yang dijual. Hal ini terlihat dari wawancara sebagai berikut:

*“Yang buat yakin rasanya sih, rasa makanannya ok”. (S00045)*

Subjek merasa yakin terhadap kehalalan makanan yang dijual karena karyawan yang bekerja di restoran Es Campur Afuk seorang muslim serta terdapat logo halal dan menjual bahan baku dari makanan yang dijual. Hal ini terlihat dari wawancara sebagai berikut:

*“Ada ini sih pegawainya ada yang muslim kan ya jadi ya percaya terus kayaknya juga ada lebel halal juga di dindingnya, terus bahan dasar makanannya kalau gak ikan ya ayam kan”. (S00134-S00137)*

Subjek percaya bahwa restoran Es Campur Afuk sudah memenuhi ketentuan administrasi yang ditetapkan pemerintah Banda Aceh dan subjek juga memberikan perbandingan restoran Cina yang menjual makanan tidak halal. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Ya maksudnya kita kan tinggal di Aceh gitu kan yang kalau orang buka usaha pasti ya adalah yang diurus-urus gitu administrasinya. Saya juga tau lah tempat yang jual makanan yang gak bisa di konsumsi muslim tempatnya tu kayak masuk dalam gitu, di lorong-lorong, di dalam gang lah bisa dibbilang, gak di pinggir jalan besar”. (S00151-S00157)*

b) Keandalan penjual

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan subjek menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan tergolong baik. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Standar yang kalau kita datang disambut ramah terus di tanya mau makan apa. Ya bisa dibbilang baik sih”. (S00056-S00057)*

Subjek menyatakan makanan di restoran Es Campur Afuk enak dan tidak pernah berubah sejak pertama kali mencoba. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

*“Soal makanannya enak sih. Awal makan di sana enak rasanya cuman mungkin karena dah terlampau sering makan di sana jadi kayak biasa aja gak wah kali kayak pertama coba, tapi rasanya tetep gak berubah masih sama kayak awal coba, masih enak”. (S00060-S00064)*

Subjek juga menjelaskan kelebihan dari tempat restoran Es Campur Afuk. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*“Gak tau yaa, mungkin tempatnya ok ya kalau untuk makan bareng keluarga juga ok, menunya juga banyak pilihan, walaupun yang dipilih ya itu-itu aja”. (S00096-S00098)*

*“Kelebihannya tu kayak tempatnya nyaman, malam juga ok untuk makan disana, cuma ya karena dipinggir jalan jadi agak sedikit berisik aja”. (S00105-S00107)*

c) Kepedulian

Pihak restoran memberikan bantuan kepada subjek terkait parkir. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*“Pertama di tanyain bisa atau enggak terus saya jawab enggak, jadi langsung dibantu keluarin motornya”. (S00077-S00078)*

Pihak restoran juga meminta maaf atas pesanan yang lama disajikan, hal ini menjadi bentuk perhatian pihak restoran kepada subjek. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*“Enggak sih diem aja karena saya juga tau lagi rame, terus pas udah diantar karyawannya jelasin dan minta maaf kalau agak lama dari biasanya”. (S00171-S00173)*

**2) Loyalitas konsumen**

a) Pembelian berulang

Berdasarkan hasil wawancara subjek sering makan di restoran Es Campur Afuk dan melakukan pembelian berulang sebanyak 3 sampai 4 kali dalam sebulan. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*“Sebulan bisa sampai 3 atau 4 kali gitu”. (S00082)*

b) Membeli antar lini produk

Subjek juga memiliki menu favorit akan tetapi subjek juga pernah membeli menu selain menu favorit. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Kwetiau atau gak ifumi favorit saya”. (S00050)*

*“Mi tiaw rebus pernah saya pesan, enak tapi tetep yang favorit dua menu tadi”. (S00102-S00103)*

c) Merekomendasikan pada orang lain

Subjek pernah merekomendasikan restoran Es Campur Afuk kepada teman-temannya. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Yah ke temen sih apalagi kalau makan siang saya tawarin kesini ajak yok sini enak”.* (S00110-S00111)

d) Kekebalan

Subjek sudah berlangganan di restoran Es Campur Afuk selama 12 tahun. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Cukup lama ya, sekitar dari 2010 gitu”.* (S00037)

*“sampai sekarang”*(S00039)

Subjek juga memberikan perbandingan dengan restoran lain. Hal ini dinyatakan subjek dalam wawancara sebagai berikut:

*“Karena gak ada yang lain, memang yang jual kwetiau banyak tapi udah cocok disini aja”.* (S00092-S00093)

*“Tetep afuk sih”.* (S00119)

*“Sesuai lidah sih, tapi mungkin selera orang beda-beda ya, kalau saya beli di luar tu ada aja yang kurang tapi entah karena udah lama langganan di afuk jadi begitu beli ditempat lain jadi gak cocok ya”.* (S00121-S00124)

### **3. Pemilik Es Campur Afuk (A)**

#### **a. Hasil observasi**

A adalah pemilik dari restoran Es Campur Afuk. A kini berusia 53 dengan tinggi 160 cm dan berat 70 kg. A tinggal di Jalan Pocut Baren bersama istri dan anaknya. Wawancara yang peneliti dan a lakukan berlokasi di restoran Es Campur Afuk dengan suasana lokasi cukup ramai akan tetapi tetap kondusif. Peneliti dan A melakukan wawancara dengan posisi duduk berhadapan di meja kasir yang

diatasnya terdapat beberapa lembar kertas, pulpen, bungkus rokok dan *smartphon*. A menggunakan pakain kemeja berwarna biru muda polos dan celana panjang berwarna abu tua. Sikap A saat wawancara berlangsung cukup santai dan menerima peneliti. Kondisi fiisik A saat wawancara sangat baik. Ketika wawancara berlangsung raut wajah A terlihat santai dan saat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti A terlihat berhati-hati dalam menjawab.

#### **b. Hasil wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara restoran Es campur Afuk sudah berdiri selama 30 tahun. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Udah 33 tahun”. (S00038)*

Upaya subjek dalam memberikan pelayanan yang baik juga diungkapkan subjek dalam wawancara sebagai berikut:

*“Biasa aja, kalau dia mau makan sini ya kita bikin kalau enggak ya udah. Paling adalah basa basi dikit atau becanda itu pasti ada lah, kayak abang datang sini kita tanyak udah pesan bang, belum, mau pesan apa? Ya udah gitu aja, iya kan. Sama paling kita jaga kualitas bang biar rasa gak berubah kan. Pokoknya kayak orang biasa jualan gitu, gak ada istimewa gitu enggak yang penting sopan sama ramah aja bang”. (S00055-S00062)*

Subjek juga memberikan kepedulian pada konsumennya hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Paling parkir bang yang susah, cuma kita bantu parkir sama keluarin juga kalau gak bisa”. (S00070-S00071)*

Untuk menjaga kepercayaan konsumennya subjek memperoleh bahan dari pasar setempat dan. Hal ini diungkapkan subjek pada wawancara sebagai berikut:

*“Paling dari pasar kayak cendol beli, cincau beli. Kami mana ada bikin sendiri, paling bikin sendiri tu kayak bikin santan. Tapi namanya di sini yang kerja muslim jadi kayak ayam yang masak orang kerja sendiri”. (S00064-S67)*

Alat masak yang digunakan subjek untuk jualan dan pribadi dibedakan oleh subjek hal ini bertujuan untuk menjaga kehalalan makanan di restorannya. Hal ini diungkapkan oleh subjek pada wawancara berikut:

*“Ooh enggak paling kayak kita gini cuma masak kuah aja jadi gak banyak alat, pun kami juga gak ada masak di rumah bang model beli nasi bungkus aja, kalau masak paling masak indomie aja bang hahah, paling laen masak nasik aja sayur jarang kali karena gak bisa masak sayur, tapi kalau anak-anak kadang mau pesan gojek orang ni. Emang gak pernah masak bang masak paling ya tadi indomie aja bang. Kamipun kompor semua di toko jadi mau masak apapun ya di situ bang gak ada kompor yang laen, itu pun jarang pakek juga bang karena gak pande masak sayur”. (S00074-S00084)*

Subjek merekrut karyawannya yang beragama Islam untuk memberi jaminan kepada konsumennya. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

*“Ya kita gak ada pakek apa-apa kok, tanyak lah orang kerja kami orang inikan muslim semua ni, pagi-pagi jam 7 udah datang orang itu semua bahan udah saya sediain kok. Mana mungkin saya kasih yang gitu-gitu, kalau ada pun pasti marah lah orang ini ya kan. Biarpun kita baik sama orang ini kalau gak beres pigi lah orang ini kan. Mana mungkin kita tanggung dosa orang lain, dosa kita sendiri pun gak sanggup kita kan apa lagi dosa orang lain kan. Kalau halal pas halal bang”. (S00089-S00098)*

Subjek memiliki persepsi tentang dosa hal ini diungkapkan subjek pada wawancara berikut:

*“Gak ada di sini, di sini mana ada bang. Tapi gak ada lah mana ada di sini yang kayak gitu kan berlaku di Jakarta aja itu pun di Jakarta aja sekarang gak berlaku lagi, udah ganti lagi. Mana ada payah tu bang orang kalau dah daftar gitu semua mau diperiksa, sepatu diperiksa, baju dipakek diperiksa mana sanggup kita urus kayak gitu bang. Intinya tergantung kita aja kitanya jujur apa enggak aja, kuncinya gini aja dosa saya sendiri aja udah banyak apa lagi harus tanggung dosa orang, itu kan dosa gedek kali tu bang kan sapa mau kayak gitu”. (S00132-S00142)*

#### **4. Subjek III (DG)**

##### **a. Hasil observasi**

DG adalah seorang wanita yang sudah bekerja di salah satu perusahaan swasta yang berada di Banda Aceh. DG kini berusia 28 tahun dengan tinggi 152 cm dan

berat 60 kg. DG tinggal di Gampong Batoh bersama anak dan suaminya. Wawancara yang peneliti dan DG lakukan berlokasi di salah satu cafe yang berada di Gampong Laksana, saat wawancara berlangsung lokasi wawancara dapat dikategorikan kondusif dan cukup tenang, peneliti dan DG duduk berhadapan saat wawancara berlangsung dengan meja yang hanya terdapat beberapa lembar kertas saja. DG menggunakan baju kemeja dan jilbab berwarna hijau dengan celana jeans warna hitam.

Kondisi DG saat dilakukan wawancara sangat santai dan menerima peneliti dengan terbuka. Kondisi fisik DG juga dapat dikategorikan dalam keadaan sangat baik. Ketika wawancara berlangsung raut wajah DG terlihat ceria saat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, kemudian saat peneliti memberikan pertanyaan yang langsung mengarah kepada kepercayaan tentang kehalalan terlihat raut wajah DW serius saat menjawabnya. DW juga sering memainkan jari tangan.

## **b. Hasil wawancara**

### **1) Kepercayaan konsumen**

#### **a) Kredibilitas**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terlihat bahwa subjek yakin untuk makan di restoran Gunung Salju karena bahan baku yang digunakan.

Hal ini terlihat pada wawancara sebagai berikut:

*“Eee, karena bahan dasarnya ayam ya”. (S00056)*

Selain dari segi bahan baku subjek juga percaya untuk makan di restoran Gunung Salju karena lokasi restoran. Hal ini diungkapkan subjek pada wawancara berikut:

*“Kurang tau kalau soal itu, tapi kalau liat lokasi tempatnya di pusat kota bukan kayak restoran yang non halal di Banda Aceh kan kayak masuk gang gitu. Tapi kan kalau gunung salju ini emang pas di pusat kota”. (S00058-S00062)*

Selain dari bahan baku dan lokasi restoran subjek juga menambahkan alasannya untuk percaya makan di restoran Gunung Salju karena karyawan restoran beragama Islam. Hal ini terlihat pada wawancara sebagai berikut:

*“Ya karena bahan dasarnya ayam aja terus yang kerja di situ muslim jadi ya udahlah makan aja”. (S00065-S00066)*

Restoran Gunung Salju juga menjaga kebersihannya. Hal ini diungkapkan subjek pada wawancara berikut:

*“Kamar mandinya bersih”. (S00144)*

Subjek juga mengungkapkan ada logo halal di restoran Gunung Salju. . Hal ini diungkapkan subjek pada wawancara berikut:

*“Seingat saya di dindingnya ada lebel halal sih”. (S00149)*

#### b) Keandalan penjual

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama subjek didapati restoran Gunung Salju menjaga kualitas rasa. Hal ini diungkapkan subjek pada wawancara berikut:

*“Rasanya masih sama”. (S00046)*

*“Gak ada masalah sih selama ini, rasa juga enak-enak aja terus masih sama gak ada berubah rasa”. (S00085-S00086)*

*“Ya enak aja, rasanya enak, bumbunya enak tapi acarnya sih yang paling oke”. (S00114-S00115)*

Subjek juga mengungkapkan Restoran Gunung Salju juga memberikan pelayanan yang baik. Hal ini diungkapkan subjek pada wawancara berikut:

*“Gak ada masalah sih, cuma kalau misalnya makanan chainis itukan bukan cuma di Aceh kan, pernah coba juga di luar aceh cuma kayaknya hampir sama kayak kita*

*datang, pesan, terus bayar di kasih ya udah sama aja kayak rumah makan biasanya bedanya di Gunung Salju kayak lebih ramah". (S00070-S00075)*

c) Kepedulian

Pihak restoran memberikan bantuan kepada subjek terkait permasalahan yang dialami subjek. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*"Pernah ini sih abis batre hp terus saya gak bawa cas jadi pinjam sama yang jaga di kasir. Sama saya juga pernah minta bantu hidupin motor saya karena gak mau hidup". (S00090-S00093)*

## 2) Loyalitas konsumen

a) Pembelian berulang

Berdasarkan hasil wawancara subjek sering makan di restoran Gunung Salju dan pernah melakukan pembelian berulang hampir setiap hari. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*"Kalau dulu kan pernah dapat kerja di dekat gunung salju jadi yang aku suka makanan chainis jadi ya udah makan siang hampir tiap hari di sana, tapi karena udah abis kontrak ya paling sekarang cuma seminggu sekali aja makan disana". (S00100-S00104)*

b) Membeli antarlini produk

Subjek memiliki menu favorit di restoran Gunung Salju akan tetapi subjek juga pernah membeli menu di luar menu favorit subjek. Hal ini diungkapkan subjek pada hasil wawancara berikut:

*"Chicken steak sih". (S00112)*

*"Pernah, mi saus". (S00118)*

c) Merekomendasikan pada orang lain

Subjek juga pernah merekomendasikan restoran Gunung Salju kepada orang lain. Hal ini diungkapkan subjek pada hasil wawancara berikut:

*"Pernah sih apa lagi pas masih kerja aku ngajak temen aku untuk makan di sana dan dia ok ok aja, maksudnya dia bilang enak ya enak ya gitu". (S00126-S00128)*

d) Kekebalan

Subjek mengakui sudah berlangganan di restoran Gunung Salju sejak tahun 2016 sampai sekarang. Hal ini dapat di lihat dari hasil verbatim sebagai berikut:

*“Dari 2016 sampai sekarang”. (S00034)*

Subjek juga mengakui tidak pernah membeli menu favoritnya di restoran lain. Hal ini dapat di lihat dari hasil verbatim sebagai berikut:

*“Kayaknya sih gak pernah ya”. (S00133)*

Subjek juga menunjukkan kekebalan meski restoran Gunung Salju diduga menjual makanan tidak halal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara berikut:

*“50/50 juga ni hehe. Yaa kita kan sebagai manusia kan punya teknologi untuk cari tau bener atau enggak isu itu terus di pemerintahan juga punya badan yang bertanggung jawab soal isu yang kayak gitu. Jadi ya masih percaya aja kalau isunya belum fix bener”. (S00160-S00164)*

## 5. Subjek IV (TA)

### a. Hasil observasi

TA adalah seorang wanita yang sudah bekerja di salah satu perusahaan swasta yang berada di Banda Aceh. TA kini berusia 30 tahun dengan tinggi 167 cm dan berat 84 kg. TA tinggal di Gampong Peurada bersama suami dan 2 anaknya. Wawancara yang peneliti dan TA lakukan berlokasi di salah satu caffe yang berada di Gampong Lampriet, saat wawancara berlangsung lokasi wawancara dapat dikategorikan kondusif dan cukup tenang, peneliti dan TA duduk berhadapan saat wawancara berlangsung dengan meja yang hanya terdapat beberapa gelas dan

beberapa lembar kertas saja. TA menggunakan baju gamis dan jilbab berwarna merah muda.

Kondisi TA saat dilakukan wawancara tergolong santai dan menerima peneliti dengan terbuka. Kondisi fisik TA juga dapat dikategorikan dalam keadaan sangat baik. Ketika wawancara berlangsung raut wajah TA terlihat tenang saat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, kemudian saat peneliti memberikan pertanyaan yang langsung mengarah kepada kepercayaan tentang kehalalan terlihat raut wajah TA serius saat menjawabnya. Beberapa kali TA juga menggoyangkan kakinya.

## **b. Hasil wawancara**

### **1) Kepercayaan konsumen**

#### **a) Kredibilitas**

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terlihat munculnya perilaku percaya bermula dari karyawan yang beragama Islam. Hal ini terlihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

*“Karena karyawannya muslim”. (S00052)*

*“Karena yang kerja, yang ngelayani sama yang buat makanannya tu orang kita juga meskipun yang punya non tapi yang kerja orang muslim semua kok jadi ya gak ada masalah buat kakak untuk makan disana toh yang dijual juga bukan makanan yang haram”. (S00144-S00148)*

Kemudian hal yang menjadikan subjek percaya juga berasal dari adanya logo halal pada restoran Gunung Salju. Hal ini terlihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

*“Eeee kayaknya saya pernah liat ada logo halal sih di tembok”. (S00054-S00055)*

*“Untuk bilang secara langsung sih enggak tapi yang saya liat di tokonya ada logo halal sih”. (S00159-S00160)*

b) Keandalan penjual

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terlihat restoran Gunung Salju menjaga kualitas makanannya. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Eeee, rasa tadi sih yang emang enak terus gak berubah dari awal pertama makan sampe sekarang”. (S00045-S00046)*

*“Kalau makanan sama yang kayak saya bilang tadi rasanya enak terus gak berubah cocok aja sama lidah kakak”. (S00066-S00068)*

Subjek juga menambahkan bahwa pelayanan disana tergolong baik. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Kalau pelayanan bisa dibilang cukup baik ya”. (S00060)*

*“Baik soalnya ramah ya terus tergolong cepat kalau gak lagi rame-ramenya”. (S00062-S00063)*

c) Kepedulian

Subjek pernah menerima bantuan atas masalah yang subjek alami selama berada di restoran Gunung Salju. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Enggak karyawannya langsung minta maaf karena gak. Tapi untung makanan yang di antar punya kami dulu”. (S00079)*

**2) Loyalitas konsumen**

a) Pembelian berulang

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan subjek mengakui perilaku pembelian berulang. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Dibanding dulu lebih sering sekarang soalnya dulu makannya bareng saudara jadi mungkin sebulan 2 kali atau 3 kali aja, tapi ketimbang yang sekarang tu kayak eee seminggu ada 2 kali lah atau bisa sampek 10 kali dalam sebulan”. (S00089-S00093)*

b) Membeli antarlini produk

Subjek memiliki produk favorit di restoran Gunung Salju. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Ayam bakar sama steak”. (S00102)*

Subjek juga mengaku pernah membeli produk lain di luar produk favorit subjek. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Ada sih kayak steak tapi kuahnya kuah kari dan itu gak abis mungkin karena gak cocok lidahnya ya”. (S00108-S00109)*

c) Merekomendasikan pada orang lain

Subjek mengaku pernah merekomendasikan restoran Gunung Salju pada orang lain. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara subjek sebagai berikut:

*“Iyaa, kayak temen saya pas saya cerita makan di sini enak merekapun langsung coba dan sekarang mereka juga sering makan di sana”. (S00113-S00115)*

d) Kekebalan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan subjek memiliki perbandingan pada restoran lain akan tetapi subjek merasa Gunung Salju lebih unggul. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

*“Karena udah coba makanan di tempat lain tu cepat bosan tapi kalau disitu makin ke sini kok makin pas, sama coba menu lainnya jadi gak bosan-bosan gitu”. (S00096-S00098)*

*“Karena beda sama yang di tempat lain, di sana tu ayam bakarnya gak keras jadi tetap lembut terus nasinya juga nasi uduk, karenakan kalau ayam bakar di tempat lain nasinya nasi biasa tapi kalau di gunung salju bisa pilih mau nasi biasa atau nasi uduk”. (S00127-S00131)*

## 6. **Alloanamnesa Subjek III dan IV (I)**

### a. **Hasil observasi**

Subjek I adalah pemilik dari restoran Gunung Salju. I kini berusia 32 dengan tinggi 160 cm dan berat 70 kg. I tinggal di Jalan T. Panglima Polem bersama istri dan anaknya. Wawancara yang peneliti dan subjek I lakukan berlokasi di restoran Gunung Salju dengan suasana lokasi cukup ramai akan tetapi tetap kondusif. Peneliti dan subjek I melakukan wawancara dengan posisi duduk berhadapan di meja yang di atasnya terdapat beberapa lembar kertas, pulpen, gelas, mangkuk dan *smartphone*. subjek I menggunakan pakain kaos berkeri berwarna kuning dengan motif garis-garis dan celana panjang berwarna abu tua.

Sikap I saat wawancara berlangsung cukup santai dan sangat menerima peneliti. Kondisi fiisik I saat wawancara sangat baik. Ketika wawancara berlangsung raut wajah I terlihat santai dan saat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti I terlihat santai dalam menjawab.

### b. **Hasil wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara restoran Es campur Afuk sudah berdiri selama 46 tahun. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Sudah dariiii tahun 1976 kita udah ada, kalau kita kali-kali udah 46 tahun ya kita berdiri”. (S00034-S00035)*

Dalam menjaga kepercayaan konsumen subjek berupaya untuk terus menjaga kualitas makanan yang dijual. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Karena kita kan jaga kualitas, kita jaga kepercayaan orang ni, rasa kita jaga, kualitas kita jaga abis tu kan konsisten kita lah dalam buka usaha. Dimana kalau dalam mempertahankan usaha ini kan emang sulit gita, ibarat kalau pohon makin tinggikan makin kencang ditiup angin, cuma kita harus sabar keyakinan kita kalau*

*apa namanya tu apa yang kita lakukan itu terbaik untuk orang juga. Karena kitakan jualan dikalangan muslim semuanya otomatis kita harus ikut jalur juga, nah kurang lebih seperti itu”. (S00045-S00054)*

Subjek juga memperhatikan pelayanan restoran untuk mempertahankan konsumennya. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Dari kita ramah sama tamu, kedua sebisa mungkin apa yang diminta kita bisa buat. Soalnya prinsip kami dari semenjak ada kakak buat pelanggan puas”. (S00062-S00063)*

Bahan baku dari restoran Gunung Salju diperoleh dari pasar tradisional di Banda Aceh dan semua karyawan beragama Islam, upaya ini dilakukan untuk menjaga kehalalan makanan yang dijual. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Kita dapat dari langganan rumah potong muslim juga bang di Lambaro, pokoknya kita telpon pesan berapa nanti dia yang antar kita sini tinggal filet pisahin tulangnya, kita sini yang kerja orang muslim semua kan orang tu yang kerjain semuanya. Kita langganan sama dia juga udah kurang lebih 25 tahun sama orang kerja di atas kerja sama kita udah 30 tahun nah itu bagian ayam semua sama dia. Udah kita anggap keluarga juga kan”. (S00075-S00083)*

Alat masak yang digunakan subjek untuk di restoran dan keperluan pribadi juga sengaja subjek bedakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Enggak bang, kita kalau untuk khusus di rumah tetap di rumah bang gak kita samain, tetap yang di rumah ya di rumah di toko tetap di toko. Karena kita jaga kepercayaan orang juga bang jangan sampe kita yang enggak-enggak karena usaha bukan enak kita pertahankan, kalau ngerusak sebentar aja memepertahankannya sulit”. (S00086-S00092)*

Upaya subjek dalam membuat sertifikat halal juga sudah subjek lakukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Kita jaminannyan kemaren tu urus surat halal ni nah jadi dia minta kami orang chainis gak boleh masak, harus kita ajarin sama karyawan baru bisa keluar surat kehalalan...”. (S00098-S000101)*

Subjek mengungkapkan restorannya menyesuaikan lingkungan masyarakat Banda Aceh yang mayoritas beragama Islam. Hal ini sesuai dengan pernyataan subjek sebagai berikut:

*“Alhamdulillah gak ada bang, karena kita jaga terus soalnya kita kan lingkungan orang muslim meskipun saya pribadi Budha kan, tapi tetep aja kepercayaan orang paling berharga bagi kami, paling pantang kita rusak, sekali aja berbohon susah untuk percaya lagi”. (S00127-S00131)*

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan penemuan peneliti yang sudah dipaparkan pada bagi sebelumnya diperoleh bahwa “Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kehalalan Maklanan Di Restoran Cina Di Kota Banda Aceh” sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor karyawan mempengaruhi kepercayaan konsumen pada restoran Cina. Karyawan yang dimaksud adalah karyawan yang beragama Islam dikarenakan hal ini memberikan jaminan pada konsumen bahwa makanan yang dijual berupa makanan halal. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor kebersihan mempengaruhi kepercayaan konsumen pada restoran Cina. Kebersihan yang dimaksud adalah kebersihan restoran baik itu ruangan maupun makanan dan mencakup juga kebersihan alat masak. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor kualitas mempengaruhi kepercayaan konsumen pada restoran Cina. Kualitas yang dimaksud adalah kualitas produk yaitu berupa rasa yang konsisten dan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kepercayaan konsumen terbentuk dari adanya kesamaan antara konsumen dan warga restoran yang mencakup pemilik dan karyawan, kesamaan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kesamaan

agama yang dianut. Meskipun pemilik restoran non muslim akan tetapi karyawan yang bekerja adalah seorang muslim, hal ini menyebabkan konsumen yakin akan kehalalan makanan di restoran. Selanjutnya konsumen juga memperhatikan kebersihan makanan, tempat serta alat yang digunakan, kebersihan ini memunculkan persepsi baik pada konsumen sehingga terbentuk kepercayaan konsumen terhadap restoran. Jika kedua faktor di atas sudah didapati maka faktor kualitaslah yang kemudian menentukan konsumen untuk sepenuhnya percaya pada restoran, kualitas sangat menentukan kepercayaan konsumen karena hal inilah yang langsung dapat konsumen rasakan baik itu secara pengindraan seperti rasa makanan dan secara psikologis seperti pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor kecocokan mempengaruhi loyalitas konsumen pada restoran Cina. Kecocokan yang dimaksud adalah kecocokan konsumen terhadap unsur-unsur yang ada pada restoran seperti rasa makanan, tempat dan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor keunggulan mempengaruhi loyalitas konsumen pada restoran Cina. Keunggulan yang dimaksud adalah restoran memberikan sesuatu kelebihan dibanding restoran lain sehingga mampu mempertahankan konsumennya. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa loyalitas konsumen terbentuk dari adanya kecocokan konsumen terhadap restoran seperti rasa, pelayanan, harga, dan lainnya, sehingga konsumen merasa nyaman untuk melakukan pembelian kemudian setelah konsumen memiliki kecocokan terhadap restoran loyalitas konsumen juga terbentuk dari adanya keunggulan yang dimiliki restoran dibanding kompetitornya. Sehingga dapat dikatakan kecocokan dan keunggulan yang menjadikan konsumen memiliki perilaku loyal pada restoran.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran Cina di Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Restoran Cina di Banda Aceh telah menyesuaikan dengan masyarakat Banda Aceh yang mayoritas beragama Islam sehingga restoran dapat dipercaya oleh konsumen yang beragama Islam. Hal ini dilihat dari bahan baku produk yang dijual berasal dari bahan-bahan yang diperbolehkan untuk dikonsumsi umat Islam.
2. Restoran Cina di Banda Aceh berupaya menjaga kepercayaan dan mempertahankan konsumennya dengan memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik, hal inilah yang menjadikan restoran Cina di Banda Aceh masih beroperasi dan diminati oleh masyarakat Banda Aceh.
3. Konsumen percaya untuk melakukan pembelian di restoran Cina di Banda Aceh karena restoran mempekerjakan karyawan yang beragama Islam dan menjual produk yang halal untuk dikonsumsi umat Islam.
4. Loyalitas konsumen pada restoran Cina di Banda Aceh terbentuk karena konsumen memiliki kepercayaan pada restoran serta konsumen merasa restoran Cina memiliki kelebihan dari restoran lain.

Kelebihan yang dimiliki restoran Cina di Banda Aceh diantaranya sebagai berikut:

1. Restoran Cina tetap konsisten mempertahankan kualitas produk
2. Restoran Cina memberikan pelayanan yang baik pada konsumennya
3. Restoran Cina menyesuaikan dengan masyarakat Banda Aceh yang beragama Islam

Di samping kelebihan yang dimiliki restoran Cina di Banda Aceh didapati juga adanya kekurangan yang mana restoran Cina belum mendaftarkan restorannya pada BPOM-MUI untuk sertifikasi halal.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Pemilik Restoran**

Disarankan bagi pemilik untuk mendaftarkan sertifikasi halal restorannya pada BPOM-MUI. Sertifikasi halal penting untuk menjamin kehalalan restoran Cina di Banda Aceh yang mana masyarakat Banda Aceh mayoritas beragama Islam yang memiliki batasan dalam mengonsumsi suatu makanan.

### **2. Bagi konsumen**

Diharapkan bagi konsumen tetap memperhatikan dalam menikmati restoran Cina agar tidak menemukan hal-hal yang tidak diinginkan dan memastikan kembali tentang kehalalan makanan di restoran Cina.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode skala agar hasil yang diperoleh berdasarkan keseluruhan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta. Calpulis.
- Adetama, A. (2020). Pengaruh atmosfer toko dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada toko ina chipa banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Amalina, R. (2020). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE di kota banda aceh terkait keterlambatan pengantaran. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
- Amalina, C. H. (2010). Hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada ritel modern. *Jurnal*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran bisnis berbasis standar kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 10-21.
- Fahmi, Z. (2018). Pengaruh religiusitas terhadap pengambilan keputusan membeli pangan halal di kota banda aceh. *Jurnali*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Fakhrunnisa, Q. (2018). Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian produk fashion secara online pada mahasiswa/i universitas muhammadiyah aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Fani, A. R. (2018). Pengaruh self congruity dan key fast-food cues terhadap loyalty konsumen pada restoran fast food mcdonald's. *Jurnal*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Husna, N, U. (2020). Pengaruh pelanggan dan kedekan emosional terhadaployalitas pelanggan pada pt. telkom blangpidie. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: Studi tentang peran mediasi switching costs. *Jurnal siasat bisnis*, 15(1).
- Khairani, S. (2015). pengaruh kepercayaan kualitas informasi dan pelayanan terhadap keputusan membeli melalui media sosial (studi kasus mahasiswa akuntansi STIE MDP). In *Seminar Nasional Manajemen Dan Akuntansi (Snema) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.

- Kurniawan. (2014). Pengaruh religiusitas terhadap pengambilan keputusan membeli pangan halal di kota banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Maulana, R. (2021). Pengaruh brand awareness dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang (repurchasing) j.co di banda aceh. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Nur, S. (2019). Pengaruh motivasi dan sikap pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada restoran d'penyetz peunayong kota banda aceh. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Nurchahyo, DA (2016). Kebijakan orde baru terhadap etnis tionghoa. *Universitas Sanata Dharma Yogyakarta* .
- Nuraini. (2015). Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian produk *fashion* secara *online* pada mahasiswa/i universitas muhammadiyah aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Nurhasanah. (2017). Pengaruh promosi, kehalalan produk dan kepercayaan terhadap minat beli pengguna e-commerce shopee pada mahasiswa fakultas agama islam universitas ibn khaldun bogor. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(1), 38-51.
- Nuryadi. (2011). Loyalitas pelanggan restoran korea. *UG Journal*, 14(7).
- Pratama, R. (2018). Gambaran kepercayaan konsumen muslim terhadap restoran etnis cina. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Banda Aceh: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Rifqi. (2019). Pengaruh citra merek, penetapan harga dan inovasi produk terhadap loyalitas konsumen dalam membeli mobil toyota di pt. Dunia barusa banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Republika. (2010). Pengaruh religiusitas terhadap pengambilan keputusan membeli pangan halal di kota banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Sensus Penduduk Indonesia. (2010). Pengaruh religiusitas terhadap pengambilan keputusan membeli pangan halal di kota banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

- Silvia, R. (2019). Pengaruh label halal dan harga terhadap keputusan membeli produk j.co di banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian & pengembangan research and development*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati. (2020). Pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada pt bank aceh syariah. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Suryowati. (2019). Pengaruh promosi, kehalalan produk dan kepercayaan terhadap minat beli pengguna e-commerce shopee pada mahasiswa fakultas agama islam universitas ibn khaldun bogor. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(1), 38-51.
- Syafrizal, A. (2015). Sejarah islam nusantara. *Islamuna: Jurnal Studi Islam*, 2(2), 235-253.
- Salim, P. (2016). Aplikasi ornamen khas budaya kecinaan sebagai ciri pada restoran cina di jakarta. *Jurnal Dimensi Seni Rupa dan Desain*, 12(2), 161-176.
- Taufiqurrahman, M. (2018). Perbedaan kepercayaan konsumen pada bengkel mobil resmi (*showroom*) dengan bengkel mobil swasta (umum) di aceh besar. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Trya, W. (2020). Pengaruh harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. telkom area banda aceh. *Jurnal*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Zakia, N., Suhartanto, D., & Kania, R. (2020). Faktor yang membangun kepercayaan pembelian makanan halal melalui pengiriman makanan online. *Dalam Prosiding Lokakarya Riset Industri dan Seminar Nasional* (Vol. 11, No. 1, hlm. 1186-1191).

## Panduan Wawancara Untuk Konsumen

### Raport

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan di restoran tersebut?
2. Apa hal pertama kali yang menjadikan anda membeli di restoran tersebut?
3. Hal apa yang menyebabkan anda masih berlangganan di restoran tersebut?

### Variabel Kepercayaan Konsumen

Morgan dan Hunt dalam Khairani (2015)

Indikator	Definisi	Pertanyaan
Kredibilitas	Kredibilitas adalah kemampuan perusahaan untuk dapat diyakini oleh konsumen baik secara lisan maupun tulisan. Contoh: perusahaan menjanjikan apa yang dijual adalah kualitas yang terbaik dan apa yang dijanjikan itu yang didapat konsumen.	4. Kira-kira apa yang membuat anda yakin dengan restoran tersebut?
Keandalan penjual	Keandalan penjual adalah gambaran ketangguhan penjual baik dalam hal pelayanan maupun dari produk yang dijual. Contoh: penjual bersikap ramah dan mampu memenuhi apa yang diinginkan konsumennya baik itu dari sikap maupun kualitas produk yang ditawarkan.	5. Bagaimana anggapan anda tentang pelayanan di restoran tersebut? 6. Bagaimana tanggapan anda tentang makanan restoran tersebut?
Kepedulian	Kepedulian adalah bentuk tindakan yang ditampakkan oleh penjual sebagai bentuk bantuan dan perhatian terhadap pembelinya. Contoh: penjual memberikan rekomendasi produk	7. Kira-kira apa bantuan atau kepedulian restoran yang pernah anda dapatkan?

	yang sesuai dengan kebutuhan konsumen yang mengalami kesulitan dalam menentukan keputusan pembelian.	
--	--	--

### Variabel loyalitas Konsumen

Griffin dalam Fani (2018)

Indikator	Definisi	Pertanyaan
Pembelian secara berulang	Melakukan pembelian secara berulang pada suatu produk tertentu. Contoh: penggemar merek Xiaomi akan membeli produk terbaru dari Xiaomi bahkan rela mengeluarkan uang tambahan untuk membeli aksesoris produk Xiaomi tersebut.	8. Seberapa sering anda membeli di restoran tersebut? 9. Apa yang menyebabkan anda kembali lagi ke restoran tersebut?
Membeli antarlini produk atau jasa	Membeli antarlini produk atau jasa. Konsumen tidak hanya membeli produk atau jasa utama saja tapi juga membeli produk atau jasa dari perusahaan yang sama. Contoh: konsumen tidak hanya membeli <i>smartphone</i> Xiaomi saja namun juga membeli produk lainnya seperti laptop, tv, <i>smartwatch</i> , dan lainnya.	10. Apa menu favorit anda di restoran tersebut? 11. Pernahkan anda membeli selain dari menu favorit anda?
Mereferensikan kepada orang lain	Mereferensikan kepada orang lain. Konsumen secara sadar mereferensikan kepada orang lain mengenai suatu merek. Contoh: seorang konsumen Xiaomi menceritakan keunggulan dan	12. Apakah anda pernah menceritakan kelebihan restoran tersebut keorang lain? 13. Apakah anda pernah merekomendasikan restoran tersebut keorang lain?

	merekomendasikan produk Xiaomi kepada orang lain.	
Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh pesaing. Contoh: konsumen <i>smartphone</i> Xiaomi menolak membeli <i>smartphone</i> dari merek pesaing bahkan juga menolak untuk mengetahui spesifikasi dan keunggulan dari merek pesaing.	<p>14. Apakah anda pernah membeli makanan serupa dari restoran lain?</p> <p>15. Jika ada yang menceritakan keunggulan dan merekomendasikan restoran lain apakah anda akan berkunjung ke restoran yang diceritakan?</p>

**Pertanyaan tambahan**

16. Apa yang menjadikan anda percaya bahwa makanan yang di jual adalah makanan halal?
17. Adakah jaminan bahwa makanan yang dijual adalah makanan halal?
18. Apakah anda mempunyai hubungan khusus dengan pemilik atau karyawan di restoran tersebut?
19. Jika ada isu yang kebenarannya 50/50 mengatakan produk yang dijual tidak halal apakah anda tetap percaya terhadap kehalalan di restoran tersebut?
20. Apa kekurangan yang anda rasa dari restoran tersebut?
21. Jika kemudian hari anda tidak berlangganan lagi di restoran tersebut. Kira-kira apa alasannya?

## **Panduan Wawancara Untuk Pemilik Restoran**

1. Sudah berapa lama restoran ini berdiri?
2. Bagaimana cara anda mempertahankan pelanggan anda?
3. Dari mana anda belanja bahan baku untuk restoran anda?
4. Apakah alat masak yang anda gunakan untuk keperluan pribadi dan keperluan dagang adalah alat masak yang sama?
5. Apakah makanan yang dijual adalah makanan halal?
6. Adakah jaminan makanan yang dijual adalah makanan halal?
7. Bagaimana anda menyikapi tanggapan orang lain yang menganggap makanan di restoran anda tidak halal?

### Verbatim Subjek I

Nama (inisial) : DW  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Usia : 23 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Konsumen Dari : Es Campur Afuk  
 Tahun Menikmati : 2010

Kode	Hasil Wawancara	Keterangan
P00001	Assalamualaikum	<i>Rapport</i>
S00002	Waalaikumsalam	
P00003 P00004	Sebelumnya tadi saya sudah berikan kepada saudara <i>informen consent</i> ya?	
S00005	Ya	
P00006 P00007	Tadi juga saya sudah jelasin maksud dan tujuan kita wawancara pada hari ini	
S00008	He'eh	
P00009	Sekarang bisa kita mulai wawancaranya?	
S00010	Bisa	
P00011 P00012	Pertama saya mau nanya saudara makan di restoran mana ya?	
S00013	Di es campur afuk	
P00014	Sudah berapa lama saudara makan di sana?	
S00015	Sejak saya SD	
P00016	Sejak SD ya. Kira-kira itu tahun berapa ya?	
S00017	Eem, sekitaran tahun 2010	Kekebalan
P00018	2010. Sampe sekarang ya?	
S00019	Sampe sekarang	Kekebalan
P00020	Ni biar enak saya panggilnya kakak aja ya	
S00021	Iya	
P00022 P00023	Eee, hal apa yang menyebabkan kakak pertama kali makan disana?	
S00024 S00025	Eee, pertama kali karena ngerasain es campurnya itu enak	Keandalan penjual
P00026	Es campurnya enak, selain es campur?	
S00027	Eee, adaaa apa tahu sama bakwan siram	
P00028 P00029	Tahu dan bakwan siram ya. Yang menjadi menu favorit kakak itu apa?	
S00030	Dua itu	
P00031	Dua itu, apa tu yang dua itu?	
S00032	Eee, es campur sama tahu dan bakwan siram	

P00033 P00034 P00035	Es campur dan tahu bakwan siram, ok. Kira-kira kenapa kakak masih berlangganan di sana sampe sekarang?	
S00036 S00037	Karena eee tempatnya lumayan bersih juga kemudian enak	Kredibilitas
P00038	Ada lagi?	
S00039	Eeeemm, enggak deh kayaknya	
P00040 P00041 P00042 P00043	Gak ada, itu aja bersih enak itu ya? Oke kak kita lanjut pertanyaan selanjutnya ya kak. Kira-kira apa sih yang membuat kakak yakin untuk makan di restoran itu?	
S00044 S00045 S00046 S00047	Eeeem, yakin karena di situ yang jualan tu, memang sih yang punya orang cina tapikan pekerjanya tu eee muslim, jadi eee yakin karena ada muslim di situ yang bekerja	Kredibilitas
P00048	Kalau terhadap pelayanan di restoran itu gimana?	
S00049 S00050 S00051	Pelayannya sih ramah-ramah dan apa yang kita minta sesuai dengan apa yang kita minta itu diberikannya menurut saya oke-oke aja	Keandalan penjual
P00052	Berarti, pernah kecewa gak kakak?	
S00053	Gak pernah	
P00054	Kalau dari makanannya tanggapan kakak gimana?	
S00055 S00056 S00057	Eeem, makanannya enak dari yang udah di coba, eee dan rasanya tu cocok di lidah untuk yang gak terlalu suka pedas pun juga dari dulu gak ada berubah rasa	Keandalan penjual
P00058 P00059 P00060 P00061	Selama ini kakak ada gak mendapati kesulitan atau kendala di restoran tersebut, kalau ada kira-kira ada gak bentuk kepedulian atau bantuan dari restoran tersebut?	
S00062 S00063	Eee ada eem mungkin ketika dia kita minta apa ya kayak bantuan pelayannya itu langsung tanggap	
P00064	Pernah kakak ngalamain?	
S00065 S00066	Pernah, mengenai alat makan yang tidak ada atau alat makan yang udah jatuh langsung di ganti	Kepedulian
P00067	Kalau makan di situ kakak seberapa sering	
S00068	Eee mungkin ada sebulan sekali	Pembelian berulang
P00069 P00070 P00071	Sebulan sekali ya kak. Terus kira-kira apa yang menyebabkan kakak bisa sebulan sekali balik ke restoran itu?	
S00072 S00073 S00074 S00075	Eee, karena kalau lagi cuaca panas menikmati es campur lumayan mendinginkan badan, eee kemudian tahu dan bakwan siramnya itu enak dari pada tempat yang pernah saya coba	Keandalan penjual dan kekebalan
P00076 P00077	Tadi menu favoritnya apa aja tadi kak? Boleh diulang lagi?	
S00078	Es campur dan tahun bakwan siram	
P00079	Kalau membeli selain dua itu kakak pernah?	
S00080	Pernah sih coba mie	Membeli antar lini

P00081 P00082 P00083	Tapi di mie itu eee kakak lebih condong ke menu yang sebelumnya tadi ya, es campur dan tahu bakwan siram dari pada mie tadi	
S00084	Iya	
P00085 P00086	Kakak pernah gak menceritakan kelebihan dari restoran itu kepada orang lain	
S00087	Pernah ke teman dan saudara	
P00088	Sampe merekomendasikan gaka kaa?	
S00089	Iya sampe saya rekomendasi	Mereferensikan kepad orang lain
P00100 P00101 P00102	Kalau tadikan salah satu menu favorit kakak tu es campur dan tahu bakwan siram, selain dari restoran itu kakak pernah beli di restoran lain gak?	
S00103 S00104 S00105 S00106	Kalau es campur pernah di luar eee di gerobakan gitu rasanya kurang cocok di lidah. Kemudian kalau yang tahu bakwan siram juga pernah eee apa bakwan dan tahunya itu kurang renyah	Kekebalan
P00107	Jadi kakak lebih kee	
S00108	Di tempat afuk itu	
P00109 P00110 P00111 P00112 P00113 P00114	Kalau misalnya ni kak kakak ketemu sama orang yang menceritakan keunggulan es campur sama tahu bakwan siram di tempat lain, terus kakak direkomendasikan coba di tempat yang direkomendasikan itu, kakak mau gak coba di restoran itu?	
S00115 S00116	Eeee, mau untuk memebandingkan saja dimana yang lebih enak	
P00117 P00118	Kalau ternyata lebih enak kakak milih tetap setia di afuk atau di tempat yang lebih enak?	
S00119	Kayaknya di afuk karena udah lama	Kekebalan
P00120 P00121 P00122	Karena sudah lama tadi ya, dari SD tadi tu ya. Kalau tentang kehalalan apa yang menjadikan kakak yakin kalau makanan di sana tu halal	
S00123 S00124	Karena di situ pekerjaanya juga ada orang muslim, jadi yakin saja	Kredibilitas
P00125 P00126	Selain dari pekerjaanya muslim ada lagi yang bisa buat kakak yakin?	
S00127	Karena tempatnya bersih	Kredibilitas
P00128 P00129	Ada gak jaminan dari restoran bahwasannya makanan yang dijual disitu makanan halal	
S00130 S00131 S00132	Eee, sebenarnya ada dari karyawannya karena muslim dan ramah terus dia juga mengatakan makanan yang disitu bersih	Kredibilitas
P00133	Ok, berarti dari penjelasan karyawan gitu ya?	
S00134	Iya	
P00135 P00136	Kakak punya gak hubungan khusus kakak dengan pemilik restoran?	
S00137	Tidak ada	

P00138 P00139 P00140 P00141	Ni lagi kak saya mau nanya misalnya ni ada isu yang beredar kalau restoran afuk tu gak halal makanannya tapi isunya masih 50/50 kakak masih mau makan di sana gak?	
S00142 S00143 S00144 S00145 S00146 S00147	Kalau eee apa isunya itu memang benar dan dapat dari oranag yang terpercaya, rasanya tidak karenakan kita juga harus menjaga juga apa yang kita konsumsi sebagai seorang muslim. Tapi kalau isunya di dapat dari orang yang tidak dapat dipercaya saya masih mau makan di situ.	Kekebalan (tetap)
P00148 P00149	Kakak pernah gak nemuin kekurangan dari restoran afuk?	
S00150 S00151 S00152	Mungkin di makanannya rasanya mungkin agak kurang rasanya juga kadang keasinan, namanya juga punyaaaa	
P00153	Yang punya apa tu kak?	
S00154 S00155	Eee apa yang punyaanya tu mungkin tidak sesuai resep buatnya	
P00156 P00157	Terus kalau jika kemudian hari kakak gak langganan di sana lagi kira-kira karena apa ya?	
S00158 S00159 S00160	Eeem, mungkin bisa jadi eee isu makannya tidak halal eee atau tempatnya jadi jorok dan cita rasa makanannya tu udah berkurang	
P00161 P00162 P00163 P00164 P00165	Oke kak pertanyaan barusan tadi itu kan kak pertanyaan terakhir dari wawancara hari ini, tapi nanti kan kak kalau saya perlu bertemu kakak lagi mengenai informasi lebih dalam lagi kakak bersedia di wawancarai lagi?	
S00166	Bersedia	
P00167	Ok, terimakasih kak	
S00168	Sama-sama	
P00169	Assalamualaikum	
S00170	waalaikumsalam	

## Verbatim Subjek II

Nama (inisial) : DA

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 27 Tahun

Agama : Islam

Pekerjaan : PNS

Konsumen Dari : Es Campur Afuk

Tahun Menikmati : 2010

<b>Kode</b>	<b>Hasil wawancara</b>	<b>Keterangan</b>
P00001	Assalamualaikum kak	
S00002	Walaikummusalam bang	
P00003	Gimanan kak sibuk gak ni kak?	
S00004	Enggak, mau wawancara ya	
P00005 P00006	Iya kak, yang saya tanya kemaren di wa, bisa kan kak hari ini	
S00007	Ooh bisa	
P00008	Ok kak, saya jelasin dulu ya kak	
S00009	Iya	
P00010 P00011 P00012 P00013 P00014 P00015 P00016 P00017	Jadi gini kak, kan saya sekarang lagi ngerjain skripsi ni kak, nah kebetulan kriteria subjeknya sesuai sama kakak. Judul skripsi saya kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran cina di kota Banda Aceh, tujuannya untuk ngeliat seberapa percaya dan loyalnya masyarakat Banda Aceh untuk makan makanan dari restoran cina. Gimana kak ada pertanyaan?	<i>Rapport</i>
S00018	Engga bang	
P00019 P00020 P00021 P00022	Ok kak kalau gak ada ini ada lembar <i>informen consent</i> untuk kakak tanda tangani, isinya tentang kesediaan kakak untuk saya wawancarai, ini kak boleh dibaca dulu sama ini pulpennya	
S00023	Udah ni bang	
P00024	Bisa kita mulai sekarang kak?	
S00025	Bisa	
P00026	Kalau bisa saya rekam suara boleh ya kak	
S00027	Boleh	
P00028 P00029 P00030 P00031 P00032	Ok kak tadikan udah saya jelasin maksud dan tujuan dari wawancara ini apa terus juga kakak tadi udah baca <i>informen consent</i> dan kakak udah tanda tangani juga yang artinya kakak udah setuju. Bisa kita mulai sekarang kak?	
S00033	Bisa	
P00034	Pertama kakak konsumen dari restoran mana kak?	
S00035	Afuk	
P00036	Udah berapa lama kakak jadi konsumen di sana?	
S00037	Cukup lama ya, sekitar dari 2010 gitu	Kekebalan
P00038	2010 sampai?	
S00039	Sampai sekarang	Kekebalan
P00040 P00041	2010 sampai sekarang ya kak. Pertama kali kakak beli disana tu karena apa kak?	
S00042	Karena diajak temen makan siang	
P00043 P00044	Di ajak temen makan siang ya. Kira-kira apa yang buat yakin untuk makan di sana?	
S00045	Yang buat yakin rasanya sih, rasa makanannya ok	Kredibilitas
P00046	Ok gimana tu kak? Bisa dijelaskan	
S00047	Oknya cocok sama lidah saya	

P00048 P00049	Ooh cocok ya kak. Kalau menu favorit kakak apa tu kan?	
S00050	Kwetiau atau gak ifumi favorit saya	Membeli antarlini
P00051 P00052	Kwetiau atau ifumi ya. Kalau soal pelayanan di situ gimana tu kak menurut kakak?	
S00053 S00054	Kalau pelayanannya standar sih kayak biasa aja ya kayak rumah makan pada umumnya	
P00055	Standar yang gimanan tu ya kak?	
S00056 S00057	Standar yang kalau kita datang disambut ramah terus di tanya mau makan apa. Ya bisa dibilang baik sih	Keandalan penjual
P00058 P00059	Ooh gitu ya kak, kalau makanannya menurut kakak gimana tu kak?	
S00060 S00061 S00062 S00063 S00064	Soal makanannya enak sih. Awal makan di sana enak rasanya cuman mungkin karena dah terlampau sering makan di sana jadi kayak biasa aja gak wah kali kayak pertama coba, tapi rasanya tetep gak berubah masih sama kayak awal coba, masih enak	Keandalan penjual
P00065	Ooh masih sama ya kak	
S00066	Masih sama	
P00067 P00068	Nah selama makan di sana kakak pernah ngalamin kendala gak?	
S00069	Kendala gak pernah sih, palingan cuma di parkir an aja	
P00070 P00071 P00072	Parkiran ya kak, tapi pernah gak ada upaya dari pemilik atau karyawan untuk bantu kakak parkir disana?	
S00073 S00074	Pernah pas mau keluar karena motornya udah kehimpit motor kanan kirinya	
P00075 P00076	Itu kakak minta tolong atau inisiatif dari karyawannya?	
S00077 S00078	Pertama di tanyain bisa atau enggak terus saya jawab enggak, jadi langsung dibantu keluarin motornya	Kepedulian
P00079 P00080 P00081	Ooh iya kak. Tadikan kak bilang lumayan sering makan disana nah itu sebulan bisa berapa sekali kakak makan disana?	
S00082	Sebulan bisa sampai 3 atau 4 kali gitu	Pembelian ulang
P00083 P00084	Berarti bisa dibilang hampir seminggu sekali gitu ya kak	
S00085	Iya gitu, seringnya saya di hari sabtu atau minggu gitu	
P00086	Sendirian tu kak?	
S00087	Enggak, sama pacar	
P00088 P00089 P00090 P00091	Ooh sama pacar. Berartikan kurang lebih hampir seminggu sekali kan kak, nah kira-kira apa yang nyebabin kakak sesering itu makan disana sampe berkali-kali	
S00092 S00093	Karena gak ada yang lain, memang yang jual kwetiau banyak tapi udah cocok disini aja	Kekebalan
P00094 P00095	Berarti soal selera kakak ya kak. Kalau kelebihan di sana tu menurut kakak apa ya?	

S00096 S00097 S00098	Gak tau yaa, mungkin tempatnya ok ya kalau untuk makan bareng keluarga juga ok, menunya juga banyak pilihan, walaupun yang dipilih ya itu-itu aja	Keandalan
P00099 P00100 P00101	Berarti menu favorit kakak yang dipilih ya kak yang ifumi sama kwetiau. Selain dua menu itu pernah gak kakak pesan yang lain	
S00102 S00103	Mi tiaw rebus pernah saya pesan, enak tapi tetep yang favorit dua menu tadi	Membeli antarlini
P00104	Ada gak kelebihan yang kakak rasa dari restoran afuk	
S00105 S00106 S00107	Kelebihannya tu kayak tempatnya nyaman, malam juga ok untuk makan disana, cuma ya karena dipinggir jalan jadi agak sedikit berisik aja	Keandalan penjual
P00108 P00109	Kalau kelebihanannya itu kakak pernah ceritain ke orang lain gak?	
S00110 S00111	Yah ke temen sih apalagi kalau makan siang saya tawarin kesini ajak yok sini enak	Mereferensikan keorang lain
P00112	Sering tu kak	
S00112 S00113	Enggak, karena temen saya gak banyak jadi yang saya rekomin ya orangnya iti itu aja, hehehe	
P00114 P00115	Hehehe. Terus kakak pernah gak kak beli kwetiau atau ifumi di restoran lain selain di afuk?	
S00116	Pernah	
P00117 P00118	Ooh pernah ya kak, nah itu kakak lebih suka yang mana kak?	
S00119	Tetep afuk sih	
P00120	Kira-kira kenapa tu kak kok bisa tetep afuk?	
S00121 S00122 S00123 S00124	Sesuai lidah sih, tapi mungkin selera orang beda-beda ya, kalau saya beli di luar tu ada aja yang kurang tapi entah karena udah lama langganan di afuk jadi begitu beli ditempat lain jadi gak cocok ya	Kekebalan
P00125 P00126 P00127 P00128	Bisa jadi kayaknya ya kak. Terus kak kalau ada yang cerita kelebihan dari restoran lain yang jual makanan yang sama kayak di afuk terus kakak di ajak kakak mau ikut gak?	
S00129	Ayok aja	
P00130	Kenapa tu kakak ayok aja?	
S00131	Cari suasana baru mungkin, coba rasa tempat baru juga	
P00132 P00133	Cari yang baru ya kak. Tapi kak ada gak jaminan dari restoran afuk kalau yang mereka jual itu makanan halal	
S00134 S00135 S00136 S00137	Ada ini sih pegawainya ada yang muslim kan ya jadi ya percaya terus kayaknya juga ada lebel halal juga di dindingnya, terus bahan dasar makanannya kalau gak ikan ya ayam kan	Kredibilitas
P00138 P00139 P00140	Berarti jaminannya karyawan, lebel sama bahan makanan ya kak. Terus kakak ada gak hubungan khusus sama pemilik atau karyawannya kak?	

S00141	Awalnya sih gak ada ya cuma karena udah sering jadi	
S00142	kalau ketemu ya langsung sapa-sapaan	
P00143	Berarti karyawannya langsung bilang ifumi ya	
S00144	Iya hahaha gitu	
P00145	Terus kak ni misal nanti ada isu di masyarakat kalau	
P00146	di afuk tu makanannya tu gak halal tapi isu ini masih	
P00147	50/50 ni kak kebenarannya. Kakak masih mau makan	
P00148	di sana gak kak?	
S00149	Masih aja sih	Kekebalan
P00150	Kenapa tu kak masih mau makan di sana?	
S00151	Ya maksudnya kita kan tinggal di Aceh gitu kan yang	
S00152	kalau orang buka usaha pasti ya adalah yang diurus-	
S00153	urus gitu administrasinya. Saya juga tau lah tempat	
S00154	yang jual makanan yang gak bisa di konsumsi muslim	Kredibilitas
S00155	tempatnyanya tu kayak masuk dalam gitu, di lorong-	
S00156	lorong, di dalam gang lah bisa dibilang, gak di pinggir	
S00157	jalan besar	
P00158	Ooh agak tersembunyi gitu ya kak. Terus kalau	
P00159	kekurangannya selain parkir ada lagi gak tu kak?	
S00160	Kebersihan lantainya sih	
P00161	Kenapa tu kak soal kebersihan lantainya?	
S00162	Entah mungkin karena udah lama ya jadi kayak ada	
S00163	bercak-bercak gitu keramiknyanya. Selebihnya ya aman-	
S00164	aman aja sih terus gak dipermasalahkan juga toh ya	
S00165	makanannya enak	
P00166	Itu aja ya kak. Tapi kakak pernah gak ngalami	
P00167	kekecewaan di restoran afuk tu?	
S00168	Pelayanannya sih yang lumayan lama, pernah lama	
S00169	gak sering tapi pernah lama	
P00170	Terus kakak tanyain kok lama gitu kak?	
S00171	Enggak sih diem aja karena saya juga tau lagi rame,	Kepedulian
S00172	terus pas udah diantar karyawannya jelasin dan minta	
S00173	maaf kalau agak lama dari biasanya	
P00174	Ooh iya kak. Berarti ni kan kak kakak dah lama ni	
P00175	langganan di sana, nah nanti kalau suatu saat kakak	
P00176	gak langganan lagi di sana tu karena apa ya kak?	
S00177	Gak tau ya karena emang udah pas aja di sana, tapi	Kekebalan
S00178	kalau udah gak langganan lagi kayaknya sih karena	
S00179	pindah kota paling	
P00180	Gak di Banda Aceh lagi berarti ya kak. Ooh iya kak	
P00181	mungkin segitu aja wawancara kita hari ini tapi nanti	
P00182	kalau ada lagi yang mau saya tanyaain masih boleh	
P00183	kan kak?	
S00184	Boleh	
P00185	Ok kak makasih ya kak	
S00186	Iya sama-sama	

### Verbatim Subjek III

Nama (inisial) : DG  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Usia : 28 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : PNS  
 Konsumen Dari : Gunung Salju  
 Tahun Menikmati : 2016

Kode	Hasil Wawancara	Keterangan
P00001	Assalamualaikum kak	
S00002	Waalaikummusalam bang	
P00003	Kabarnya kak?	
S00004	Alhamdulillah sehat	
P00005 P00007	Alhamdulillah kak, Dimas bisa wawancara hari ini kan kak?	
S00008	Ooh bisa, wawancara yang soal gunung salju kan?	
P00009 P00010	Iya kak. Tapi sebelumnya saya jelasin dulu ya kak maksud dari wawancara ini	
S00011	Iya	
P00012 P00013 P00014 P00015 P00016 P00017 P00018 P00019	Jadi gini kak, kan saya sekarang lagi ngerjain skripsi ni kak, nah kebetulan kriteria subjeknya sesuai sama kakak. Judul skripsi saya kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran cina di kota Banda Aceh, tujuannya untuk ngeliat seberapa percaya dan loyalnya masyarakat Banda Aceh untuk makan makanan dari restoran cina. Gimana kak ada pertanyaan?	<i>Rapport</i>
S00020	Ooh iya, gak ada	
P00021 P00022 P00023 P00024	Ok kak kalau gak ada ini ada lembar <i>informen consent</i> untuk kakak tanda tangani, isinya tentang kesediaan kakak untuk saya wawancarai, ini kak boleh dibaca dulu sama ini pulpennya	
S00025	Udah	
P00026	Bisa kita mulai sekarang kak?	
S00027	Bisa	
P00028 P00029	Sebelumnya kakak konsumen dari restoran mana ya kak?	
S00030	Dari gunung salju	
P00031	Udah lama kakak langganan di sana?	
S00032	Cukup lama	
P00033	Dari tahun berapa tu kak	
S00034	Dari 2016 sampai sekarang	Kekebalan

P00035 P00036	Lumayan lama juga ya kak. Kira-kira yang buat kakak makan di sana untuk pertama kali karena apa ya kak?	
S00037 S00038	Lagi pengan makanan chainis terus ketemunya gunung salju dan banyak juga yang ngerekomin	
P00039 P00040	Ooh ada yang ngerekomin ya kak, siapa tu kak yang ngerekomin?	
S00041	Temen saya	
P00042 P00043 P00044	Ooh iya-iya kak. Terus tadi dari 2016 sampai sekarang berarti udah lumayan lama tu ya kak, nah apa sih yang buat kakak masih langganan sampai sekarang?	
S00046	Rasanya masih sama	Keandalan penjual
P00047 P00048	Ooh gak berubah ya kak. Terus ada gak kak kekurangan yang kakak rasa dari restoran itu	
S00049 S00050	Kalau segi rasa sih ok, tapi lokasinya aja yang kurang nyama	
P00051	Kurang nyamannya tu gimana ya kak?	
S00052 S00053	Kurang nyamannya karena memang tempatnya sepetak gitu aja tapi saya suka karena bersih	
P00054 P00055	Sempit berarti ya kak. Terus kira-kira apa yang buat kakak yakin makan di restoran itu?	
S00056	Eee, karena bahan dasarnya ayam ya	Kredibilitas
P00057	Ada bahan yang lain gak kak selain ayam?	
S00058 S00059 S00060 S00061 S00062	Kurang tau kalau soal itu, tapi kalau liat lokasi tempatnya di pusat kota bukan kayak restoran yang non halal di Banda Aceh kan kayak masuk gang gitu. Tapi kan kalau gunung salju ini emang pas di pusat kota	Kredibilitas
P00063 P00064	Tapi kenapa kakak masih yakin kak meski kakak khawatir soal alat masaknya	
S00065 S00066	Ya karena bahan dasarnya ayam aja terus yang kerja di situ muslim jadi ya udahlah makan aja	Kredibilitas
P00067 P00068 P00069	Ngomongin karyawan ni kak saya mau nanya juga soal pelayanan di situ gimana tu kak baik itu karyawan atau pemiliknya	
S00070 S00071 S00072 S00073 S00074 S00075	Gak ada masalah sih, cuma kalau misalnya makanan chainis itukan bukan cuma di Aceh kan, pernah coba juga di luar aceh cuma kayaknya hampir sama kayak kita datang, pesan, terus bayar di kasih ya udah sama aja kayak rumah makan biasanya bedanya di Gunung Salju kayak lebih ramah	Keandalan penjual
P00076 P00077	Kayak restoran pada umumnya ya kak. Tapi kakak pernah gak ngalamiin kekecewaan di gunung salju?	
S00078	Pernah sekali sih gak sering. Minumannya	
P00079	Kenapa tu kak minumannya	
S00080 S00081 S00082	Mungkin perginya kayak agak mepet waktu ya jadi isi dari sop buahnya itu kayak udah gak enak lagi lah, kayak kebanyakan es gitu	

P00083 P00084	Jadi tadi minuman ya kak tapi kalau soal makanannya ada gak kak?	
S00085 S00086	Gak ada masalah sih selama ini, rasa juga enak-enak aja terus masih sama gak ada berubah rasa	Keandalan penjual
P00087 P00088 P00089	Soal rasa ya kak. Terus kakak pernah gak ngalamin kesulitan apa pun itu terus tanggapan pihak resto gimana kak	
S00090 S00091 S00092 S00093	Pernah ini sih abis batre hp terus saya gak bawa cas jadi pinjam sama yang jaga di kasir. Sama saya juga pernah minta bantu hidupin motor saya karena gak mau hidup	Kepedulian
P00094	Mogok tu kak	
S00095 S00096	Heheh iya, gak tau kenapa padahal dua hari lalu bari di servis	
P00097 P00098 P00099	Oh iya. Terus tadi kak udah langganan dari 2016 sampai sekarang kalau di hitung-hitung sebulan berapa kali ya kak?	
S00100 S00101 S00102 S00103 S00104	Kalau dulu kan pernah dapat kerja di dekat gunung salju jadi yang aku suka makanan chainis jadi ya udah makan siang hampir tiap hari di sana, tapi karena udah abis kontrak ya paling sekarang cuma seminggu sekali aja makan disana	Pembelian berulang
P00105 P00106 P00107 P00108	Ooh pernah hampir tiap hari ya kak meski sekarang cuma seminggu sekali aja. Yang buat kakak hampir tiap hari makan di sana selain karena lokasi kerja yang dekat ada alasan yang lain gak kak?	
S00109	Udah nyaman sih kayak lidah udah cocok aja disana	
P00110 P00111	Udah cocok sama lidah ya kak, berarti apa menu favorit kakak di sana?	
S00112	Chicken steak sih	
P00113	Kenapa itu bisa jadi menu favorit kakak?	
S00114 S00115	Ya enak aja, rasanya enak, bumbunya enak tapi acarnya sih yang paling oke	Keandalan penjual
P00116 P00117	Selain beli chicken steak gunung salju kakak pernah beli menu lain gak?	
S00118	Pernah, mi saus	Membeli antarlini
P00119	Ada lagi kak?	
S00120	Itu aja sih	
P00121 P00122	Terus kenapa mi saus gak masuk ke menu favorit kakak?	
S00123	Karena saya gak begitu suka mi	
P00124 P00125	Terus kakak pernah gak ceritai restoran gunung salju ke orang lain	
S00126 S00127 S00128	Pernah sih apa lagi pas masih kerja aku ngajak temen aku untuk makan di sana dan dia ok ok aja, maksudnya dia bilang enak ya enak ya gitu	Merekomendasikan
P00129 P00130	Terus kakak pernah gak beli makanan favorit kakak yang di gunung salju tapi belinya di restoran lain	
S00131	Yang serupa?	

P00132	Iya	
S00133	Kayaknya sih gak pernah ya	Kekebalan
P00134 P00135 P00136 P00137	Berarti kakak gak pernah ya. Terus kalau misalnya ada yang ceritain kelebihan dari restoran lain ke kakak yang di jual mirip-mirip kayak di gunung salju kakak mau gak makan di sana?	
S00138 S00139	Mau aja soalnya kan lidah orang beda-beda jadi kalau dia udah nawarin yang gak ada salahnya	
P00140 P00141 P00142 P00143	Berarti tadi yang buat kakak yakin makan di sana pertama karyawannya muslim, lokasi di pusat kota Banda Aceh terus ada lagi gak kak yang buat kakak yakin?	
S00144	Kamar mandinya bersih	Kredibilitas
P00145	Ada lagi kak?	
S00146	Udah itu aja sih	
P00147 P00148	Terus ada gak jaminan dari resto kalau makanan yang mereka jual itu makanan halal	
S00149	Seingat saya di dindingnya ada lebel halal sih	Kredibilitas
P00150 P00151	Ooh ada lebel ya kak, berarti itu juga jadi salah satu jaminan ya kak	
S00152	Iya	
P00153 P00154	Kakak ada gak hubungan khusus sama pemilik atau karyawan di sana	
S00155	Enggak ada	
P00156 P00157 P00158 P00159	Enggak ada ya kak. Terus kak ni misal nanti ada isu di masyarakat kalau di afuk tu makanannya tu gak halal tapi isu ini masih 50/50 ni kak kebenarannya. Kakak masih mau makan di sana gak kak?	
S00160 S00161 S00162 S00163 S00164	50/50 juga ni hehe. Yaa kita kan sebagai manusia kan punya teknologi untuk cari tau bener atau enggak isu itu terus di pemerintahan juga punya badan yang bertanggung jawab soal isu yang kayak gitu. Jadi ya masih percaya aja kalau isunya belum fix bener	Kekebalan
P00165 P00166 P00167	Oke kak mungkin segitu aja wawancara kita hari ini tapi nanti kalau ada lagi yang mau saya tanyaain masih boleh kan kak?	
S00168	Boleh	
P00169	Ok kak makasih ya kak	
S00170	Iya sama-sama	

### Verbatim Subjek IV

Nama (inisial) : TA  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Usia : 30 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Konsumen Dari : gunung Salju  
 Tahun Menikmati : 2010

Kode	Hasil Wawancara	Keterangan
P00001	Assalamualaikum kak	
S00002	Waalaikummusalam bang	
P00003	Gimana kabarnya kak, sehat?	
S00004	Alhamdulillah sehat dek	
P00005 P00006 P00007	Alhamdulillah kak. Gimana kak bisakan kita wawancara hari ini, wawancara soal kemaren yang dimas chat kakak	
S00008	Bisa bisa, pertanyaannya apa aja ya?	
P00009 P00010 P00011	Pertanyaannya soal restoran langganan kakak. Sekalian aja Dimas sampein maksud sama tujuan wawancara ini ya kak	
S00012	Iya	
P00013 P00014 P00015 P00016 P00017 P00018 P00019 P00020 P00021	Jadi gini kak, kan Dimas sekarang lagi ngerjain skripsi ni kak, nah skripsinya soal restoran cina di Banda Aceh terus kebetulan kriteria subjeknya sesuai sama kakak. Judul skripsi saya kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran cina di kota Banda Aceh, tujuannya untuk ngeliat seberapa percaya dan loyalnya masyarakat Banda Aceh untuk makan makanan dari restoran cina. Gimana kak ada pertanyaan?	<i>Rapport</i>
S00022	Enggak dek	
P00023 P00024 P00025 P00026	Ok kak kalau gak ada ni ada ini ada lembar <i>informen consent</i> untuk kakak tanda tangani, isinya tentang kesediaan kakak untuk saya wawancarai, ini kak boleh dibaca dulu sama ini pulpennya	
S00027	Udah	
P00028 P00029	Ok kak kalau udah kita mulai sekarang ya kak, tapi boleh sambil Dimas rekam kan?	
S00030	Boleh	
P00031 P00032	Ok kak kita mulai ya kak. Pertama kakak konsumen dari restoran mana ya kak?	
S00033	Kakak konsumen dari restoran gunung salju	
P00034	Udah lama kakak langganan di sana kak?	

S00035	Lumayan dek dah dari tahun 2010	
P00036 P00037	Ooh lumayan lama juga ya kak. Pertama kali makan pas tahun 2010 itu karena apa ya kak?	
S00038 S00039 S00040	Pertama kali kalau gak salah karena di ajak sama sepupu makan siang, terus saya rasa enak, tempatnya pun bersih	
P00041	Rasa enak sama tempatnya bersih ya kak	
S00042	Iya	
P00043 P00044	Terus kak kira-kira apa yang buat kakak sampe sekarang masih langganan di sana?	
S00045 S00046	Eeee, rasa tadi sih yang emang enak terus gak berubah dari awal pertama makan sampe sekarang	Keandalann
P00047	Konsisten lah bisa kita bilang ya kak	
S00048	Nah iya makannya masih terus makan disana	
P00050 P00051	Terus kira-kira apa yang ngebuat kakak yakin untuk makan di sana?	
S00052	Karena karyawannya muslim	Kredibilitas
P00053	Selain itu kak ada lagi	
S00054 S00055	Eeee kayaknya saya pernah liat ada logo halal sih di tembok	Kredibilitas
P00056	Ada lagi kak?	
S00057	Udah dek itu aja	
P00058 P00059	Udah itu aja ya kak. Terus menurut kakak gimana untuk pelayanan di sana?	
S00060	Kalau pelayanan bisa dibbilang cukup baik ya	Keandalan
P00061	Bisa dijelasin baiknya gimana kak	
S00062 S00063	Baik soalnya ramah ya terus tergolong cepat kalau gak lagi rame-ramenya	Keandalan
P00064 P00065	Pelayanannya ramah berarti ya kak. Terus kalau makanannya gimana menurut kakak?	
S00066 S00067 S00068	Kalau makanan sama yang kayak saya bilang tadi rasanya enak terus gak berubah cocok aja sama lidah kakak	Keandalan
P00069 P00070	Konsisten ya kak. Kita lanjut ke pertanyaan berikutnya ya kak	
S00071	Iya	
P00072 P00073	Ok, kira-kira kakak pernah ngalamin kendala gak selama makan disana	
S00074 S00075 S00076 S00077	Pernah sih baru aja beberapa hari yang lalu kendala kayak salah kasih menu ke orang lain, padahal kami dulu yang nyampe. Tapi masih aman sih soalnya makanannya tetep yang punya kami dulu yang dibuat	
P00078	Di situ kakak tegur atau gimana ya kak?	
S00079 S00080	Enggak karyawannya langsung minta maaf karena gak. Tapi untung makanan yang di antar punya kami dulu	Kepedulian
P00081	Ooh langsung minta maaf ya kak	
S00082	Iya	

P00083 P00084	Terus kendala yang lain ada gak kak dalam hal apapun selama kakak disana	
S00085	Enggak ada sih aman semua	
P00086 P00087 P00088	Nah tadi kan dari 2010 kakak langganan di sana. Itu seberapa sering kakak makan disana? Misal sebulan berapa kali?	
S00089 S00090 S00091 S00092 S00093	Dibanding dulu lebih sering sekarang soalnya dulu makannya bareng saudara jadi mungkin sebulan 2 kali atau 3 kali aja, tapi ketimbang yang sekarang tu kayak eee seminggu ada 2 kali lah atau bisa sampek 10 kali dalam sebulan	Pembelian berulang
P00094 P00095	Sering juga ya kak. Kira-kira apa tu kakak yang nyebabin kakak sesering itu makan disana	
S00096 S00087 S00098	Karena udah coba makanan di tempat lain tu cepat bosan tapi kalau disitu makin ke sini kok makin pas, sama coba menu lainnya jadi gak bosan-bosan gitu	Kekebalan
P00099	Berarti kakak udah punya menu favorit kak?	
S00100	Ada	
P00101	Apa tu kak?	
S00102	Ayam bakar sama steak	
P00103	Dua itu ya kak ayam bakar sama steak	
S00104	Iya	
P00105 P00106 P00107	Terus tadi alasan kakak gak bosan karena kakak coba menu lainnya ya kak, itu menu apa tu kak yang kakak coba	
S00108 S00109	Ada sih kayak steak tapi kuahnya kuah kari dan itu gak abis mungkin karena gak cocok lidahnya ya	Pembelian antarlini
P00110 P00111 P00112	Terus tadi kakak ada bilang makanan di sana tu enak, tempatnya bersih, gak ngebosenin. Nah kelebihan itu pernah gak kakak ceritain ke orang lain?	
S00113 S00114 S00115	Iyaa, kayak temen saya pas saya cerita makan di sini enak merekapun langsung coba dan sekarang mereka juga sering makan di sana	Rekomendasi
P00116 P00117	Ooh kakak ngerekomendasiin restoran itu ya kak, ke siapa aja tu biasanya kakak ngerekomendasiin?	
S00118	Eee, ke temen kos saya, eee temen SMA saya	
P00119 P00120 P00121 P00122	Ooh iya kak. Terus tadi kan menu favorit kakak ayam bakar sama steak, menu itu kan juga banyak tu kak yang ngejual di sini-sini. Kakak pernah gak nyoba makanan yang sama tapi di restoran lain?	
S00123 S00124 S00125	Kalau steak ennggak pernah tapi kalau ayam bakar pernah. Tapi kalau ditanya pilih mana saya pilih yang di gunung salju	Kekebalan
P00126	Kenapa tu kak kakak pilih yang di gunung salju	
S00127 S00128 S00129 S00130 S00131	Karena beda sama yang di tempat lain, di sana tu ayam bakarnya gak keras jadi tetap lembut terus nasinya juga nasi uduk, karenakan kalau ayam bakar di tempat lain nasinya nasi biasa tapi kalau di gunung salju bisa pilih mau nasi biasa atau nasi uduk	Kekebalan

P00132 P00133 P00134	Ooh iya kak. Nah tadi kan kakak juga pernah ngerekomendasiin ke orang terus kakak pernah gak di rekomendasiin restoran lain sama orang	
S00135	Pernah	
P00136	Kakak pergi ke sana tu kak?	
S00137 S00138	Kalau lagi kumpul rame-rame sama kawan ya pergi aja tapi kalau cuma berdua kayaknya enggak	
P00139	Kenapa kayak gitu kak?	
S00140	Karena ngincar ngumpul sama temen-temen rame gitu	
P00141 P00142 P00143	Terus kak soal makanan halal ni kak kira-kira kenapa kakak percaya sama makanan yang dijual di sana tu halal	
S00144 S00145 S00146 S00147 S00148	Karena yang kerja, yang ngelayani sama yang buat makanannya tu orang kita juga meskipun yang punya non tapi yang kerja orang muslim semua kok jadi ya gak ada masalah buat kakak untuk makan disana toh yang dijual juga bukan makanan yang haram	Kredibel
P00149 P00150 P00151 P00152	Tapi kak ada gak jaminan dari restoran kalau mereka tu ngejual makanan halal, baik dari bahan, cara mendapatkannya, mengelola semuanya sesuai dengan ketentuan syariat?	
S00153 S00154 S00155 S00156	Eeee, kakak sih bukannya tipe orang yang gimana yaa, yang penting makanannya tu halal misalnya ayam terus dibakar terus kakak makannya dengan bismillah udah gitu aja sih	
P00157 P00158	Kalau dari pihak restoran ada ngejamin gak itu semua halal	
S00159 S00160	Untuk bilang secara langsung sih enggak tapi yang saya liat di tokonya ada logo halal sih	Kredibel
P00161 P00162 P00163	Ooh ada logo halal ya kak.terus kak kakak ada hubungan khusus gak sama pemilik atau karyawan direstoran itu?	
S00164	Enggak ada	
P00165 P00166 P00167 P00168	Gak ada ya. Terus selama dari tahun 2010 sampai sekarang 2022 artinya kurang lebih udah 12 tahun ya kak, nah selama 12 tahun itu kakak ada nemui kekurangan gak di restoran itu?	
S00169 S00170 S00171	Selama saya makan di sana gak ada masalah apa-apa sih, semuanya normal-normal aja sama pelayanannya bagus-bagus aja	
P00172 P00173 P00174 P00175 P00176	Aman-aman aja berarti ya kak. Terus kak ni misal nanti ada isu di masyarakat kalau di afuk tu makanannya tu gak halal tapi isu ini masih 50/50 ni kak kebenarannya. Kakak masih mau makan di sana gak kak?	
S00177 S00178 S00179 S00180	Eee, karena saya bukan yang harus kali makan di sana ya saya berhenti dulu sampe isunya terbukti bener atau enggak. Terus kalau terbukti isunya salah ya saya mau aja makan disana	

P00181	Terus kan kakak dah lama ni langganan di sana, nah	
P00182	nanti kalau suatu saat kakak gak langganan lagi di	
P00183	sana tu karena apa ya kak?	
S00184	Eee, gak tau ya atau mungkin karena pindah kota	
P00185	Karena gak tinggal di Banda lagi ya kak	
S00186	Iya	
P00188	Ok kak mungkin yang tadi pertanyaan saya yang	
P00189	terakhir tapi kalau nanti ada yang masih kurang boleh	
P00190	gak kita wawancara gini lagi kak?	
S00191	Boleh boleh boleh silakan	
P00192	Ok kak makasih ya	
S00193	iya dek sama-sama	

### Verbatim Pemilik Es Campur Afuk

Nama (inisial) : A  
 Jenis Kelamin :Laki-laki  
 Usia :53  
 Agama : Budha  
 Pemilik Restoran : Es Campur Afuk

Kode	Hasil wawancara	Keterangan
P00001	Permisi pak boleh minta waktunya	
S00002	Ada perlu apa bang?	
P00003 P00004 P00005 P00006	Jadi gini pak. Saya mahasiswa yang lagi ngerjain skripsi dan skripsi saya menyangkut tentang restoran bapak, jadi saya mau wawancarai bapak mengenai restoran ini. Gimana pak apa bapak bersedia?	
S00007 S00008 S00009	Iya bang, tapi saya bingung soalnya ini bukan restoran menurut saya, ini kayak kede atau warunglah bisa kita bilang kan bang. Gak papa tu?	
P00010 P00011 P00012 P00013 P00014 P00015 P00016 P00017 P00018 P00019 P00020 P00021 P00022 P00023 P00024 P00025	Ooh gak papa pak, kalau bisa biar saya jelasin dulu maksud dan tujuan saya pak. Jadi sebelumnya kayak yang saya bilang tadi saya mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi dengan judul Kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran cina di kota Banda Aceh, yang mana disini saya sebagai penelitu ingin melihat prilaku masyarakat Banda Aceh dalam mengkonsumsi suatu produk, soalnya kan pak kita tau kalau Banda Aceh juga pernah dijuluki sebagai Serambi Mekkah jadi saya juga sebagai pedagang makanan pernah kejadian ada ibu-ibu beli di tempat saya sambil cerita-cerita tapi pas saya di tanya orang mana saya jawab orang Medan, nah disitu ibu itu langsung nanya soal makanan saya halal atau enggak. Dari pengalaman itu saya dapat inspirasi untuk angkat kasus ini jadi penelitian saya.	<i>Rapport</i>
S00026	Jualan apa abang?	
P00027	Jualan mie ayam pak di blang padang, kaki lima aja	
S00028 S00029	Ooh biasa tu bang, kadang kan nanya gitu bisa jadi cuma main-main aja	
P00030 P00031	Ooh iya pak bisa jadi pak. Gimana pak bisa kita mulai? Tapi sebelumnya saya ijin rekam suara aja ya pak	
S00032	Ooh iya-iya boleh	
P00033 P00034	Ok pak kita mulai. Tapi enaknya saya panggil apa ni pak cek atau apa?	
S00035	Pak aja	

P00036	Ooh pak aja ya. Pertama saya mau nanya udah berapa	
P00037	lama restoran ini berdiri?	
S00038	Udah 33 tahun	
S00039	Tapi ini bukan restoran, kalau restoran itu ber ac	
P00040	Jadi apa bisa kita bilang ini pak? Rumah makan	
S00041	Ini kayak kede, kede minuman	
P00042	Ooh iya kede ya pak. Udah 33 tahun ya pak	
P00043	Berarti bapak generasi ke?	
S00044	Saya nerusin usaha bapak saya	
P00045	Berarti bapak generasi ke 2	
P00046	Kira-kira menurut bapak kenapa kede ini bisa berdiri	
P00047	lama	
S00048	Ooh gak tau saya, tergantung oranglah kalau dia rame	
S00049	ya lama kalau sepi ya tutup juga	
P00050	Kalau pelanggan berarti udah banyak langganan	
P00051	disini ya pak?	
S00052	Lumayan lah bang	
P00053	Cara bapak mempertahankan pelanggan tu gimana tu	
P00054	pak?	
S00055	Biasa aja, kalau dia mau makan sini ya kita bikin	Pelayanan
S00056	kalau enggak ya udah. Paling adalah basa basi dikit	
S00057	atau becanda itu pasti ada lah, kayak abang datang sini	
S00058	kita tanyak udah pesan bang, belum, mau pesan apa?	
S00059	Ya udah gitu aja, iya kan. Sama paling kita jaga	
S00060	kualitas bang biar rasa gak berubah kan. Pokoknya	
S00061	kayak orang biasa jualan gitu, gak ada istimewa gitu	
S00062	enggak yang penting sopan sama ramah aja bang	
P00063	Kalau untuk bahan bakunya pak dari mana?	
S00064	Paling dari pasar kayak cendol beli, cincau beli. Kami	Bahan baku
S00065	mana ada bikin sendiri, paling bikin sendiri tu kayak	
S00066	bikin santan. Tapi namanya di sini yang kerja muslim	
S00067	jadi kayak ayam yang masak orang kerja sendiri	
P00068	Eee, pernah gak pak ada komplain dari pelanggan	
P00069	bapak terkait misalnya ah ini kayak gini atau apa gitu	
S00070	Paling parkir bang yang susah, cuma kita bantu parkir	Kepedulian
S00071	sama keluarin juga kalau gak bisa	
P00072	Ooh parkir ya pak. Kalau alat masaknya pak sama gak	
P00073	yang bapak gunakan dirumah sama untuk dagang?	
S00074	Ooh enggak paling kayak kita gini cuma masak kuah	Alat masak
S00075	aja jadi gak banyak alat, pun kami juga gak ada masak	
S00076	di rumah bang model beli nasi bungkus aja, kalau	
S00077	masak paling masak indomie aja bang hahah, paling	
S00078	laen masak nasik aja sayur jarang kali karena gak bisa	
S00079	masak sayur, tapi kalau anak-anak kadang mau pesan	
S00080	gojek orang ni. Emang gak pernah masak bang masak	
S00081	paling ya tadi indomie aja bang. Kamipun kompor	
S00082	semua di toko jadi mau masak apapun ya di situ bang	
S00083	gak ada kompor yang laen, itu pun jarang pakek juga	
S00084	bang karena gak pande masak sayur	

P00085	Terus pak saya mau tanyak lagi soal makanan di sini	
P00086	menurut bapak halal gak?	
S00087	Halal. Menurut saya halal bang 100% halal	
P00088	Apa yang buat bapak yakin kalau 100% halal	
S00089	Ya kita gak ada pakek apa-apa kok, tanyak lah orang	Pekerja muslim
S00090	kerja kami orang inikan muslim semua ni, pagi-pagi	
S00091	jam 7 udah datang orang itu semua bahan udah saya	
S00092	sediain kok. Mana mungkin saya kasih yang gitu-gitu,	
S00093	kalau ada pun pasti marah lah orang ini ya kan.	
S00094	Biarpun kita baik sama orang ini kalau gak beres pigi	
S00095	lah orang ini kan. Mana mungkin kita tanggung dosa	
S00096	orang lain, dosa kita sendiri pun gak sanggup kita kan	
S00097	apa lagi dosa orang lain kan. Kalau halal pas halal	
S00098	bang	
P00099	Berartikan pak warung ini udah berdiri lebih dari 30	
P00100	tahun, berarti udah banyak cerita disini kan pak, ibarat	
P00101	kata makin tinggi pohon makin kuat angin, nah	
P00102	tantangan apa yang pernah bapak hadapi selama	
P00103	jualan ini kayak yang berat gitu pak?	
S00104	Oohh covid bang. Apalagi pernah ppkm itu, yang	
S00105	harusnya puasa rame jadi sepi. Kalau puasa biasanya	
S00106	es campur banyak orang cari tapi kalau mie kocok	
S00107	atau tahu bakwan siram untuk pelengkap aja	
P00108	Ooh iya pak, tapi di masa covid itu hal yang menurut	
P00109	bapak paling sulit dimana pak?	
S00110	Gak ada orang bang. Pernah juga kami sampek gak	
S00111	jualan beberapa hari karena sepi kali, pun karyawan	
S00112	yang awalnya 4 orang jadi 2 orang	
P00113	Ooh iya pak separah itu berarti ya. Terus pak saya	
P00114	mau nanya lagi ni pak, misalnya ada orang luar	
P00115	beranggapan gini diwarung itu makanannya gak halal,	
P00116	tanggapan bapak gimana?	
S00117	Ooh tergantung dia itu bang, mau kita kasih tau pun	
S00118	tapi dia gak mau ya udah mau bilang apa kita. Biasa	
S00119	kalau orang pake jilbab besar-besar gitu dia kesini gak	
S00120	mau makan, tapi ada beberapa yang kayak gitu mau	
S00121	makan juga. Tapi kalau dulu waktu baru-baru jualan	
S00121	ada sampe nanya-nanya abis tu dah langganan dia, ya	
S00123	gimana emang gak ada apa-apa tapi kalau saya pakek	
S00124	itu pasti ada minyaknya, ya kan mana mungkin gak	
S00125	ada minyak setidaknya kan kayak gitu, nanti kita	
S00126	jelasin lagi kalau dia tanya lagi terus tinggal terserah	
S00127	dia kalau mau beli ya beli kalau mau kita buat	
P00128	Kan banyak tu pak yang nanya-nanya soal halal atau	
P00129	enggak, terus dari bapak pernah gak bapak coba	
P00130	daftarin ke lembaga-lembaga yang punya wewenang	
P00131	ngasih sertifikat halal?	
S00132	Gak ada di sini, di sini mana ada bang. Tapi gak ada	Dosa
S00133	lah mana ada di sini yang kayak gitu kan berlaku di	
S00134	Jakarta aja itu pun di Jakarta aja sekarang gak berlaku	

S00135	lagi, udah ganti lagi. Mana ada payah tu bang orang	
S00136	kalau dah daftar gitu semua mau diperiksa, sepatu	
S00137	diperiksa, baju dipakek diperiksa mana sanggup kita	
S00138	urus kayak gitu bang. Intinya tergantung kita aja	
S00139	kitanya jujur apa enggak aja, kuncinya gini aja dosa	
S00140	saya sendiri aja udah banyak apa lagi harus tanggung	
S00141	dosa orang, itu kan dosa gedek kali tu bang kan sapa	
S00142	mau kayak gitu	
P00143	Iya pak bener pak. Ok pak mungkin sampe sini dulu	
P00144	wawancara kita pak. Tapi nanti kalau ada perlu bapak	
P00145	lagi saya boleh wawancara lagi kan pak?	
S00146	Boleh bang	
P00147	Ok pak makasih yaa	
S00148	Iya bang sama-sama	

### Verbatim Pemilik Gunung Salju

Nama (inisial) : I  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Usia : 32  
 Agama : Budha  
 Pemilik Restoran : Gunung Salju

Kode	Hasil Wawancara	Keterangan
P00001 P00002	Permisi bang boleh minta waktunya bang untuk wawancara?	
S00003	Boleh bang. Wawancara apa tu bang?	
P00004 P00005 P00006 P00007 P00008 P00009 P00010 P00011 P00012 P00013 P00014 P00015 P00016 P00017	Jadi bang saya mahasiswa Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh lagi ngerjain skripsi ni bang yang judulnya Kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap kehalalan makanan di restoran cina di kota Banda Aceh. Jadi dipenelitian ini saya perlu bantuan abang untuk jadi narasumber selaku pemilik restoran. Tujuan dari penelitian ini untuk mencari tau apa aja yang menyebabkan orang percaya makan di restoran cini di Banda Aceh, mengingat Banda Aceh yang pernah dijuluki sebagai serambi Mekkah dan mayoritas beragama Islam apakah mempengaruhi masyarakatnya dalam mengkonsumsi makanan di restoran yang etnis cina kelola. Gimana bang abang bersedia gak untuk saya wawancarai?	<i>Rapport</i>
S00018 S00019	Boleh bang boleh. Tapi saya kalau ada orang mau bayar bisa ijin gak bang?	
P00020	Ooh boleh bang	
S00021	Oke bang	
P00022 P00023	Ooh iya maaf bang saya lupa ngenalin nama, saya Dimas bang	
S00024	Saya I	
P00025 P00026 P00027 P00028	Ooh iya bang sebelum kita mulai ini ada surat izin pengambilan data sama lembar persetujuan abang bahwa siap diwawancarai. Boleh dibaca sama ditandatangani dulu bang?	
S00029	Oh iya	
P00030	Bisa langsung kita mulai bang?	
S00031	Ooh iya iya	
P00032 P00033	Jadi bang yang pertama saya tanyakan udah berapa lama restoran ini berdiri?	
S00034 S00035	Sudah dariii tahun 1976 kita udah ada, kalau kita kali-kali udah 46 tahun ya kita berdiri	
P00036	Berarti sekarang udah generasi keberapa ni bang?	
S00037 S00038	Generasi ketiga bang, pertama kakek terus ayah sampe sekarang saya	

P00039	Berarti abang lahir disini?	
S00040 S00041	Iya, terus kalau udah tinggal di Banda Aceh ni pasti semu apa udah berbaur sama orang ini semua	
P00042 P00043 P00044	ooh iya bang, terus kan ini udah berdiri hampir setengah abad ni kan bang. Kira-kira kenapa bisa masih bertahan sampe sekaang ni bang?	
S00045 S00046 S00047 S00048 S00049 S00050 S00051 S00052 S00053 S00054	Karena kita kan jaga kualitas, kita jaga kepercayaan orang ni, rasa kita jaga, kualitas kita jaga abis tu kan konsisten kita lah dalam buka usaha. Dimana kalau dalam mempertahankan usaha ini kan emang sulit gita, ibarat kalau pohon makin tinggikan makin kencang ditiup angin, cuma kita harus sabar keyakinan kita kalau apa namanya tu apa yang kita lakukan itu terbaik untuk orang juga. Karena kitakan jualan dikalangan muslim semuanya otomatis kita harus ikut jalur juga, nah kurang lebih seperti itu	
P00055 P00056 P00057	Iya bang, berarti dah puluhan tahun udah banyak pelanggan ya bang, ada gak bang pelanggan tetap abang?	
S00058 S00059 S00060 S00061	Ada, ada juga yang orang-orang dari luar daerah sampe ada tamu yang dari 87 kalau balik ke banda masih mampir, masih cerita dia kenangan-kenangan dulu masih pacaran sampe sekarang udah punya cucu cicit	
P00062 P00063	Berarti bukan cuma tempat makan di sini ya bang tapi juga punya nilai history untuk pelanggan abang	
S00064 S00065 S00066	Naah iya, karena waktu pertama kita buka kan yang lain belum ada yang buka itu, cuma sendiri kita di Banda Aceh	
P00067 P00068	Itu gimana tu bang ceritanya abang punya restoran ini untuk jaga pelanggan tetap abang?	
S00069 S00070 S00071	Dari kita ramah sama tamu, kedua sebisa mungkin apa yang diminta kita bisa buat. Soalnya prinsip kami dari semenjak ada kakak buat pelanggan puas	Pelayanan
P00072	Berarti kepuasan pelanggan tetap nomor satu ya bang	
S00073	Nah iya nomor satu	
P00074	Kalau bahan makanan abang dapat dari mana ni bang?	
S00075 S00076 S00077 S00078 S00079 S00080 S00081 S00082 S00083	Kita dapat dari langganan rumah potong muslim juga bang di Lambaro, pokoknya kita telpon pesan berapa nanti dia yang antar kita sini tinggal filet pisahin tulangnya, kita sini yang kerja orang muslim semua kan orang tu yang kerjain semuanya. Kita langganan sama dia juga udah kurang lebih 25 tahun sama orang kerja di atas kerja sama kita udah 30 tahun nah itu bagian ayam semua sama dia. Udah kita anggap keluarga juga kan	Bahan baku
P00084 P00085	Iya bang. Terus bang saya mau nanya juga alat masak disini bang sama alat masak pribadi apa sama bang?	
S00086 S00087	Enggak bang, kita kalau untuk khusus di rumah tetap di rumah bang gak kita samain, tetap yang di rumah	Alat masak

S00088 S00089 S00090 S00091 S00092	ya di rumah di toko tetap di toko. Karena kita jaga kepercayaan orang juga bang jangan sampe kita yang enggak-enggak karena usaha bukan enak kita pertahankan, kalau ngerusak sebentar aja memepertahankannya sulit	
P00093 P00094	Betul bang betul, berarti makanan di sini bisa dikatakan halal ya bang	
S00095	Halal bang	
P00096 P00097	Ada gak jaminan dari abang bahwasannya makanan di sini halal	
S00098 S00099 S00100 S00101 S00102 S00103 S00104 S00105 S00106 S00107 S00108 S00109 S00110 S00111 S00112	Kita jaminannnya kemaren tu urus surat halal ni nah jadi dia minta kami orang chainis gak boleh masak, harus kita ajarin sama karyawan baru bisa keluar surat kehalalan. Ibarat gini bang kita ajarin semua sama karyawan otomatis priok kita kasih dia pecahin. Kalau orang kita ajarin pastikan udah bisa buka sendiri, karena kenapa ada orang mau beli resep sampe tujuh miliarpun gak kita kasih. Soalnya udah disampein sama kakek sebelum almarhum meninggal dia pesan “ini restoran dijaga yang bagus kalau bisa sampe cucu cicit semua bisa berhasil” itu yang disampaikan sama kakek jadi kitapun jaga sampe sekarang. Karena banyak usaha-usaha yang buka tapi udah gak lanjut lagi cuma sebentar aja. Pokoknya pelanggan dari jaman dulu tau gimana sejarah restoran ini	Pekerja muslim
P00113 P00114 P00115 P00116	Iya bang. Terus ni bang gimana tanggapan abang kalau ada orang yang anggap makanan di restoran ini gak halal. Tanggapan abang sebagai pemilik gimana tu bang?	
S00117 S00118 S00119 S00120 S00121 S00122 S00123	Tanggapan saya tergantung kepribadian dia sendiri. Pokoknya apa yang kita kerjain sebisa mungkin kita jaga semua gak melenceng sana melenceng sini. Ibarat kalau kita berbuat seperti itu bang sama aja kita hancurin usaha kita sendiri, kalau hancur pakek apa lagi kita makan kan gitu bang. Kalau ada orang bilang apa ya terserah, cuma hanya yang di atas yang tau	Kepedulian
P00124 P00125 P00126	Iya bang yang penting abang jaga terus kan ya. Pernah gak bang ada konsumen yang komplein soal makanan abang	
S00127 S00128 S00129 S00130 S00131	Alhamdulillah gak ada bang, karena kita jaga terus soalnya kita kan lingkungan orang muslim meskipun saya pribadi Budha kan, tapi tetep aja kepercayaan orang paling berharga bagi kami, paling pantang kita rusak, sekali aja berbohon susah untuk percaya lagi	
P00132 P00133	Iya bang. Terus bang selama restoran ini berdiri di Banda Aceh tantangan apa yang pernah abang hadapi	
S00134 S00135 S00136 S00137	Tantangannya ya kadang ada orang sirik. Misal kita rame ni pasti ada orang sirik. Misal kita maju orang banyak sirik pas kita susah ni malah tepuk tangan. Ya udah pokoknya kita sabar aja. Makannya kita pernah	

S00138 S00139	panggil ustad juga soalnya orang sirik ni banyak model bang	
P00140	Nah modelnya kayak mana aja tu bang?	
S00141 S00142 S00143 S00144 S00145 S00146 S00147 S00148 S00149 S00150	Macam bang dari depan ada samping belakang pun ada, tau lah ya bang kayak misal dia kirim apa biar kita sepi. Pokonya kita yakin kita tetap buka tapi ya kadang kita panggil Teungku untuk di do'ain, soalnya kita banyak dapat dapat kiriman kayak gitu entah dikasih ini itu cuma namanya kita usaha kita sabar aja yaa mudah-mudahan bisa kita lewati. Kan banyak tu bang usaha udah rame tiba-tiba jadi sepi itu kadang dikerjain tu bang, kejam bang kalau bisnis ini bang, kalau kami asem manisnya udah kami lewatin lah	Dosa
P00151 P00152 P00153 P00154	Berat juga ya bang, terus bang saya mau nanya lagi ni bang kalau semisalnya ternyata dikemudian hari restoran ini tu berhenti, kira-kira menurut abang apa alasannya tu bang?	
S00155 S00156 S00157 S00158	Alasannya gak ada yang meneruskan, dalam arti keluarga kan minatnya beda-beda, kadang dia ahlinya di bidang lain gak suka di bidang masak. Kalau saya memang suka masak ni bang	
P00159 P00160	Ooh iya kalau misalnya generasi selanjutnya gak minat untuk nerusin ya bang	
S00161 S00162	Iya bang. Tapi kalau keluarga sepupu mau belajar ya kita kasih, karenakan ini juga punya kakek	
P00163 P00164	Ooh iya bang, semoga restoran ini bisa berdiri sampe cucu cicit abang ya bang	
S00165	Iya bang aamiin bang	
P00166 P00167	Ok bang mungkin untuk hari ini udah cukup bang nanti kalau saya perlu nanya lagi masih boleh kan bang	
S00168	Ooh boleh bang	
P00169	Ok bang, makasih ya bang	
S00170	Iya bang sama-sama	

### Dokumentasi Subjek I



### Dokumentasi Subjek II



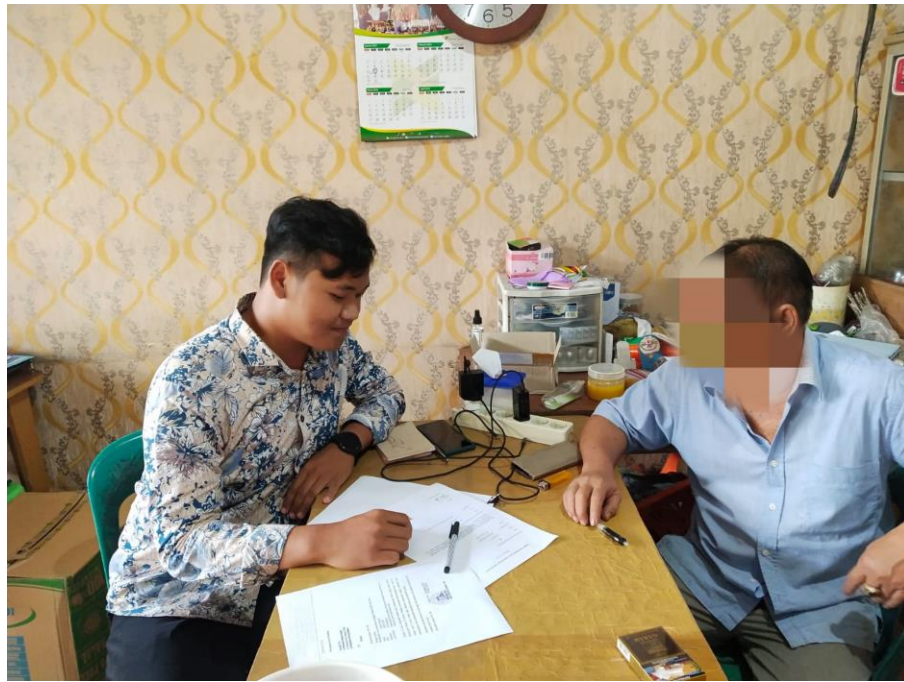
**Dokumentasi Subjek III**



**Dokumentasi Subjek IV**



**Dokumentas Pemilik Es Campur Afuk**



**Dokumentas Pemilik Gunung Salju**



**BIODATA****A. PENULIS**

Nama : Dimas Prayogo  
Tempat Dan Tanggal Lahir : Bulu Cina, 06 Juni 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Kebangsaan / Suku : Indonesia / Jawa  
Pekerjaan : Mahasiswa

**B. ORANG TUA**

Nama Ayah : Alm. Legimin  
Nama Ibu : Rusni  
Alamat : Bulu Cina

**C. RIWAYAT PENDIDIKAN**

SDN 101760 Buluh Cina : 2006-2012  
MTs NEGERI HAMPARAN PERAK : 2012-2015  
SMA NEGERI HAMPARAN PERAK : 2015-2018

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat digunakan seperlunya.

Banda Aceh, 17 Agustus 2022

Dimas Prayogo  
NPM: 1809110003