



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH KESADARAN HALAL, LABELISASI HALAL, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MUSLIM PADA LAYANAN HALAL *INFLIGHT* *MEAL* DALAM PENERBANGAN INTERNASIONAL KE NEGARA NON-MUSLIM



Disusun oleh:
Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi/2104411075

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KESADARAN HALAL, LABELISASI HALAL,
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG MUSLIM PADA LAYANAN HALAL *INFLIGHT*
MEAL DALAM PENERBANGAN INTERNASIONAL KE
NEGARA NON-MUSLIM**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:
Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi/2104411075

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi

NIM : 2104411075

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 17 Juli 2025



Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi
NIM. 2104411075

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi

NIM : 2104411075

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

()

Anggota Penguji : Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.

()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 17 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi
Nomor Induk Mahasiswa : 2104411075
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim

Disetujui oleh Pembimbing

Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.
NIP. 197902232014041001

Diketahui oleh
KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim”.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Keuangan dan Perbankan Syariah Terapan. Selain itu, laporan skripsi ini juga bertujuan untuk menambah wawasan bagi para pembaca dan juga bagi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan laporan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua kandung penulis, Bapak Sigid Dwi Santoso dan Ibu Hesti Rudiyani yang senantiasa memberikan dukungan baik dalam bentuk moral dan material, khususnya dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih pak, bu atas doadoanya demi kelancaran proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus dosen penguji skripsi terapan yang telah memberikan bimbingan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Ach Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing, mengoreksi, dan memberikan arah selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kedua kakak dari penulis, Sheila Audita Jananuragadi dan Austra Heraduta Jananuragadi yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan di program studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021 khususnya KPS B yang selalu bertukar informasi, membantu dan memberikan dukungan selama masa perkuliah.
9. Seluruh pihak yang telah berperan serta membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis.

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun penulis butuhkan agar bisa menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 17 Juli 2025

Penulis


**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi
NIM. 2104411075



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi
NIM : 2104411075
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim"

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 17 Juli 2025

Yang menyatakan

Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim

ABSTRAK

Peningkatan jumlah penumpang Muslim dalam penerbangan internasional mendorong kebutuhan akan layanan *inflight meal* yang sesuai dengan prinsip kehalalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk terhadap kepuasan penumpang Muslim pada layanan halal *inflight meal* dalam penerbangan internasional ke negara non-Muslim. Penelitian ini melibatkan penumpang Muslim yang berusia 18–65 tahun, yang pernah melakukan penerbangan internasional dan memperoleh layanan makanan halal. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif, dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) melalui software SmartPLS 4.0, dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 130 responden Muslim yang pernah menggunakan layanan halal meal dalam penerbangan internasional ke negara non-Muslim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Muslim. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada integrasi ketiga variabel tersebut dalam konteks layanan halal *inflight meal* internasional, yang masih jarang diteliti dalam industri penerbangan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi maskapai penerbangan untuk lebih memahami kebutuhan penumpang Muslim dan meningkatkan kualitas layanan makanan halal di dalam pesawat.

Kata Kunci: Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, Kualitas Produk, Kepuasan Penumpang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

The Influence of Halal Awareness, Halal Labeling, and Product Quality on Muslim Passenger Satisfaction with Halal Inflight Meal Services on International Flights to Non-Muslim Countries

ABSTRACT

The increase in the number of Muslim passengers on international flights has driven the need for inflight meal services that comply with halal principles. This study aims to analyze the influence of halal awareness, halal labeling, and product quality on Muslim passenger satisfaction with halal inflight meal services on international flights to non-Muslim countries. The study involved Muslim passengers aged 18–65 years who had taken international flights and received halal meal services. The approach used in this study is quantitative with an associative method, and the data analysis technique employed is Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) using SmartPLS 4.0 software, with a questionnaire distributed to 130 Muslim respondents who had used halal meal services on international flights to non-Muslim countries. The results of the study indicate that halal awareness, halal labeling, and product quality each have a positive and significant effect on Muslim passenger satisfaction. The novelty of this study lies in the integration of these three variables in the context of international halal inflight meal services, which has been rarely studied in the aviation industry. These findings are expected to serve as a reference for airlines to better understand the needs of Muslim passengers and improve the quality of halal meal services on board.

Keywords: *Halal Awareness, Halal Labeling, Product Quality, Passenger Satisfaction*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Halal <i>Inflight Meal</i>	13
2.1.2 Kesadaran Halal	14
2.1.3 Labelisasi Halal.....	16
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
2.1.5 Kepuasan Penumpang	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Objek Penelitian.....	30



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.5. Metode Pengumpulan Data	32
3.6. Definisi Operasional Variabel	32
3.7. Metode Analisa Data	36
3.7.1. Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	36
3.7.2. Uji Structural Model (<i>Inner Model</i>)	37
3.7.3. Uji Hipotesis.....	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Responden	39
4.1.1 Jenis Kelamin.....	39
4.1.2 Usia	40
4.1.3 Pendidikan Terakhir	40
4.1.4 Pekerjaan.....	41
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	42
4.2.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
4.2.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
4.3 Pembahasan.....	50
4.3.1 Pengaruh Kesadaran Halal Terhadap Kepuasan Penumpang.....	50
4.3.2 Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Kepuasan Penumpang	51
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Penumpang	53
BAB 5 PENUTUP.....	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR REFERENSI.....	56
LAMPIRAN	60



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Maskapai yang Menawarkan Makanan Halal	4
Tabel 1. 2 Produktivitas <i>Foodservice</i> Tahun 2021-2023.....	7
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji <i>AVE</i>	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis	49

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	40
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	40
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	41
Gambar 4. 5 <i>Loading Factor</i>	44





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....	67
Lampiran 3 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas pre-test	73
Lampiran 4 Hasil <i>Outer loading</i>	74
Lampiran 5 Hasil <i>Inner Model</i>	75
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	76





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Jumlah populasi penduduk di Indonesia mencapai 284 juta jiwa. Berdasarkan *World Population Review* (2025) negara dengan jumlah Muslim terbesar secara keseluruhan di dunia adalah Indonesia. Indonesia menempati posisi pertama dengan jumlah populasi Muslim lebih dari 242 juta Muslim. Jumlah ini adalah sekitar 87% dari populasi Indonesia dan 11,7% dari total populasi Muslim dunia. Dengan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam, Indonesia menjadi pasar yang luas bagi berbagai produsen barang dan jasa, khususnya dalam aspek kebiasaan makanan.

Pertumbuhan populasi Muslim di seluruh dunia menyebabkan permintaan yang meningkat untuk barang dan jasa yang mengikuti aturan Islam, seperti makanan halal. Akibatnya, banyak negara yang mulai menyadari akan pentingnya konsumsi produk halal dan berusaha untuk mengembangkan industri halal sebagai respons terhadap pertumbuhan populasi agama Islam. (Bahri et al., 2023). Saat ini, halal mulai menjadi simbol global yang mencerminkan jaminan kualitas dan preferensi gaya hidup karena produk yang berlabel halal dapat menggunakannya sebagai dasar pembelian, yang menghasilkan peningkatan produksi (Salim et al., 2022). Seiring dengan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap produk halal, perusahaan-perusahaan di seluruh dunia berusaha untuk memperoleh sertifikasi halal guna memperluas pangsa pasar mereka, terutama di negara-negara dengan populasi Muslim yang besar.

Perkembangan populasi Muslim di Indonesia menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dinamika ekonomi dan bisnis Indonesia. Pelaku bisnis biasanya hanya mempersiapkan produk yang digunakan atau dikonsumsi dengan cara yang aman, bermanfaat, dan tidak membahayakan. Hal tersebut belum cukup untuk konsumen Muslim, pelanggan Muslim akan mengatakan bahwa segala sesuatu yang mereka konsumsi harus dinyatakan halal secara hukum Islam.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Islam secara tegas melarang untuk mengonsumsi makanan dan minuman nonhalal dan menetapkan bahwa umatnya hanya diperbolehkan mengonsumsi makanan dan minuman yang halal. Di berbagai destinasi yang sering dikunjungi oleh umat Muslim telah terbentuk segmen pasar khusus untuk makanan halal dan tempat makan yang bebas alkohol (Abdrakhmanova & Moghavvemi, 2022). Akses terhadap makanan halal, terutama pada saat melakukan perjalanan menjadi perhatian utama bagi wisatawan Muslim. Kondisi tersebut berpengaruh signifikan terhadap pilihan perjalanan mereka, serta membatasi destinasi yang dapat dikunjungi, terutama di tempat yang tidak mampu memenuhi kebutuhan umat Muslim.

Dalam dunia penerbangan internasional mencakup banyak hal yang berkaitan dengan transportasi udara, termasuk layanan yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan. Makanan di dalam pesawat atau dikenal dengan istilah *inflight meal* merupakan bagian penting dari pengalaman, dalam penerbangan. *Inflight meal* tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan nutrisi penumpang, tetapi ada peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap beberapa maskapai. (Abd Elmoaty Mohamed & Soliman, 2022). Sebagai badan usaha, maskapai harus bertanggung jawab atas penyampaian informasi yang benar, jelas dan akurat saat menawarkan barang dan jasa, termasuk makanan yang disajikan atau ditawarkan di pesawat. Hak penumpang untuk memperoleh informasi mengenai makanan selama penerbangan merupakan tanggung jawab maskapai.

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah pendekatan profesional yang diambil oleh maskapai penerbangan untuk menciptakan keberlanjutan. (Kim et al., 2020) mengelompokkan tanggung jawab sosial perusahaan menjadi tiga kategori: praktik lingkungan atau kemanusiaan yang bersifat wajib, yang dipaksakan oleh hukum, dan yang diinginkan. Mereka menemukan bahwa penumpang menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi terhadap maskapai penerbangan yang secara sukarela menerapkan keberlanjutan lingkungan, sementara loyalitas terhadap maskapai yang hanya mematuhi tanggung jawab sosial dan regulasi cenderung rendah. Ketika maskapai penerbangan dengan tepat mendefinisikan dan melaporkan praktik keberlanjutan mereka, diharapkan komitmen nyata mereka



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terhadap keberlanjutan akan mendapatkan apresiasi, bukan hanya dianggap sebagai iklan semata (Zieba & Johansson, 2022).

Konsumen di seluruh dunia, baik yang beragama Islam maupun non-Islam, semakin memperhatikan aspek kebersihan, keamanan, dan keutuhan makanan yang mereka konsumsi. Oleh karena itu, penyediaan makanan halal di pesawat menjadi sangat penting, mengingat hampir selalu terdapat penumpang yang memerlukan pilihan tersebut selama penerbangan (Latiff et al., 2020). Kehadiran pilihan makanan halal di dalam pesawat memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi para penumpang. Dalam konteks industri makanan halal, istilah "halal" tidak hanya merujuk pada bahan-bahan yang digunakan, tetapi juga mencakup berbagai aspek kehalalan, kualitas, kebersihan, dan keamanan makanan tersebut. Makanan dianggap halal tidak hanya jika terhindar dari bahan-bahan yang dilarang, tetapi juga harus memenuhi standar kebersihan selama seluruh proses pengolahannya (Nik Abdullah et al., 2024).

Umat Muslim yang merencanakan perjalanan udara, terutama untuk jarak jauh, sering kali mempertimbangkan untuk memilih maskapai penerbangan yang menyediakan makanan halal. Hal ini penting agar penumpang dapat merasa nyaman dan tenang selama penerbangan. Status halal dari makanan menjadi semakin krusial bagi umat Islam, karena makanan tidak hanya dinilai berdasarkan penampilan dan rasa, tetapi juga harus memenuhi kriteria kehalalan (Farid & Basri, 2020).

Kehadiran label halal memberikan keyakinan kepada penumpang bahwa makanan yang disajikan di pesawat memenuhi standar halal. Peningkatan kesadaran akan keamanan pangan menjadi salah satu faktor utama yang mendorong permintaan terhadap makanan halal. Logo atau label halal serta sertifikasi halal menjamin atribut-atribut penting seperti kepercayaan, kebersihan, kemurnian, kesehatan, dan keamanan (Yahanan et al., 2024). Selain itu, maskapai penerbangan juga perlu terus memahami kebutuhan penumpang akan layanan tambahan, termasuk kesegaran bahan makanan, kebersihan peralatan makan, dan pengelolaan makanan yang higienis selama penerbangan.

Penelitian mengenai promosi makanan halal oleh maskapai penerbangan internasional di Indonesia masih tergolong terbatas. Meskipun sejumlah peneliti



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

telah berfokus pada standar yang diperlukan untuk pariwisata halal, kajian yang mendalam terkait promosi makanan halal oleh maskapai penerbangan belum banyak dilakukan. Selain itu, terdapat beberapa artikel yang mengulas literatur terkait maskapai penerbangan dalam konteks pariwisata halal, namun hal ini masih belum cukup memadai, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Maskapai yang Menawarkan Makanan Halal

No	Maskapai Penerbangan	Sertifikasi Halal
1	Air Asia	Ya- semua makanan dalam pesawat bersertifikat Halal kecuali untuk Air Asia Jepang dan Air Asia Filipina
2	Air Blue	Menu halal yang lengkap
3	Air Canada, Air India	Dikonfirmasi secara lisan
4	Air China, All Nippon Airways, Asiana Airlines, Cathay Pacific, China Airlines, China Eastern Airlines, China Southern Airlines, Korean Airlines, Sichuan Airlines, Xiamen Airlines.	Dikonfirmasi secara lisan oleh staff maskapai penerbangan
5	Alitalia	Semua makanan dijamin oleh sertifikasi halal
6	Biman Bangladesh, Delta, Emirates, Japan Airlines, Kenya Airways, Lion Air, South African Airways	Tersertifikasi penuh
7	Egypt Air, Etihad	Semua makanan sesuai dengan standar halal
8	Garuda Indonesia, Gulf Air, Iran Air, Kuwait Airways, Malaysia Airlines, MEA, Oman Air, Pakistan International Airlines, Qatar Airways, Royal Air Maroc, Royal Brunei, Royal	Semua makanan yang disajikan halal



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Jordanian, Saudi Arabian Airlines, Shaheen Air, Tunisair, Turkish Airlines	
9	Lufthansa	Daging bersertifikat halal

Sumber : (Marlinda et al., 2023)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 1.1, maskapai penerbangan komersial internasional mengungkapkan sejumlah aspek penting mengenai penyediaan makanan halal. Setiap penerbangan dilengkapi dengan sertifikat halal untuk makanan yang disajikan, serta menawarkan menu halal yang bervariasi. Selain itu, ada konfirmasi verbal dari staf maskapai mengenai kehalalan makanan tersebut, yang memberikan jaminan tambahan bagi penumpang. Semua makanan yang disediakan memenuhi standar halal, termasuk daging yang juga memiliki sertifikasi halal.

Melalui penelitian yang sudah dilakukan oleh Ajeng Puspa Marlinda dkk. dapat diidentifikasi beberapa peran maskapai penerbangan dalam memajukan pariwisata halal. Bentuk-bentuknya meliputi penyediaan fasilitas bandara yang ramah Muslim, maskapai penerbangan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan khusus wisatawan Muslim, ketersediaan makanan halal di pesawat, promosi pariwisata halal secara global, penggunaan logo pariwisata halal, peningkatan layanan digital yang berfokus pada kebutuhan wisatawan Muslim, serta pemanfaatan media periklanan cetak dan elektronik. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai kontribusi maskapai penerbangan dalam pengembangan pariwisata halal, tetapi belum secara mendalam membahas tentang penyediaan makanan halal di dalam pesawat (Marlinda et al., 2023). Penelitian ini dapat ditingkatkan dengan memasukkan variabel-variabel seperti kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang penyediaan makanan halal di pesawat.

Penelitian yang lebih mendalam dan terkini diperlukan karena kebijakan dan praktik penerbangan berubah dengan sangat cepat. Dengan meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang Muslim pada penerbangan internasional ke negara-negara non-Muslim, penelitian ini menawarkan sudut pandang baru. Meskipun terdapat banyak penelitian tentang pasar makanan halal



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan beragam pilihan makanan halal yang tersedia, masih sedikit kemajuan teoretis tentang kepuasan penumpang Muslim pada penerbangan internasional. Pengetahuan tentang hubungan antara konsep halal seperti kesadaran halal dan sertifikasi halal dan kualitas produk dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan bervariasi secara signifikan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kepuasan penumpang Muslim pada penerbangan internasional dipengaruhi oleh kesadaran halal, label halal, dan kualitas produk.

Kepuasan penumpang Muslim terhadap maskapai penerbangan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas layanan, jaminan kehalalan makanan, dan *value for money*. Sebuah studi yang dilakukan oleh Lestari dan Murjito menekankan bahwa persepsi pelanggan terhadap layanan maskapai berkorelasi erat dengan umpan balik yang diterima, sehingga respons penumpang berperan penting dalam peningkatan mutu layanan. Kehalalan makanan menjadi aspek krusial bagi penumpang Muslim, di mana penilaian positif cenderung diberikan jika standar halal terpenuhi dalam layanan makanan yang disediakan (Lestari & Murjito, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Ban dan Kim menginvestigasi hubungan antara nilai yang dirasakan oleh pelanggan dan tingkat kepuasan mereka, serta membandingkan pengalaman penumpang dengan respons terhadap kualitas layanan, khususnya dalam konteks penyediaan makanan dan minuman (Ban & Kim, 2019). Penumpang Muslim sering kali memiliki harapan tinggi terkait keamanan dan kehalalan produk makanan yang disajikan. Kurangnya pemahaman mengenai atribut ini dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan mereka.

Bagi umat Muslim, sertifikasi halal bukan sekadar label, melainkan cerminan dari kesadaran halal. Kesadaran ini berarti pemahaman mendalam tentang semua aspek kehalalan suatu produk makanan, mulai dari bahan baku hingga proses distribusinya. Kesadaran halal inilah yang kemudian memengaruhi bagaimana konsumen Muslim memilih, mengolah, menyimpan, dan memastikan kebersihan produk yang mereka konsumsi (Jannah & Al-Banna, 2021). Dengan pemahaman yang baik tentang sertifikasi halal, konsumen akan lebih selektif dan cenderung memilih produk makanan yang telah terjamin kehalalannya, sehingga mereka dapat merasa lebih aman terhadap apa yang mereka konsumsi (Alimusa et al., 2023).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keberadaan label halal pada makanan yang disajikan dalam penerbangan menjadi perhatian utama bagi konsumen, khususnya umat Muslim, sebagai jaminan atas keamanan dan kualitas produk pangan yang dikonsumsi. Pada era Revolusi Industri 4.0, kemudahan akses terhadap informasi terkait kehalalan produk pangan semakin memberdayakan konsumen untuk membuat pilihan yang lebih cermat sesuai dengan preferensi dan keyakinan religius mereka (Zahrah & Fawaid, 2019). Pencantuman label halal oleh perusahaan penerbangan bukan sekadar wujud perlindungan hak konsumen terkait keamanan dan kenyamanan, melainkan juga merupakan kontribusi signifikan dalam mempromosikan pertumbuhan industri halal. Inisiatif ini berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan potensi ekonomi yang dapat diraih melalui produk dan layanan bersertifikasi halal (Makbul et al., 2023)

Selain kesadaran halal dan labelisasi halal, kualitas produk menjadi persoalan bagi konsumen Muslim dalam memilih suatu produk. Kualitas produk makanan selama penerbangan memiliki korelasi dengan persepsi konsumen, yang merupakan faktor penting dalam kepuasan penumpang. Selain kualitas produk, faktor-faktor seperti desain visual kemasan dan presentasi makanan juga memengaruhi persepsi kualitas makanan dalam industri penerbangan. Studi menunjukkan bahwa kemasan yang menarik secara visual dapat meningkatkan ekspektasi dan apresiasi konsumen terhadap kualitas makanan. Lebih lanjut, penerapan standar kebersihan yang ketat di fasilitas catering berperan krusial dalam memastikan kualitas dan keamanan makanan (Sosianika et al., 2022). Dengan berfokus pada aspek-aspek ini, maskapai penerbangan berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat citra merek positif (Yojana et al., 2023).

Tabel 1. 2 Produktivitas Foodservice Tahun 2021-2023

	2021	2022	2023
Inflight Catering	4.360.281	10.233.054	15.758.414
Garuda Indonesia	3.633.254	7.178.383	9.828.441
3rd Party Airlines	355.426	2.720.404	5.560.378
Lounge	371.601	334.267	369.595



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, dapat menarik beberapa kesimpulan terkait volume layanan yang berpotensi berkaitan dengan kepuasan penumpang selama periode 2021 hingga 2023:

Terlihat adanya peningkatan signifikan dalam volume layanan yang disediakan, yang mungkin mengindikasikan pemulihan dan pertumbuhan aktivitas penerbangan pasca-pandemi, serta potensi peningkatan penerimaan layanan oleh penumpang. Layanan Inflight Catering menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat, meningkat dari 4.360.281 unit layanan pada tahun 2021 menjadi 10.233.054 pada tahun 2022, dan melonjak lagi menjadi 15.758.414 pada tahun 2023. Peningkatan drastis ini mencerminkan tingginya permintaan atau penerimaan penumpang terhadap layanan catering yang disediakan.

Demikian pula, Garuda Indonesia menunjukkan peningkatan volume yang konsisten, dari 3.633.254 pada tahun 2021, menjadi 7.178.383 pada tahun 2022, dan mencapai 9.828.441 pada tahun 2023. Pertumbuhan ini kemungkinan besar sejalan dengan peningkatan jumlah penumpang yang terbang bersama Garuda Indonesia, yang secara tidak langsung bisa diasosiasikan dengan tingkat kepercayaan atau kepuasan terhadap maskapai tersebut. Layanan untuk 3rd Party Airlines juga mengalami lonjakan besar, dari 355.426 pada tahun 2021 menjadi 2.720.404 pada tahun 2022 dan 5.560.378 pada tahun 2023, menunjukkan peningkatan signifikan dalam layanan yang diberikan kepada maskapai lain.

Penggunaan Lounge cenderung stabil dari tahun 2021 hingga 2023. Tercatat 371.601 pengguna pada tahun 2021, menurun menjadi 334.267 pada tahun 2022, lalu naik lagi menjadi 369.595 pada tahun 2023. Stabilitas ini mengindikasikan adanya tingkat kepuasan yang berkelanjutan di kalangan penumpang yang memanfaatkan fasilitas lounge.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai “Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim”



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Indonesia adalah negara dengan populasi Muslim yang besar. Meningkatnya kesadaran global akan produk halal, menjadikan penyediaan makanan halal di pesawat sebagai aspek krusial dalam layanan penerbangan internasional. Dengan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam, penyediaan makanan halal di pesawat harus menjadi prioritas bagi maskapai penerbangan, terutama saat menjangkau pasar internasional di negara non-Muslim, di mana ketersediaan produk halal terbatas (Usman et al., 2023).

Meningkatnya populasi Muslim global, termasuk di Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar, telah mendorong permintaan akan produk dan layanan halal, termasuk dalam industri penerbangan. Makanan halal di pesawat menjadi perhatian utama bagi penumpang Muslim, mempengaruhi pilihan maskapai dan destinasi perjalanan mereka. Permintaan akan makanan halal di pesawat (*inflight meal*) semakin meningkat seiring dengan kesadaran konsumen Muslim terhadap kehalalan produk yang mereka konsumsi. Meskipun beberapa maskapai penerbangan internasional telah menyediakan layanan makanan halal, masih terdapat kesenjangan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang Muslim terhadap layanan tersebut.

Meskipun banyak maskapai penerbangan menyajikan makanan halal, kejelasan dan keabsahan sertifikasi halal yang mereka miliki sangat bervariasi, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.1. Sejumlah maskapai, seperti Air Asia (kecuali Air Asia Jepang dan Filipina), Biman Bangladesh, Emirates, Garuda Indonesia, Malaysia Airlines, dan Qatar Airways, telah memperoleh sertifikasi halal penuh, menjamin kesesuaian seluruh makanan yang disajikan dengan standar halal. Di sisi lain, terdapat maskapai seperti Air Canada, Air India, Air China, dan beberapa maskapai Asia lainnya yang hanya memberikan konfirmasi halal secara lisan tanpa bukti sertifikasi resmi. Praktik ini menimbulkan ketidakpastian dan potensi keraguan bagi penumpang Muslim terkait kehalalan makanan yang disajikan selama penerbangan.

Berdasarkan data produktivitas layanan foodservice dari tahun 2021 hingga 2023 yang menunjukkan peningkatan signifikan pada layanan Inflight Catering,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Garuda Indonesia, dan 3rd Party Airlines, serta stabilitas penggunaan Lounge, terdapat indikasi pemulihan dan pertumbuhan aktivitas penerbangan pasca-pandemi yang berdampak pada peningkatan volume layanan dan potensi kepuasan penumpang. Namun, peningkatan volume layanan tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, khususnya penumpang Muslim yang menggunakan layanan halal *inflight meal* dalam penerbangan internasional ke negara non-Muslim.

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat membantu maskapai penerbangan dalam meningkatkan layanan dan lebih memenuhi kebutuhan penumpang Muslim secara optimal. Penelitian yang lebih mendalam dan terkini juga diperlukan untuk memahami dinamika terbaru dalam penyediaan makanan halal di pesawat, termasuk inovasi layanan, peningkatan kualitas, dan respons maskapai terhadap kebutuhan penumpang yang beragam. Fokus penelitian ini akan mencakup evaluasi regulasi produk halal, analisis hak penumpang terhadap informasi yang jelas, serta faktor-faktor yang memengaruhi kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk makanan halal dalam konteks penerbangan internasional.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran halal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang muslim pada penerbangan Internasional?
2. Apakah labelisasi halal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang muslim pada penerbangan Internasional?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada penerbangan Internasional?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan penelitian yang diajukan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian tersebut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran halal terhadap kepuasan penumpang muslim pada penerbangan Internasional
2. Untuk menganalisis pengaruh labelisasi halal mempengaruhi kepuasan penumpang muslim pada penerbangan Internasional
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk mempengaruhi kepuasan penumpang muslim pada penerbangan Internasional

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat yang dapat diambil oleh berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori tentang hubungan antara kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk dengan kepuasan penumpang, khususnya dalam hal penumpang muslim yang pergi ke penerbangan internasional.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan maskapai meningkatkan layanan mereka kepada penumpang Muslim, terutama bagi maskapai dari negara nonmuslim.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling berkaitan satu sama lain. Berikut merupakan pendetailan dari masing-masing bagian:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berfungsi sebagai pengantar dan dibagi menjadi enam sub-bagian. Menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang menjabarkan data sebagai alasan penelitian ini dibuat. Perumusan masalah yang menjabarkan akar dari permasalahan, pertanyaan penelitian sebagai acuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan oleh peneliti, tujuan penelitian merinci tujuan dan sasaran spesifik yang ingin dicapai oleh penelitian, manfaat penelitian menjelaskan manfaat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

teoritis dan praktis dari penelitian, dan sistematika penulisan untuk menjelaskan secara singkat dari tiap bab agar pembaca memahami penelitian ini secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan penjelasan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, termasuk teori tentang kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk halal. Kemudian, bab ini melanjutkan dengan membahas penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini dan membuat kerangka pemikiran untuk menjelaskan konsep dan hipotesis dari penelitian sebelum hasil akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang gambaran metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam pelaksanaan penelitian ini. Metode penelitian ini mencakup beberapa hal-hal yaitu jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan melakukan pembahasan penelitian yang menjelaskan hasil analisis data penelitian dan menjawab rumusan masalah yang sudah dibentuk di latar belakang penelitian sesuai dengan konsep dan teori yang dipakai dalam penelitian, serta implikasi dan rekomendasi dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, penulis akan memaparkan hasil kesimpulan dari jawaban atas masalah penelitian. Hasil kesimpulan tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat dan dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pihak-pihak yang terlibat, seperti akademisi dan praktisi. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai keterbatasan penelitian, serta saran dan masukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya di masa depan.

BAB 5 PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data melalui *Google Form* dan menganalisisnya menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kesadaran halal, labelisasi halal, dan kualitas produk, semuanya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dari ketiga variabel tersebut, labelisasi halal memberikan pengaruh terbesar, diikuti oleh kesadaran halal dan kemudian kualitas produk. Nilai *R-square* sebesar 0,568 menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 57% variasi kepuasan penumpang, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

1. Kesadaran halal terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penumpang yang memiliki tingkat kesadaran halal yang tinggi cenderung lebih puas dengan layanan makanan yang disediakan, terutama karena mereka merasa lebih aman dan tenang saat mengonsumsi makanan berlogo halal selama penerbangan. Hal ini menegaskan bahwa aspek religiusitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen Muslim.
2. Labelisasi halal memberikan pengaruh positif dan signifikan terbesar terhadap kepuasan penumpang. Indikator yang paling berpengaruh adalah tulisan "halal" pada kemasan *inflight meal* yang dirasakan sangat membantu dalam menentukan pilihan makanan. Artinya, semakin jelas dan eksplisit label halal ditampilkan, maka semakin tinggi kepercayaan dan kepuasan penumpang Muslim terhadap makanan yang dikonsumsi selama penerbangan.
3. Kualitas produk juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Keragaman menu dan kualitas bahan baku menjadi indikator utama yang diapresiasi oleh penumpang. Semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang terhadap layanan makanan selama penerbangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa saran yang perlu penulis sampaikan untuk dijadikan masukan yang baik bagi pihak maskapai penyedia layanan halal *inflight meal* dan untuk penelitian selanjutnya.

Penyedia layanan *inflight meal* diharapkan untuk terus memastikan dan mengevaluasi bahwa aspek labelisasi halal semakin jelas dan mudah dipahami oleh penumpang. Ini adalah faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menggunakan desain label yang lebih menonjol, ukuran font yang lebih besar, atau penempatan yang lebih strategis pada kemasan *inflight meal* agar informasi halal langsung terlihat dan memberikan keyakinan. Selain itu, penting juga untuk terus berinovasi dalam variasi menu dan menjaga kualitas bahan baku yang disajikan. Keragaman pilihan menu dapat mencegah kebosanan dan meningkatkan pengalaman bersantap di udara, sementara kualitas bahan baku yang terjamin akan selalu menjadi prioritas bagi penumpang.

Meskipun kesadaran halal sudah baik, penyedia layanan bisa menyediakan informasi lebih lanjut yang mudah diakses mengenai proses sertifikasi halal atau praktik kehalalan dalam penyajian makanan. Ini akan semakin menguatkan rasa aman dan kepercayaan penumpang. Terakhir, mempertahankan pelayanan staf yang ramah dan profesional dalam penyajian makanan halal juga krusial karena ini adalah salah satu indikator kepuasan penumpang tertinggi.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat diperkaya dengan menambahkan variabel lain, seperti pengaruh budaya, persepsi nilai (*perceived value*), loyalitas merek (*brand loyalty*), dan pengaruh informasi digital atau media sosial. Penelitian juga dapat dikembangkan dengan menggunakan model yang lebih kompleks dengan memasukkan variabel moderator seperti jenis maskapai (domestik/internasional) atau variabel intervening seperti loyalitas pelanggan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang dalam layanan makanan halal selama penerbangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR REFERENSI

- Abd Elmoaty Mohamed, G., & Soliman, S. (2022). The Role of Innovation in Achieving a Competitive Advantage of Airlines. *The International Journal of Tourism and Hospitality Studies*, 3(2), 21–52. <https://doi.org/10.21608/ijthsx.2022.164862.1025>
- Abdrakhmanova, S., & Moghavvemi, S. (2022). Muslim Friendly Services in Muslim and Non-Muslim Destinations: Benchmarking. *International Journal of Tourism*, 5(2), 73–87. <https://doi.org/10.22133/IJTCS.2022.343210.1100>
- Alimusa, L. O., Septiani M, A., Ratnasari, R. T., & Aedy, H. (2023). Factors Determining Indonesian Muslim Behaviour in Purchasing Halal Food: A Preliminary Study. *ETIKONOMI*, 22(2), 263–276. <https://doi.org/10.15408/etk.v22i2.26979>
- Amalia Nofianti, K., & Nur Indah Rofiqoh, S. (2019). Kesadaran dan Logo Halal: Apakah Menentukan Minat Beli? (Studi pada Praktisi Bisnis UMKM di Gresik). In *Journal of Halal Product and Research*.
- Asiyah, S., & Hariri, H. (2021). Perilaku Konsumen Berdasarkan Religiusitas. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 5(2), 158–166. <https://doi.org/10.21070/perisai.v5i2.1533>
- Bahri, S., Efendi Uin, A., & Makassar, A. (2023). Analisis Peluang dan Tantangan Produk Makanan dan Minuman Halal di Indonesia. *IEB JOURNAL Islamic Economics and Business Journal*, 5(1).
- Ban, H.-J., & Kim, H.-S. (2019). Understanding Customer Experience and Satisfaction through Airline Passengers' Online Review. *Sustainability*, 11(15), 4066. <https://doi.org/10.3390/su11154066>
- Bulan, T. P. L., Fazrin, K., & Rizal, M. (2018). Pengaruh Label Halal dan Bonus dalam Kemasan terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Kinder Joy pada Masyarakat Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 729–739. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.679>
- Farid, M., & Basri, H. (2020). The Effects of Haram Food on Human Emotional and Spiritual Intelligence Levels. *Indonesian Journal of Halal Research*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.5575/ijhar.v2i1.7711>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling* (pp. 1–29). https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Hwang, E. (Min), Kim, Y.-S., & Song, H. G. (2023). Airline Passengers' Willingness to Reserve Inflight Meals Online and Their Willingness to Pay for Meal Upgrades: The Case Study of U.S. Students. *Sustainability*, 15(10), 8071. <https://doi.org/10.3390/su15108071>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Izzuddin, A. (2018). The Effect of Halal Labels, Halal Awareness, and Food Materials on the Interest to Buy Culinary Foods. In *Jurnal Penelitian Ipteks* (Vol. 3, Issue 2). www.halalmui.org
- Jannah, S. M., & Al-Banna, H. (2021). Halal Awareness and Halal Traceability: Muslim Consumers' and Entrepreneurs' Perspectives. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 7(2), 285–316. <https://doi.org/10.21098/jimf.v7i2.1328>
- Jufri, A. (2022). Analisis Halal Awareness Mahasiswa Muslim terhadap Makanan Halal di Pamekasan, Madura, Jawa Timur. *JURNAL EKONOMI SYARIAH*, 7(2), 88–96. <https://doi.org/10.37058/jes.v7i2.5368>
- Juliana, J., Azzahra, A. N., Rosida, R., Mahri, A. J. W., Alamsyah, I. F., & Saripudin, U. (2022). Halal Cosmetics In The Eyes Of Millennial Muslims: Factor Analysis Of Halal Labels And Celebrity Endorsers. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 8(2), 318–333. <https://doi.org/10.20473/jebis.v8i2.40598>
- Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (2023). *JUMANSI:JurnalIlmiahManajemendanAkuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation*. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Kim, Y., Lee, S. S., & Roh, T. (2020). Taking Another Look at Airline CSR: How Required CSR and Desired CSR Affect Customer Loyalty in the Airline Industry. *Sustainability*, 12(10), 4281. <https://doi.org/10.3390/su12104281>
- Latiff, Z. A. A., Sohaimi, N. N., Sohaimi, I. B., & Muhamad, I. B. (2020). Passenger Inten-tions towards Halal Food In Low Cost Carriers: Key Influencing Factors. In *International Journal of Community Devel-opment & Management Studies* (Vol. 4). <http://ijcdms.org/Volume04/v4p09-21Latiff6151.pdf>
- Lestari, Y. D., & Murjito, E. A. (2020). Factor Determinants of Customer Satisfaction with Airline Services Using Big Data Approaches. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 8(1), 34–42. <https://doi.org/10.21009/JPEB.008.1.4>
- Makbul, M., Rokhman, A., & Fathaniyah, L. (2023). Analisis Kebijakan Mandatory Sertifikasi Halal dalam Meningkatkan Pembangunan Industri Halal di Indonesia. *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, 24(2), 289. <https://doi.org/10.30595/islamadina.v24i2.17738>
- Marlinda, A. P., Tamara, A. P., Sambora, R., Al-Fadhat, F., Jubba, H., & Cipto, B. (2023). The Role of Airlines in Promoting Halal Tourism. *Sociologia y Tecnociencia*, 13(1), 145–164. <https://doi.org/10.24197/st.1.2023.145-164>
- Mutiara, J., & Langgeng, S. (2024). The Influence of Friendliness, Price, Timeliness, and Facilities on Passenger Satisfaction of Citilink Indonesia in



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Batam City (A Case Study of Passengers Traveling from Batam to Jakarta in 2023). *International Conference of Business and Social Sciences*, 782–796. <https://doi.org/10.24034/icobuss.v4i1.563>

Nahda, J., & Fitriani, A. (2023). Evaluation of the Implementation of Good Manufacturing Practices (GMP) at PT XYZ Unit Cengkareng. *Jurnal Pangan Dan Agroindustri*, 11(4), 207–218. <https://doi.org/10.21776/ub.jpa.2023.011.04.5>

Nik Abdullah, N. A., Ismail, I., Mohd Noor, N., Mohammed Noor, A., & Hassan, M. H. (2024). The Application of the Theory of Planned Behaviour in Determining Halal Certification Adoption Among Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Malaysia. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 6(20), 120–130. <https://doi.org/10.35631/aijbes.620011>

Putu Gede Subhaktiyasa. (2024). PLS-SEM for Multivariate Analysis: A Practical Guide to Educational Research using SmartPLS. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 4(3), 353–365. <https://doi.org/10.35877/454RI.eduline2861>

Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & Iamtrakul, P. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. *Transport Policy*, 45, 116–126. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.09.012>

Rivai, J., & Zulfitri. (2021). The Role of Purchasing Decisions Mediating Product Quality, Price Perception, and Brand Image on Customer Satisfaction of Kopi Janji Jiwa. *Journal of Business and Management Studies*, 3(2), 31–42. <https://doi.org/10.32996/jbms.2021.3.2.4>

Rizkitysha, T. L., & Hananto, A. (2022). “Do knowledge, perceived usefulness of halal label and religiosity affect attitude and intention to buy halal-labeled detergent?” *Journal of Islamic Marketing*, 13(3), 649–670. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2020-0070>

Salim, A., Yusta, R. N., & Purnamasari, A. (2022). Pengaruh Labelisasi Halal dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian di Store Beringin Rajawali Kota Palembang. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1.2015>

Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur. *JURNAL ECONOMINA*, 2(2), 692–708. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>

Sosianika, A., Gunawan, A. I., Najib, M. F., Amalia, F. A., Senalasari, W., & Kania, R. (2022). Peran Penting Kemasan dalam Meningkatkan Persepsi Kualitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Produk Makanan. *BHAKTI PERSADA*, 8(2), 85–92.
<https://doi.org/10.31940/bp.v8i2.85-92>

- Usman, H., Chairy, C., & Projo, N. W. K. (2023). Between awareness of halal food products and awareness of halal-certified food products. *Journal of Islamic Marketing*, 14(3), 851–870. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2021-0233>
- Wijaya, W. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya*.
- Yahanan, A., Turatmiyah, S., Albariansyah, H., Febrian, & Nurhidayatulloh. (2024). Halal Food on Airplanes in Indonesia: Does it Provide Optimal Information? *Bestuur*, 12(2), 151–171. <https://doi.org/10.20961/bestuur.v12i2.93620>
- Yojana, R. M., Fitriana, R., Sari, D. K., & Sugiarto, D. (2023). Pelatihan Manajemen Kualitas untuk Usaha Mikro Kecil Menengah di Depok. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Aplikasi Teknologi (Adipati)*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.31284/j.adipati.2023.v2i1.3268>
- Zahrah, A., & Fawaid, A. (2019). Halal Food di Era Revolusi Industri 4.0: Prospek dan Tantangan. *Hayula: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 121–138. <https://doi.org/10.21009/hayula.003.2.01>
- Zieba, M., & Johansson, E. (2022). Sustainability reporting in the airline industry: Current literature and future research avenues. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 102, 103133. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.103133>

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim

Yth. Responden Kuesioner

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi, mahasiswa Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Halal, Labelisasi Halal, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penumpang Muslim pada Layanan Halal *Inflight Meal* dalam Penerbangan Internasional ke Negara Non-Muslim”**. Adapun kriteria responden untuk penelitian ini, yaitu:

1. Berusia 18 - 65 tahun
2. Pernah melakukan penerbangan internasional ke negara non muslim
3. Pernah mendapatkan layanan halal meal di pesawat

Sehubungan hal tersebut, saya memohon kesediaan para responden untuk berpartisipasi dan meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini. Seluruh data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi para responden mengisi kuesioner, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan dan keberkahan. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti,

Muhammad Akhdan Prayacakti Jananuragadi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Petunjuk Pengisian kuesioner
Keterangan pengisian kuesioner yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

- b. Pertanyaan Kuesioner

1. Data Diri Responden

Pertanyaan	Jawaban
Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	Laki-laki
	Perempuan
Usia	18 - 25 tahun
	26 - 40 tahun
	41 - 55 tahun
	56 - 65 tahun
Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat
	SMP/Sederajat
	SMA/Sederajat
	Gelar Sarjana
Pekerjaan	Gelar Magister/Doktor
	Pelajar / Mahasiswa
	Pegawai Swasta
	Pegawai Badan Usaha Milik Negara
	Wiraswasta / Pengusaha
	Profesional (dokter, pengacara, akuntan, dll.)
	Pelajar / Mahasiswa



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Kesadaran Halal

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu memperhatikan adanya logo halal pada makanan selama penerbangan					
2	Logo halal membuat saya merasa lebih aman untuk mengonsumsi makanan					
3	Saya berusaha menghindari inflight meal yang kehalalannya meragukan					
4	Saya mencari informasi kehalalan makanan sebelum mengonsumsinya saat terbang					
5	Saya hanya makan makanan yang sudah dipastikan halal saat penerbangan					
6	Saya cenderung memilih maskapai yang menyediakan layanan inflight meal dengan jaminan halal.					

3. Labelisasi Halal

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1	Gambar logo halal pada kemasan inflight meal memudahkan saya mengenali produk halal					
2	Tulisan label halal pada kemasan inflight meal sangat					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	membantu dalam menentukan pilihan makanan					
3	Saya lebih yakin dengan makanan yang memiliki label halal dalam bentuk kombinasi gambar dan tulisan					
4	Label halal yang terlihat jelas meningkatkan kepercayaan saya terhadap makanan tersebut					
5	Saya merasa label halal pada kemasan inflight meal sudah cukup jelas dan mudah dipahami					
6	Saya merasa label halal sangat penting walaupun sedang dalam penerbangan internasional					
7	Saya percaya bahwa label halal yang disertakan pada inflight meal sudah melalui proses verifikasi yang terpercaya.					

4. Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1	Kesegaran makanan (aroma sedap, warna menarik, rasa lezat, tekstur baik) pada inflight meal sangat mempengaruhi kepuasan saya.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	Penyajian makanan inflight meal yang rapi dan menarik meningkatkan pengalaman makan saya selama penerbangan.					
3	Tingkat kematangan dan kebersihan makanan inflight meal sesuai dengan harapan saya.					
4	Variasi menu inflight meal yang beragam membuat saya tidak mudah bosan dan puas dengan layanan makanan selama penerbangan.					
5	Saya merasa makanan inflight meal disiapkan dengan standar kebersihan dan keamanan pangan yang tinggi.					
6	Saya merasa kualitas bahan baku makanan inflight meal cukup baik dan layak dikonsumsi.					
7	Saya merasa porsi makanan inflight meal sudah sesuai dan memadai selama penerbangan.					

5. Kepuasan Penumpang

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1	Layanan halal inflight meal sesuai dengan harapan saya					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	selama penerbangan internasional ke negara non-Muslim.					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan dan kualitas makanan halal yang disediakan selama penerbangan.					
3	Saya berminat untuk menggunakan kembali layanan halal inflight meal pada penerbangan internasional berikutnya					
4	Saya bersedia merekomendasikan layanan halal inflight meal kepada teman atau keluarga yang juga melakukan penerbangan internasional.					
5	Saya merasa layanan halal inflight meal membuat pengalaman penerbangan saya menjadi lebih nyaman dan menyenangkan.					
6	Saya merasa layanan halal inflight meal memenuhi kebutuhan dan preferensi saya sebagai penumpang Muslim.					
7	Saya merasa pelayanan staf dalam penyajian halal inflight meal ramah dan profesional.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner

No	Kesadaran Halal						Labelisasi Halal						
	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	LH1	LH2	LH3	LH4	LH5	LH6	LH7
1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
6	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
9	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
12	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
13	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5
16	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
18	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4
22	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3
23	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
27	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
28	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
30	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3
32	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5
33	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
35	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
37	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
38	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

40	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5
41	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
42	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
46	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
47	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
49	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
52	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4
54	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
56	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
58	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
59	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
60	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4
61	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
62	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
68	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
69	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
70	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
72	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
73	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4
74	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4
76	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
77	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
78	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4
79	4	5	5	5	4	5	2	3	4	3	3	4	3
80	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4
81	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
82	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5
83	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4
84	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
85	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

88	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4
89	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
91	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4
92	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
93	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
94	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
95	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
96	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
97	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
98	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3
101	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4
104	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
105	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
106	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
107	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5
108	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
110	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
111	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
113	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
114	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
115	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
116	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
118	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
119	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
120	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3
121	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
123	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4
124	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
125	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5
127	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
128	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
129	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
130	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Kualitas Produk							Kepuasan Penumpang						
	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	KE P5	KE P6	KE P7
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4
8	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5
10	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5
12	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
16	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
17	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5
18	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
22	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
24	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
29	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
30	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5
31	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
33	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
34	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5
36	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
37	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
38	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4
39	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
45	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
48	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
49	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
50	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
51	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5
53	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
54	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
56	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
57	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
58	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5
59	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
60	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
62	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4
63	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
65	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
66	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
67	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
69	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5
70	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
71	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
73	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
74	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
75	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
76	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
77	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5
78	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4
79	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
81	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4
82	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
83	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
86	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
88	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4
89	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
90	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

91	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
92	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5
94	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
98	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
100	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
101	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
103	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3
105	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
106	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
107	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
109	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
111	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
113	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
117	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
121	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
124	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
125	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
126	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4



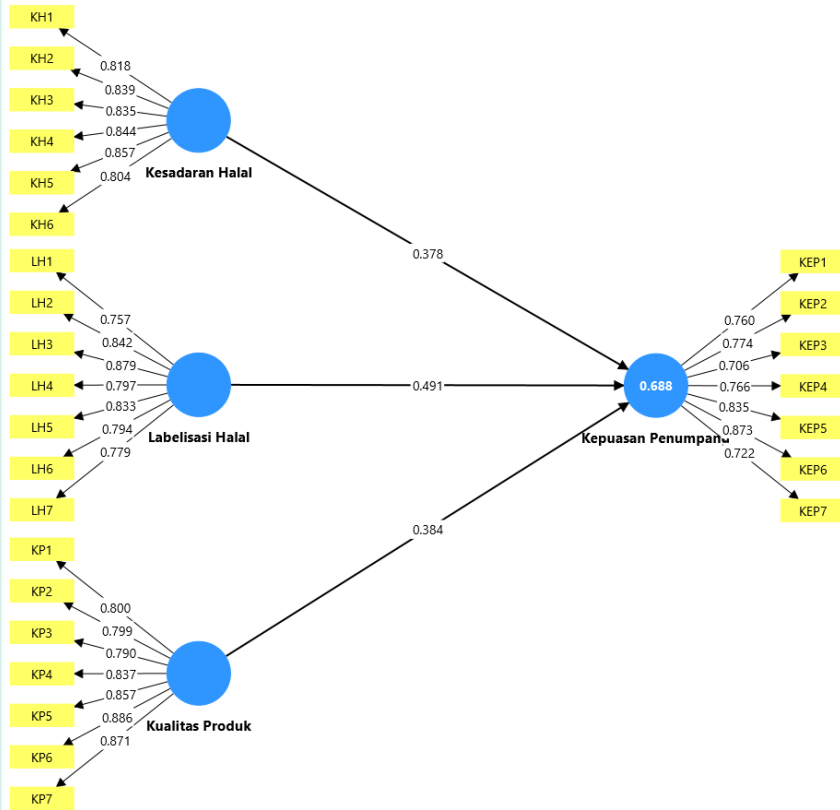
Lampiran 3 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas *pre-test*

Construct reliability and validity - Overview					Copy to Excel/Word	Copy to R
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (A...		
Kepuasan Penumpang	0.891	0.899	0.915	0.606		
Kesadaran Halal	0.912	0.924	0.931	0.694		
Kualitas Produk	0.928	0.948	0.941	0.697		
Labelisasi Halal	0.914	0.925	0.931	0.660		



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Penumpang	0.568	0.558



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel/Word	Copy to
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values		
Kesadaran Halal -> Kepuasan P...	0.405	0.409	0.064	6.286	0.000		
Kualitas Produk -> Kepuasan P...	0.390	0.392	0.055	7.034	0.000		
Labelisasi Halal -> Kepuasan P...	0.416	0.414	0.049	8.428	0.000		



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta