

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENARIK MINAT
KONSUMEN RM.AYAM GEPREK SOLO CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ANNISA FITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENARIK MINAT
KONSUMEN RM.AYAM GEPREK SOLO CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh
Annisa Fitri
1401151445**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Fitri
Nim : 1401151445
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 22 Februari 1996.
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 11 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,

Annisa Fitri

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Karyawan dalam menarik minat konsumen RM.Ayam Geprek Solo Cabang. Banjarmasin.
Ditulis oleh : Annisa Fitri
NIM : 1401151445
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 22 Februari 1996.
Alamat : Jln.Trans Kalimantan Komplek kebun jeruk
3 Blok H/K RT.11

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Desember

2018

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI

H. Abdul Gafur, Lc., MA.

NIP. 197904102005011010

NIP. 198103022009011014

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Rohana Faridah, SE., MM.

NIP.197804272009012

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Pelayanan Karyawan dalam Menarik Minat Konsumen RM. Ayam Geprek Solo Cab.Banjarmasin**”, ditulis oleh Annisa Fitri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 31 Desember 2018

Dinyatakan LULUS dengan Nilai 81,5 predikat A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP . 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag.	1.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc., MA.	3.
4. Yusuf Asyabri, S.E., M.E.	4.

ABSTRAK

Annisa Fitri, 2018. *Pengaruh Pelayanan Karyawan dalam menarik minat konsumen*

RM. Ayam Geprek Solo Cabang Banjarmasin. Skripsi, Jurusan Ekonomi

Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (1) H. Haris

Faulidi Asnawi, Lc., MSI (2) H. Abdul Gafur, Lc., MA.

Kata Kunci : Pelayanan Karyawan, minat konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi kinerja karyawan yang masih kurang guna meningkatkan hasil yang ingin dicapai, terutama yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Salah satu faktor penentu minat konsumen yaitu adanya kualitas pelayanan yang nantinya akan meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan berdampak pada minat konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap minat konsumen pada RM. Ayam Geprek Solo Cab. Banjarmasin. dan untuk mengetahui dimensi pelayanan yang paling dominan mempengaruhi terhadap minat konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dengan metode kuesioner berjumlah 100 responden yang di sana dengan teknik *Sampel kuota*. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS 22 for windows*. Tahapan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya dimensi pelayanan meliputi *reliability* (X_1), *responseeveness*(X_2), *assurance*(X_3), *emphaty* (X_4) dan *tangibles* (X_5), berpengaruh secara simultan terhadap minat konsumen. Hal ini dapat dilihat dari uji F dimana $F_{hitung} > F_{table}$ ($25,797 > 2.31$) dan signifikansi F sebesar 0,000, dimana ini lebih kecil dari α sebesar 0,05 ($0,00 < 0,05$). Secara tiga variabel bebas yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap minat konsumen RM. Ayam Geprek Solo Cabang Banjarmasin, yaitu variabel *asurancee* (X_3), *emphaty* (X_4), dan *tangiabls* (X_5). Dimensi pengaruh paling besar berpengaruh tersebut variabel *tangiabls* (X_5) Hal ini dapat dilihat nilai t_{hitung} 5.479 lebih dari t_{table} sebesar 1.66 dan tingkat signifikan 0,05

MOTTO

“Jangan pernah berhenti mencoba dan berusaha,
karena proses tidak akan mengkhianati hasil. ”

KATA PERSEMBAHAN

Karya kecilku yang pertama ini aku persembahkan untuk keluargaku yaitu Ibunda tercinta (Sariatu) yang selalu mendoakan aku setiap saat, Ayahanda tercinta (Syahdiannor) yang mengajarkan aku menjadi orang yang tegar dan anak yang suka menolong orang yang kesusahan, Kaka (M.Noor Ikhsan) yang menjadi saudara terbaikku.

Sahabatku dan keluargaku, Aku ucapkan terimakasih yang tidak terhingga atas semua jasa dan pengorbanan kalian, semoga karya ilmiah ini bermanfaat untuk orang banyak sehingga dapat menjadi amal jariyah. Amin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Kosonan Tunggal

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u.1987, tanggal 22 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

Dibawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huru f Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Sy
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	tā	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	zā	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	ء	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	lām	L	El
م	mīm	M	En
ن	Nun	N	Em
و	Wāu	W	We
هـ	hā'	H	Ha
ء	Hamza h	..'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقد بين	Ditulis	<i>Muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الاولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

b) Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakatul -fitri</i>
------------	---------	-----------------------

4. Vokal pendek

Tanda	Nam a	Huruf Latin	Nama
_____ □	Fath ah	A	A
_____ □	Kasr ah	I	I
_____ □	Dam mah	U	U

5. Vokal Rangkap

vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, translitasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nam a	Gabungan Huruf	Nama
□□ ...	Fath ah dan ya'	Ai	a dan i
□.□ ...	Fath ah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – kaifa

هَوَّلَ – haula

6. Vokal Panjang

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
□ُ ... □...□	Fathah dan atau alif yā	A	A dan garis di atas
□□ ...	Kasrah dan yā	í	í dan garis di atas
□ُ ...	Damma h dan wau	ü	u dan garis di atas

7. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال . Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara lain kata sandang yang diikuti oleh huruf /I/ diganti dengan kata yang sama dengan huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata Sandang Diikuti Oleh Huruf Syamsiah

Kata sandang oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata Sandang Yang Diikuti Oleh Huruf Qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل – ar'rajalu	الشيخة - as-sayyidatu	الشمس - asy-syamsu
القلم - al-qolamu	البدع - al-badi'u	الجلال - al-jalalu

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

فأفوه الكيلوالمبيزان - Fa aflu al-kaila wa al-muzana

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وما محمد إلا رسول -Wa ma Muhammadun illa rasulun

ولقد رأوا أبا الهقلمبين - Wa laqad ra'ahu bil-ufuqil-mubini

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua berupa akal dan fikiran sehingga manusia mampu merenungi kebesaran dan kuasa-Nya. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad saw. Karena dari beliaulah yang membuat kita dapat mengenal Allah serta mengeluarkan kita dari perbuatan jahiliyah.

Dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan syukur yang tidak terhingga kepada Allah saw, serta ucapan terimakasih dari dukungan dan doa dari seluruh keluarga, kedua dosen pembimbing, dan sahabat-sahabatku juga teman-teman serta pihak-pihak yang bersangkutan lainnya. Karena penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Dalam Menarik Minat Konsumen Guna Meningkatkan Omset Penjualan RM. Ayam Geprek Solo Cab. Banjarmasin”. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini tidaklah mudah yaitu dengan melibatkan waktu dan tenaga orang lain agar hasil yang didapatkan dari penelitian ini menjadi sempurna. Pertolongan dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan ini, maka sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.

2. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Ibu Rohana Faridah, S.E., MM. yang telah memberi persetujuan dan menerima skripsi ini.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI sebagai pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA. sebagai pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk serta koreksi dalam penyusunan konsep, metode dan materi terkait skripsi ini.
4. Seluruh dosen dibagian staf jurusan, para dosen yang bertugas dibagian perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin telah memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran dan pelayanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang kami banggakan ini.
5. Pimpinan Rumah Makan Ayam Geprek Solo di Banjarmasin Bapak Andi lastri dan seluruh para karyawannya yang sudah banyak membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk dijadikan objek penelitian.
6. Kepada sahabatku Aspihan, Hafizah, Normayani, Okta Rizka Putri Cahyani, Agnes Stephanie, Nurul Ekawati Ramadhaniah, Halimah, Syamsiah dan juga untuk teman-teman dekat saya yang khususnya sudah membantu dalam terwujudnya skripsi ini. Yang memberikan saran serta masukan dan semangat kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
7. Serta yang utama dan paling utama saya ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Syahdiannor dan Ibunda Sariatu yang tak pernah lelah membesarkan, mendidik hingga saat sekarang ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dari skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk lebih bagus lagi dalam pembuatan skripsi. Akhirnya, dengan mengharap ridho Allah saw semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Signifikansi Penelitian	4
E. Definisi Operasional	5
F. Kerangka Pemikiran	6
G. Hipotesis	7
H. Kajian Pustaka	10
I. Sistematika Penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kualitas Pelayanan.....	14
B. Minat konsumen	21
1. Pengertian Minat	21
2. Macam-macam minat.....	22
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat, dan lokasi Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Data dan Sumber Data	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	29
F. Skala pengukuran variabel.....	39
G. Tahapan Penelitian.....	42

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Karakteristik Responden	44
B. Analisis Deskripsi Variabel	54
C. Pengujian Hipotesa	69

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	91
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA.....93

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian Pernyataan Positif.....	40
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Penentuan Kategori Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 Klasifikasi Pendidikan Formal	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	51
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	52
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan mengenai Tempat.....	53
Tabel 4.9 Indikator Pelayanan yang dijanjikan	54
Tabel 4.10 Indikator Karyawan menanggapi permintaan konsumen	55
Tabel 4.11 Indikator Karyawan layanan dengan cepat.....	55
Tabel.4.12 Indikator Karyawan kesan yang baik pertama kali datang....	56
Tabel 4.13 Indikator Karyawan respon keluhan pelanggan dengan cepat	57
.....	
Tabel 4.14 Indikator Karyawan sopan dalam bertingkah laku	58
Tabel 4.15 Indikator Keamanan yang disediakan seperti yang diharapkan	59
.....	
Tabel 4.16 Indikator Karyawan kenyamanan dalam berkomunikasi	60
Tabel 4.17 Indikator Cita rasa menu sajian sama setiap kali datang	60
Tabel 4.18 Indikator Karyawan ramah dalam melayani konsumen	61
Tabel 4.19 Indikator Rasa Perhatian Karyawan sangat tinggi.....	62
Tabel 4.20 Indikator Karyawan memberikan pelayan tak memandang	63
social	
Tabel 4.21 Indikator Tempat RM luas, menarik dan nyaman	64
Tabel 4.22 Indikator Penampilan karyawan rapi dan seragam.....	65
Tabel 4.23 Indikator Area Parkir nyaman dan gratis.....	65
Tabel 4.24 Indikator Keputusan untuk berkunjung karena kebutuhan....	66
Tabel 4.25 Indikator Keputusan untuk berkunjung karena promosi	67
Tabel 4.26 Indikator Keputusan untuk berkunjung karena harganya.....	67
Tabel 4.27 Indikator Keputusan untuk berkunjung karena produk	68
Tabel 4.28 Uji Validitas.....	70
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.30 Uji Kolmogrov	72
Tabel 4.31 Uji Heteroskedasitas	73
Tabel 4.32 Multikolinieritas	74
Tabel 4.33 Uji AutoKorelasi.....	74

Tabel 4.34 Uji Linieritas	75
Tabel 4.35 Nilai Koefisien Regresi.....	78
Tabel 4.36 Koefisien Determinasi	78
Tabel 4.37 Hasil Uji F (simultan)	80
Tabel 4.38 Hasil Uji T (parsial)	81
Tabel 4.39 Hasil Uji T (parsial)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	7
------------------------------------	---