

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), *responseveness* (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 *tangibles* (X_5). Dimensi pengaruh paling besar berpengaruh tersebut variabel *tangibles* (X_5) Hal ini dapat dilihat nilai t_{hitung} 5.479 lebih dari t_{table} sebesar 1.66 dan tingkat signifikan 0,05