

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN PADA RUMAH MAKAN H. FAUZAN
(CABANG GATOT SUBROTO)
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Oleh:
Rahmaniah Olfah**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN PADA RUMAH MAKAN H. FAUZAN
(CABANG GATOT SUBROTO)
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:
RAHMANIAH OLFAH
1601150194

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmaniah Olfah
NIM : 1601150194
Tempat Tanggal Lahir : Mahe Pasar, 13 Juli 1997
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi penulis yang berjudul "Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin" adalah benar-benar karya penulis, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli penulis atau merupakan hasil plagiasi, penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin,
Yang Membuat Pernyataan

Tanda Tangan

Rahmaniah Olfah



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Dirulis Oleh : Rahmaniah Olfah

NIM : 1601150194

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Tempat dan Tanggal Lahir : Mahe Pasar, 13 Juli 1997

Tahun Akademik : 2019/2020

Alamat : Jl. Basuki Rahmat Desa Mahe Pasar Rt 003 Rw 000, Kec. Harau Kab. Tabalong

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, 16 Agustus 2020

Pembimbing I

Dra Hj. Faridah, MHI
NIP. 196110071988032001

Pembimbing II

Lutfi Sahal, S.H.I., M.S.I
NIP. 198109212008011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan/Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Rohma Faridah SE., MM
NIP. 197804272009012010



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin” ditulis oleh Rahmaniah Olfah telah diajukan dalam sidang tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Oktober 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat B (71,6)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

[Signature]
Dr. H. Faturrahman Azhari, M.HI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

NAMA	TANDA TANGAN
Dra. Hj. Faridah.,MHI (Ketua / Anggota)	1. <i>[Signature]</i>
Annisa Sayyid.,M.S.I (Anggota)	2. <i>[Signature]</i>
Hariyanto,S.E.,M.M (Anggota)	3. <i>[Signature]</i>
Lutpi Sahal.,M.S.I (Anggota / Sekretaris)	4. <i>[Signature]</i>

ABSTRAK

Rahmania Olfah. 2020, *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan Pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Hj. Faridah, M.HI Pembimbing: (II) Lutfi Sahal, M.SI.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi karena maraknya persaingan rumah makan yang ada di Banjarmasin, salah satunya Rumah Makan H. Fauzan. yang mana masyarakat Kota Banjarmasin saat ini cenderung lebih menyukai memenuhi kebutuhan pangan mereka dengan mengkonsumsi makanan yang dibeli dari rumah makan, depot, dan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, dan mengetahui pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dengan metode kuesioner dan wawancara. Jenis penelitian ini *field research* (penelitian lapangan), pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan di bagikan pada konsumen rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 25 dan tehnik data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dengan *Alpha Crobach*. Uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dan tidak berpengaruh pelayanan dan kualitas makan secara simultan terhadap kepuasan konsumen, di Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

MOTTO

Tidak Semua Orang Sukses Itu Pintar
Orang Sukses itu Adalah Orang Yang Mau Belajar dan Tidak Pernah
Pantang Menyerah

Gak Ada Usaha Yang Gak Susah
Gak Ada Usaha Yang Mudah
Semua Itu Pasti Ada Tantangannya
Tetaplah Mencoba, Jangan Berhenti

PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh
Segala puji bagi Allah SWT, Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan dan pertolongan dari Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada nabi besar Suri Tauladan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman keilmuan. Sujud syukur penulis sembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu penulis bisa menjadi orang yang berfikir, berilmu, bersabar serta beriman. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk menuju masa depan penulis, dalam meraih cita-cita penulis.

Ucapan rasa syukur dan terimakasih yang tiada terkira
Kupersembahkan sebuah Karya Tulis bernama SKRIPSI ini kepada:
Kedua Orang Tua, Abah dan Mama yang telah mengisi dunia penulis dengan begitu banyak kebahagiaan seumur hidup saya, tanpa dukungan dan motivasi mereka, penulis tidak mungkin bias sampai sejauh ini.

“Terimakasih kepada Abah Mama yang selalu kuat dan sabar dalam menghadapi semuanya”

Nenek dan Adik-adik aku tersayang serta seluruh keluarga besar penulis, yang selalu memberi support kepada penulis, tanpa kalian semua ini tidak ada artinya.

“Terimakasih atas segala bantuan maupun motivasi yang kalian berikan, salah dan benarnya semuanya sangat membantu”

Dosen pembimbing penulis, Ibu Dra. Hj. Faridah, M.H.I dan Bapa Lutfi Sahal, S.H.I, M.S.I dan dosen lain yang membantu selama ini, karena tanpa bimbingan kalian penulis tidak mungkin bias menyelesaikan semuanya.

“Terimakasih tak terhingga untuk kalian semua”

Sahabat dan Teman-temanku, atas segala bantuan dan motivasi yang kalian berikan selama ini.

Untuk semua pihak yang tak bias penulis sebutkan namanya satu-satu, terimakasih semuanya, semoga Allah membalas setiap kebaikan yang kalian berikan kepada penulis, serta kehidupan kalian semua juga di mudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SAW, Aminnn.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih dari kata sempurna, tetapi saya harap tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengann titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	ES
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	Đ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža'	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	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 salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fītri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis	<i>Ā - Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati - يسعى	Ditulis	<i>Ā - Yas 'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati - كريم	Ditulis	<i>Ī - Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	<i>Ū - Furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati - بينكم	Ditulis	<i>Ai - Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	<i>Au - Qaulun</i>

7. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furud</i> atau <i>Żawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alikum Wr. Wb. Alhamdulillahillobbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan Pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. selaku rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Rohana Faridah, S.E, MM, selaku ketua jurusan ekonomi syariah, yang selalu bersedia meluangkan.
4. Ibu Hj Faridah, MHI. selaku dosen pembimbing I dan Bapa Lutfi Sahal, MSI, selaku dosen pembimbing II dengan penuh kebaikan, tutur kata yang baik, kesabaran Serta memberikan bimbingan dan Arahan Yang Baik, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Dan terimakasih kepada Ibu Mellani Yulistina, yang juga sering memberikan arahan dan masukkan pada skripsi saya.

6. Dan terimakasih juga kepada Bapa Arif, yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta masukkan pada skripsi saya.
7. Dan terimakasih juga kepada bapa H. Fauzan selaku pimpinan rumah makan H.Fauzan yang ada di Kalimantan Selatan.

Semoga Allah Swt membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah ilmu pengetahuan hokum Islam, Amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Banjarmasin, 11 Agustus 2020

Penulis,



(Rahmaniah Olfah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Hipotesis	15
H. Kerangka Pemikiran.....	15
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN PADA RUMAH MAKAN H. FAUZAN	18
A. Analisis	18
B. Pelayanan.....	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Pelayanan	19

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan	25
4. Dasar-Dasar Pelayanan.....	25
5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	26
C. Kualitas Makanan	27
1. Kualitas Makanan Dalam Perspektif Islam	30
D. Kepuasan Konsumen.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
D. Subyek dan Obyek Penelitian.....	37
1. Subyek	37
2. Obyek	37
E. Data dan Sumber Data.....	37
1. Data	37
2. Sumber Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Uji Validitas dan Realibilitas	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Realibilitas	40
I. Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Multikolinieritas	42
3. Uji Heteroskedastisitas	42
J. Uji Hipotesis	43

1. Uji F.....	43
2. Uji T	44
BAB IV PENYAJIAN DATA	46
A. Penyajian Data	46
1. Gambaran Umum Rumah Makan	46
2. Visi dan Misi Rumah Makan	47
3. Struktur Organisasi Rumah Makan	48
4. Identitas Informan	49
B. Karakteristik Responden	49
C. Analisis Data.....	52
1. Uji Validitas dan Realibilitas	52
2. Uji Asumsi Klasik	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda	57
4. Uji Hipotesis	59
5. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Fikir	16
Gambar 2 Struktur Organisasi Rumah Makan	44
Gambar 3 Uji Normalitas	50
Gambar 4 Probability Plot	50
Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas:.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 2.3 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 2.4 Hasil Uji Realibilitas	48
Tabel 2.5 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 2.6 Hasil Uji Multikolonieritas	51
Tabel 2.7 Hasil Regresi Linier Berganda	52
Tabel 2.8 Hasil Uji Anova.....	55
Tabel 2.9 Coefficients	56