

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kemajuan usaha penyajian makanan dan minuman sekarang ini tidak terlepas dari sejarah perkembangan manusia dimasa lalu. Semua manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan yang sama, akan tetapi karena budaya, maka kebutuhan tersebut ikut berbeda dalam memenuhi kebutuhan manusia menyesuaikan diri dengan prioritas yang ada. Setiap perusahaan atau suatu usaha kecil berlomba-lomba untuk menarik minat beli konsumen terhadap produk yang ditawarkan. (Faradiba, Hal. 1, 2013) Kenyataan dalam hidup sehari-hari manusia, kebutuhan yang diperlukan tidak cukup hanya keperluan rohani saja, manusia juga membutuhkan keperluan jasmani, seperti makan dan minum, pakaian, tempat tinggal dan sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhannya tersebut, dia harus berhubungan secara ekonomi dengan sesamanya dan alam sekitarnya atau berbasis. Masyarakat Indonesia saat ini cenderung lebih menyukai memenuhi kebutuhan pangan mereka dengan mengkonsumsi makanan yang dibeli dari restoran, depot, dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan budaya yang muncul seperti malas untuk memasak sendiri dirumah dan cita rasa masakan restoran yang memiliki image lebih enak dari pada masakan buatan sendiri. Berdasarkan fakta diatas, banyak perusahaan yang tertarik untuk membuka bisnis makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selain dari nilai investasi yang cenderung lebih kecil, juga adanya potensi pasar yang besar.

Dalam Islam bekerja dinilai sebagai kebaikan, dan kemalasan dinilai sebagai kejahatan. Ibadah yang paling baik adalah bekerja dan berkarya berdasarkan kepada kapasitas masing-masing umat muslim. Umat muslim diperintahkan untuk hidup bersama dan bekerjasama.

Sebagaimana disebutkan di dalam Al Qur'an surah Al-Maidah/2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

Artinya: *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam membuat Dosa dan Pelanggaran.”*

Dalam ayat ini Allah memerintahkan hambanya yang beriman untuk saling tolong menolong dalam perbuatan dan meninggalkan kemungkaran yang merupakan ketaqwaan. Dan Allah melarang mereka untuk saling membantu dalam kebaikan dan bekerjasama dalam perbuatan dosa dan perkara haram.

Allah SWT tidak hanya menyuruh manusia untuk saling tolong menolong kepada sesama tetapi juga disuruh bersikap lemah lembut terhadap sesamanya sebagaimana dijelaskan di dalam Al Qur'an surah Ali-Imran/3;159 sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”*

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwasanya setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan ketika berada disampingnya.

Semakin ketatnya persaingan bisnis, menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Felita Sasongko & Hartono Subagio, 2013, Hal. 1-7)

Dalam melayani seorang pelanggan kita akan menemukan orang yang berasal dari berabagai tempat, suku, dan agama. Keragaman ini akan membentuk perilaku pelanggan atau calon pelanggan yang berbeda antara satu dengan lainnya. Sementara itu seorang pelayan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya. Oleh karena itu seorang pelayan dituntut untuk memiliki dasar-dasar pelayanan yang kuat, agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat memuaskan. Sehingga konsumen tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang kita berikan.

*Service quality* merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Dengan demikian pengevaluasian *service quality* berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. (Bates dan Hoffman, 1999, Hal.338). Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012, Hal.1) *food quality* atau kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, bentuk, konsistensi, tekstur, dan rasa. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing. Dengan demikian, kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran.

Kualitas tidak hanya berbicara mengenai kualitas pada industri manufaktur saja, namun juga berlaku bagi industri makanan. Calon konsumen yang datang sebuah Restoran/Rumah Makan yang menyediakan makanan tentunya mengharapkan produk makanan yang berkualitas untuk dapat dikonsumsi. Oleh karena itu, perusahaan yang memproduksi makanan perlu mencari tahu dan memahami kebutuhan dari para calon konsumen atau konsumen guna memenuhi harapan konsumen terhadap kualitas makanan yang dikonsumsi.

Menurut Kotler dan Keller (2009, Hal.164), “*satisfaction reflects a person's judgements of product's perceived performance (or outcome) in relationship to expectation*” yang berarti kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan menjadi puas. Jika *performance* melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas. (Felita Sasongko & Hartono Subagio, 2013, Hal. 2)

Kualitas makanan merupakan hal terpenting dari keseluruhan kualitas karena yang diberikan dan diharapkan dapat membuat hubungan positif bagi

kepuasan pelanggan. Karena masyarakat mengkonsumsi suatu makanan maka hal pertama yang dilihat adalah kualitas makanannya, apakah makanan tersebut layak dikonsumsi atau tidak. Pengusaha dituntut untuk memperhatikan kualitas produk yang mereka tawarkan kepada konsumen, karena ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas makanan yang baik akan membawa pengaruh yang baik juga untuk rumah makan tersebut.

Kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasa puas terhadap apa yang kita hidangkan, seperti kualitas pelayanan dan makanan yang disediakan. Konsumen akan merasa puas apabila keinginan dan harapannya yang diterima terpenuhi, sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila keinginan dan harapannya tidak terpenuhi maka Kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja, yaitu penilaian pelanggan terhadap pelayanan kita yang sesuai atau tidak dengan harapannya. Dengan adanya beberapa bisnis kuliner yang berlokasi di satu kawasan yang sama, maka dengan sendirinya akan melahirkan persaingan yang ketat untuk merebut pengunjung dan pembeli. Hal ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan kuliner menjadi sangat ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan harus berusaha menjadi yang terbaik dan terdepan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah usaha harus mempunyai strategi-strategi dalam menjualkan makannnya, agar

konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya, jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. (Situmeang, Hal.16, 2017)

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakhir pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan menjadi salah satu ukuran pada keberhasilan dalam memberikan suatu jaminan bagi kepuasan konsumen. Konsumen bias memberikan penilaian terhadap pelayanan yang ada dirumah makan tersebut. Konsumen yang puas terhadap pelayanan, akan menjadi loyal dan setia berbelanja dirumah makan yang memeberikan pelayanan yang baik tersebut, karena apabila konsumen puas terhadap layanan kita, maka konsumen tidak akan merasa kecewa. Dalam bisnis kuliner pelayanan harus dipandang sebagai satu kesatuan dari produk yang ditawarkan, sebagai suatu kemutlakan bagi setiap perusahaan dalam memasuki kancah persaingan yang semakin kompetitif, konsumen harus dipuaskan, dimana kepuasan akan tercipta manakala keinginan dan harapannya dapat diwujudkan oleh perusahaan. pelayanan merupakan strategi dalam mewujudkan setiap

keinginan dan harapan konsumen. dimana anggapan terhadap produk sesuai dengan harapan seorang pembeli. Harapan konsumen umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Seorang konsumen mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi, maka konsumen tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap apa yang kita berikan. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu produk sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengkonsumsi kembali produk tersebut. konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen. Bahkan, konsumen yang akan berbagi rasa kepuasan dengan produsen. Bahkan kepuasan konsumen akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. (Adhi & Tama Bayu, 2011, Hal. 1)

Citra rumah makan yang sudah terbentuk dikalangan masyarakat sebagai tempat yang enak untuk menikmati menu atau hidangan yang tersedia, serta pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. penelitian ini dilakukan di sebuah Rumah Makan H. Fauzan, rumah makan ini adalah salah satu rumah makan yang termasuk sukses, yang memiliki beberapa cabang di Banjarmasin, salah satunya di jl. Gatot Subroto. Usaha kuliner ini target pasarnya adalah masyarakat semua kalangan, baik kalangan bawah maupun kalangan atas, Serta harga yang tidak terlalu mahal sehingga bisa dibeli oleh semua kalangan, mereka menetapkan harga mulai dari Rp25,000. Walaupun harga yang terjangkau kualitas makanannya tidak kalah dengan makanan-makanan di Rumah makan lainnya. Akan tetapi peneliti

melakukan survei kelapangan atau kerumah makan tersebut, melihat tidak terlalu banyak pengunjung yang datang makan di rumah makan tersebut, sedangkan dirumah makan H. Fauzan cabang yang lain selalu dipenuhi oleh pengunjung. Berbagai menu Makanan yang disediakan seperti: udang Gala, Cumi-cumi, Ikan Gabus, Ikan Nila, Ikan Lais, Ikan Baung dan berbagai macam Ikan lainnya. Begitu pula dengan menu sayurnya ada bermacam-macam jenis masakan mulai sayur Kangkung, daun Campur, Olahan sayur Santan, dan lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin mengambil Judul **“Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Rumah Makan H. Fauzan. (Cabang Jalan Gatot Subroto) Kota Banjarmasin.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan Cabang di Jln Gatot Subroto Kota Banjarmasin?
2. Manakah yang lebih berpengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan Cabang di Jln Gatot Subroto Kota Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:



1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui manakah yang lebih dominan berpengaruh antara pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Mengetahui apakah kualitas makanan yang dikonsumsi layak dimakan atau tidak di Rumah Makan H. Fauzan Cabang di Jln Gatot Subroto
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh Rumah Makan H. Fauzan sehingga dapat menjadi masukan yang berarti bagi perkembangan Rumah Makan H. Fauzan di masa yang akan datang. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi Rumah Makan lainnya dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari ke salah pahaman terhadap penelitian ini maka peneliti perlu memberikan batasan istilah sebagai berikut :

1. Analisis menurut KBBI adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya,dan sebagainya) adapun yang dimaksud analisis dari penelitian ini adalah menganalisa pelayanan

dan kualitas makanan di sebuah rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

2. Pengaruh menurut KBBI adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Adapun yang dimaksud pengaruh dari penelitian ini adalah apakah pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap konsumen pada rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarasin.
3. Pelayanan menurut KBBI perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (jasa). Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seorang pelayan di sebuah rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.
4. Kualitas menurut KBBI tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini, ingin mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas makanan di rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.
5. Kepuasan menurut KBBI perihal (yang bersifat) kesenangan, kebahagiaan, kelegaan. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian adalah adanya sebuah kepuasan terhadap pelayanan dan kualitas makanan di rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroti Kota Banjarmasin.
6. Konsumen menurut KBBI pemakai barang hasil produksi. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian adalah konsumen yang menikmati

pelayanan dan kualitas makanan di rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

1. Chusnia Yuliani & Niken Purwidiani, e-journal Boga Tahun 2017 dengan judul:

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman: Bukti empiris di Rumah Makan Taman Handayani Garden Jalan Raya Prapen 35 Surabaya

**Persamaan:** sama-sama menggunakan metode deskriptif, kuantitatif dan Data yang dikumpulkan adalah data primer menggunakan kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan kemudian menghasilkan kepuasan konsumen, dan data sekunder adalah keadaan umum lokasi penelitian melalui wawancara staf dan sumber literature. Analisis Univariat digunakan untuk mendeskripsikan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Handayani Garden.

**Perbedaan:** sedangkan penelitian ini tidak menggunakan beberapa uji dari statistik

2. Mia Fatma Handayani, fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas muhammadiyah surakarta, 2017.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Kremes Khas Solo Di Purwodadi.

**Persamaan:** persamaanya sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, tetapi dalam penelitian tidak meneliti tentang kualitas makanan, hanya kualitas pelayanannya saja apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan jenis data yang diambil juga sama, yaitu menggunakan data primer dengan melakukan observasi. dan juga sama-sama menggunakan menggunakan metode kuantitatif yaitu melalui pendekatan observasi dan membagikan kuesioner kepada responden.

**Perbedaan:** perbedaan dari penelitian ini adalah tidak meneliti tentang kualitas makanan, hanya meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap Rumah Makan Ayam Kremes Khas Solo Purwodadi.

3. Jainal Ilmi (1201150169) jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Banjarmasin 2016.

Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Pada Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin.

**Persamaan:** persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama peneliti terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk. Dan juga sama menggunakan *purposive sampling*.

**Perbedaan:** perbedaanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen terhadap kualitasn produk, harga, dan kualitas pelayanan. Sedangkan

penelitian yang saya ambil tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan.

4. Anindita Kuriasari, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, kualitas Makanan, Harga, dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Ralana Solo.

**Persamaan:** persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas makanan, dan penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variable kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

**Perbedaan:** perbedaannya penelitian ini juga meneliti Harga dan Promosi ada 4 variabel, sedangkan penelitian yang saya ambil hanya 2 variabel.

5. Mella Yunita, Jurnal Manajemen dan Bisnis, fakultas ekonomi Universitas Tjut Nyak Dien, 2018

Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kopicie Jalan Gatot Subroto Kota Medan

**Persamaan:** persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama memiliki tujuan meneliti kualitas pelayanan dan kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang saya ambil yaitu kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan

konsumen, dan menggunakan metode yang sama, yaitu dengan *purposive sampling*

**Perbedaan:** perbedaan dari penelitian ini adalah dipenelitian ini meneliti kualitas produk sedangkan penelitian yang saya ambil kualitas makanan.

6. Chintya Violita Wijaya, Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra, 2017.

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy

**Persamaan:** persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk (makanan), dan memiliki metode penelitian kuantitatif dan menggunakan pengambilan data yang sama, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden.

**Perbedaan:** perbedaan dari penelitian adalah, sedikit berbeda tujuan yaitu menganalisa pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk serta mengetahui faktor mana yang lebih dominan berpengaruh terhadap konsumen. Sedangkan penelitian yang saya ambil analisis pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan.

## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau tidak kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika ternyata fakta-fakta dibenarkan. Oleh karena itu

penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

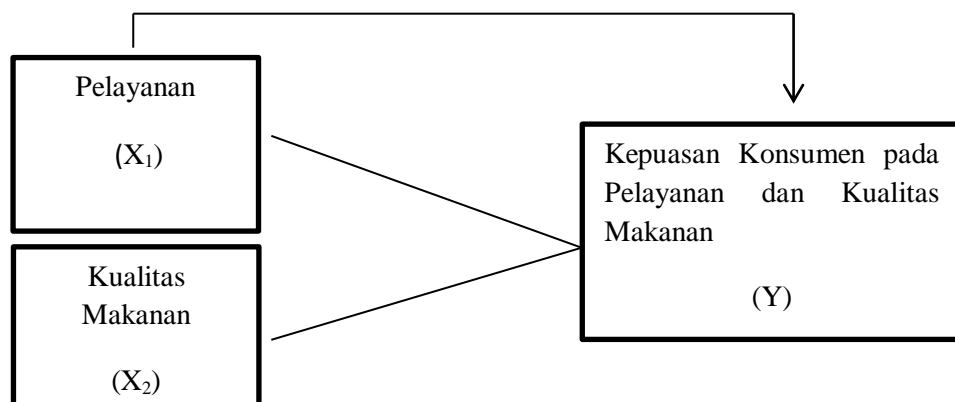
Ho: tidak terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan

Ha: terdapat pengaruh yang berarti antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.

## H. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini akan diketahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan manakah yang lebih dominan berpengaruh antara Pelayanan dengan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang di Jln Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

GAMBAR 1.1  
Kerangka Pemikiran



## I. Sistematika Pembahasan

Adapun untuk terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika pembahasan yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

**Bab pertama**, merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah berisi tentang analisis dari penelitian tentang Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Makan H. Fauzan di Jln. Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

**Bab kedua**, berisi landasan teori-teori yang berkaitan dengan analisis dari penelitian tentang Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Makan H. Fauzan di Jln. Gatot Subroto Kota Banjarmasin

**Bab ketiga**, berisi metode penelitian yang digunakan untuk analisis dari penelitian tentang Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Makan H. Fauzan di Jln. Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

**Bab keempat**, berisi analisis dari penelitian tentang Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Makan H. Fauzan di Jln. Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

**Bab kelima**, berisi kesimpulan dan saran-saran dari penelitian tersebut.