

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
PELANGGAN PADA USAHA WARALABA ROCKET  
CHICKEN GAMBUT**

**SKRIPSI**

**OLEH  
MUHAMMAD RAHMAT**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M / 1443 H**

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
PELANGGAN PADA USAHA WARALABA ROCKET  
CHICKEN GAMBUT**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Muhammad Rahmat**

**170101050474**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rahmat  
NIM : 170101050474  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 09 Februari 1999  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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, 24 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Rahmat

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut

Ditulis oleh : Muhammad Rahmat

NIM : 170101050474

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 09 Februari 1999

Alamat : Jl. A. Yani Km. 12.900 Gg. Bangkok Kel. Gambut Barat Kec. Gambut Rt. 03 Rw. 01 No. 10

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, 10 Juni 2022

Pembimbing



**Dra. Faridah, MHI**  
NIP. 196110071988032001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut ditulis oleh Muhammad Rahmat, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.  
NIP 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, MHI (Ketua)	1.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	2.
3. Difi Dahliana, S.E.I., M.Si (Anggota)	3.
4. Muhammad Qomaruddin, ME. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Muhammad Rahmat.** 2022. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut.* Skripsi, Program Studi Ekonomi syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Dra. Faridah, MHI.

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan, Waralaba.

Salah satu persaingan bisnis yang pertumbuhannya semakin cepat terutama didaerah perkotaan adalah restoran siap saji, sehingga persaingan bukan hanya tentang harga dan kualitas produk tetapi juga tentang kualitas pelayanan. Hal ini membuat restoran siap saji harus memiliki standar pelayanan yang baik dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan kendala dalam menarik pelanggan pada Pelayanan Usaha waralaba Rocket Chicken Gambut.

Jenis penelitian adalah lapangan (*field research*), menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah 3 karyawan dan 2 konsumen. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder.

Hasil penelitian. *Pertama*, strategi meningkatkan jumlah pelanggan dengan cara menerapkan standar pelayanan yang baik melalui pelatihan terhadap karyawan. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di ukur dengan 5 dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance* dan *Emphaty*. Standar pelayanan yang diterapkan adalah memberi salam atau ucapan selamat, mempersilahkan masuk, memberikan buku menu, menawarkan menu andalan, mencatat pesanan, mengantar makanan, membantu pembayaran, membersihkan dan merapikan tempat makan. *Kedua*, kendala dalam menarik pelanggan adalah komunikasi masih menggunakan bahasa daerah dan bahasa Indonesia serta stok ayam habis. Penyelesaian kendala dengan cara menjelaskan kepada konsumen dan melakukan evaluasi.

## **MOTTO**

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)”

**(QS. Ath-Thalaq: 3)**

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.”

**(Al-Mujadillah: 11)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT.

Sebagai ucapan terima kasih.

Kupersembahkan dengan cinta dan doa,

Karya sederhana ini untuk:

Kepada kedua orang tua tercinta, Abah dan Mama yang selalu memberikan doa, semangat, dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya.

Untuk Abang ku, yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk Arina Nur Fadliah karena sudah mensupport, membantu dan mendengarkan keluh kesah saya selama penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih kepada teman-teman kos Banjar dan Ulin sudah mau bersama-sama dalam susah maupun senang, selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk penyelesaian skripsi.

Terima kasih juga kepada sahabat dan teman-teman Lokal G Angkatan 2017 Ekonomi Syariah, yang sudah mau bersama-sama dalam susah maupun senang, selalu mensupport dan membantu saya sampai pada tahap ini.

## 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.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\{ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\{ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\{a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\{a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	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	waw	w	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَة الْجَمِيْلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
--------------------------	---------	-----------------------------------

## IV. Vokal pendek

أَ	fathah	Ditulis	a
إِ	kasrah	Ditulis	i
أُ	dammah	Ditulis	u
شكر	fathah	Ditulis	syakara
قرأ	kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	dammah	Ditulis	yant }iqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta&gt;d</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S. E., M. M dan Erisa Nilasari, SP, MP., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Faridah, MHI, selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Supervisor Rocket Chicken, yang berkenan memberikan izin riset dan membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.

7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Dan untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam membantu proses penulisan skripsi ini.

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

Banjarmasin, 24 Juni 2022  
Penulis,

Muhammad Rahmat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II STRATEGI PELAYANAN DAN BISNIS WARALABA .....</b>	<b>13</b>
A. Strategi .....	13
B. Pelayanan .....	28
C. Bisnis Waralaba.....	39
D. Restoran Siap Saji .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	63
B. Lokasi Penelitian .....	64

C. Subjek dan Objek Penelitian .....	64
D. Data dan Sumber Data.....	65
E. Metode Pengumpulan Data .....	67
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	69
G. Tahapan Penelitian .....	71
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>73</b>
A. Penyajian Data.....	73
B. Hasil Wawancara.....	78
C. Analisis Data .....	100
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>115</b>
A. Simpulan.....	115
B. Saran-saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Konsumen atau Pelanggan Rocket Chicken Gambut Minggu Pertama Februari 2022 .....	LXXXI
Tabel 4. 2 Uraian Persepsi Informan.....	XCII

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rocket Chicken Gambut .....	LXXIII
Gambar 4. 2 Daftar Menu dan Harga Rocket Chicken .....	LXXIII