

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS, LOKASI
DAN CITA RASA TERHADAP CITRA DEPOT ARUM SUKARAJA DI
KOTA TANJUNG KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

**OLEH
DIAH NISA YUNIARTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS, LOKASI
DAN CITA RASA TERHADAP CITRA DEPOT ARUM SUKARAJA DI
KOTA TANJUNG KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

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

Oleh :

Diah Nisa Yuniarti

180105010492

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Nisa Yuniarti
NIM : 180105010492
Tempat/Tgl. Lahir : Tabalong, 10 Mei 2000
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, 30 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Diah Nisa Yuniarti

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas,
Lokasi dan Cita Rasa Terhadap Citra Depot Arum
Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong

Ditulis oleh : Diah Nisa Yuniarti

N I M : 180105010492

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2018

Tempat dan tanggal lahir : Tabalong, 10 Mei 2000

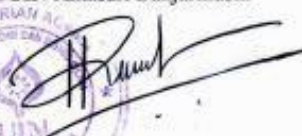
Alamat : Jl. Jend Basuki Rahmat RT. 01 Agung Kec.
Tanjung Kab. Tabalong

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, 14 Desember 2022

Pembimbing I

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



Rohana Faridah, SE., MM.
NIP. 19780427 200901 2 010



Yusuf Asyabri, S.E., M.E.
NIDN 1124029101

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa Terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong”, ditulis oleh Diah Nisa Yuniarti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Januari 2023

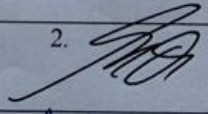
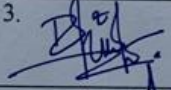
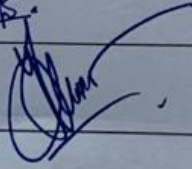
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. (Ketua)	1. 
2. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota)	2. 
3. Difi Dahliana, S.E., M.E. (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyahri., S.E., M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Diah Nisa Yuniarti. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa Terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Asyahr, S.E., M.E.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi, Cita Rasa dan Citra Rumah Makan.

Rumah makan Depot Arum Sukaraja merupakan salah satu tempat wisata kuliner yang banyak dikunjungi oleh penikmat kuliner di Kabupaten Tabalong karena memiliki ciri khas tersendiri dengan cita rasa yang unik. Selain itu, rumah makan ini juga menawarkan makanan dengan harga yang terjangkau dan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen.

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa secara parsial dan simultan terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel sebanyak 100 responden melalui rumus slovin. Variabel yang digunakan kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi dan cita rasa (variabel independen) dan citra rumah makan (variabel dependen). Model analisis yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS 22 *for windows*.

Hasil menunjukkan bahwa variabel harga, lokasi, dan cita rasa tidak berpengaruh secara parsial karena nilai Sig. Melebihi nilai 0,05 (alpha), sedangkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial karena nilai Sig. Variabel tersebut < dari pada 0,05 (alpha). Untuk pengujian simultan variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra perusahaan berpengaruh secara simultan karena nilai Sig. Sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai 0,05.

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati , padahal kamu lah orang-orang yang paling tinggi derajat nya jika kamu beriman”
(QS. Ali -Imran : 139)

PERSEMBAHAN

Segala puji hanyalah milik Allah SWT. sebagai pemilik semesta alam, ucapan syukur atas rahmat dan kemuliaan serta keberkahan yang diberikan Allah SWT. sholawat serta salam selalu dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini kepada :

1. Teruntuk Ibunda tercinta Noryani dan Ayahanda tercinta Mustakim serta keluarga besarku yang telah mensupport dari awal perkuliahan, terima kasih yang sebanyak-banyak nya atas doa, dan dukungan yang tiada henti hentinya dalam menemani setiap langkah ku serta selalu mencukupi kebutuhan sehari-hari ku dalam menuntut ilmu merantau keluar kota.
2. Untuk adik- adikku yaitu Wanda Abimanyu dan Dian Riska Ramadani yang telah menjadi adik terbaik terima kasih doa dan supportnya.
3. Teruntuk dosen pembimbing Bapak Yusuf Asyahi, S.E., M.E. Terima kasih sebanyak-banyaknya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengajarkan ilmu ilmu bermanfaat, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
4. Terimakasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Pemilik Depot Arum Sukaraja dan Tim karena telah memberikan izin untuk riset serta memberikan dukungan penuh dalam hal penyelesaian skripsi ini.
5. Terimakasih Teruntuk teman-teman seperjuangan yang selalu ada dalam keadaan apapun yang memberikan support kepada saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 ^ʿ	T	te
ث	sa ^ʿ	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha ^ʿ	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ʿ	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ʿ	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta ^ʿ	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za ^ʿ	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa ^ʿ	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
هـ	ha“	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya“	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَات	ditulis	<i>jaāmi'ah</i>
مَكْتَبَات	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*

الْمَكْتَبَاتُ الْجَمِيلَاتُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
------------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	A
إِ	kasrah	ditulis	I

وُ			
_____	dammah	ditulis	U
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	qurī‘a
يُطَق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كَامِلَات	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صَلَّى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شَدِيد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صَدُور	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>sudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رُويِد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وَفِرْعَوْنُ ذِي الْأَوْتَادِ	ditulis ditulis	au <i>wa fir’auna zi al-autād</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a’antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

الْقُرْآنِ	ditulis	<i>al-Qur’an</i>
------------	---------	------------------

الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>
--------	---------	-----------------

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

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّؤُوفِ الرَّحِيمِ

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 “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa Terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong”, 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE.,MM., selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Yusuf Asyabri, S.E., M.E. selaku dosen penasehat akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti 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. Kepala Perpustakaan dan seluruh Tenaga Kependidikan UIN Antasari Banjarmasin.

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

Banjarmasin, 07 November 2022

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diah Nisa Yuniarti', written over a horizontal line.

(Diah Nisa Yuniarti)

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.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikasi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Penelitian Terdahulu	12
I. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS, LOKASI, CITA RASA DAN CITRA RUMAH MAKAN	15
A. Kualitas Pelayanan	15
B. Harga	24
C. Fasilitas	27
D. Lokasi	29
E. Cita Rasa	33
F. Citra Rumah Makan.....	37
G. Hubungan Harga dengan Citra Usaha	40
H. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra Usaha	41

I. Hubungan Fasilitas dengan Citra Usaha	42
J. Hubungan Lokasi dengan Citra Usaha	42
K. Hubungan Cita Rasa dengan Citra Usaha	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel Penelitian	46
E. Data dan Sumber Data	47
F. Metode Pengumpulan Data	48
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	49
H. Teknik Analisis Data	53
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	60
A. Penyajian Data	60
B. Hasil Penelitian	63
C. Analisis Data	89
BAB V PENUTUP.....	109
A. Simpulan	109
B. Saran–saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Setiap Hari Depot Arum Sukaraja	2
Tabel 1. 2 Survei Tempat Makan di Kabupaten Tabalong	4
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Harga.....	65
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Fasilitas	67
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Lokasi.....	69
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Cita Rasa	70
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Citra Rumah Makan.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolenearitas	80
Tabel 4. 11 Hasil Perbandingan Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	88

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Rumah Makan Depot Arum Sukaraja dari Senin-Minggu	3
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia	62
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82