

**PELAYANAN DALAM MENARIK MINAT KONSUMEN
(STUDI KASUS RUMAH MAKAN AYAM BAKAR
WONG SOLO CABANG BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
SARIYANI**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PELAYANAN DALAM MENARIK MINAT KONSUMEN

(Studi Kasus Rumah Makan Ayam Bakar

Wong Solo Cabang Banjarmasin)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh

SARIYANI

NIM. 1201150138

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

BANJARMASIN

2016 M/ 1437 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sariyani
NIM :1201150138
Tempat/Tgl.Lahir : Garunggung/ 05 mei 1994
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti karya ini 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, Juni 2016

Yang membuat pernyataan,

Sariyani
NIM. 1201150138

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pelayanan dalam Menarik Minat Konsumen (Studi Kasus Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin).
Ditulis oleh : Sariyani
NIM : 1201150138
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2016
Tempat dan tanggal lahir : Garunggung, 05 mei 1994
Alamat : Jl.In.gub Kel. Kuripan Kec.Banjarmasin Timur Rt.31 Rw 02 No97

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 13 Juni 2016

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum
NIP. 195902051986031006

Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI
NIP. 197404182002122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Antasari Banjarmasin

H.Haris Faulidi Asnawi.Lc.MSI
NIP.1972071419980032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pelayanan dalam Menarik Minat Konsumen (Studi Kasus Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin)**” ditulis oleh **Sariyani** telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Juni 2016

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (Amat Baik)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H
NIP. 195804061987031001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Hanafiah, M.Hum. (Ketua)	1.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI. (Anggota)	2.
3. Drs. H. M. Amin, MA. (Anggota)	3.
4. Hj. Rabiatul Adawiah, M.Ag. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Sariyani. 2016. *Pelayanan dalam menarik minat konsumen (Studi kasus rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin)*, Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum, (II)Pati Matu Zahra, S.Ag, MSI.

Kata Kunci :Pelayanan, Keunggulan, Minat Konsumen, Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo.

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa setiap yang bisnis dan menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, salah satu strateginya yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga produk-produk yang ditawarkan dapat terjual dengan baik. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor dalam menarik minat beli konsumen pada sebuah perusahaan. Apabila perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, maka hal ini akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan konsumen terhadap barang atau jasa yang dihasilkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dan untuk mengetahui apa keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan), dimana penelitian ini dilakukan langsung dengan terjun ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan berkenaan dengan pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dan keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen. Subjek penelitian ini adalah manajer atau pimpinan, karyawan, dan konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin. Sedangkan objek penelitiannya adalah pelayanan dalam menarik minat konsumen rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin adalah cepat, tepat, aman, dan nyaman. Sedangkan keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen adalah dari jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya, sehingga rumah makan tersebut dapat memperbanyak mitra bisnis, yakni berupa cabang-cabang yang tersebar di Kalimantan Selatan. Bumbu khusus yang langsung didatangkan dari medan untuk memperkuat keunikan rasa yang khas dan harga jual yang selalu diperhatikan. Rumah makan tersebut juga melakukan promosi baik berupa brosur, kerjasama dengan even organizer suatu acara dan mulut ke mulut.

MOTTO

Setiap kesusahan pasti ada kemudahan
Jangan pernah menyerah untuk mendapatkan
hasil yang terbaik

Kata persembahan

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas ridho-Mu kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku:

Ayah dan Ibuku :yang tercinta tiada duanya dalam hidupku, terimakasih atas doa dukungan serta jasa yang tak bisa terbalaskan oleh apapun, tetes keringat yang tersedir dari wajah dan pengorbanan yang kalian limpahkan pada anakmu. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua. Kalian lah motivator terhibat bagiku. Ku bermohon dalam sujudku pada Mu ya Allah, ampunilah segala dosa-dosa orang tuaku, bukakanlah pintu rahmat, hidayat, rezeki bagi mereka berdua, maafkan atas segala kekhilapan mereka, jadikan mereka umat yang selalu bersyukur dan menjalankan perintahMu. Dan jadikan hambamu ini anak yang selalu berbakti pada orang tua dan dapat mewujudkan mimpi orang tua serta mambalas jasa orang tua walaupun jelas terlihat bahwa jasa orang tua begitu besar, takkan terbalas oleh bentuk apapun. Kabulkan doaku ya Allah. AMIIN

Guru,pengajar,serta pembimbing : mereka yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat berguna bagi kami kelak, bimbingan dan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk dosen pembimbingku Terimakasih telah membimbingku dan terus menyemangatiku dalam tugas akhir ini.

Saudaraku :Terimakasih buat kaka ku Rahman sidi yang selalu berada disekelilingku antara ayah dan ibu dari ku kecil sampai detik ini, yang selalu memberi dukungan agar bisa jadi anak kebanggaan orang tua dan adik tersayangku Siti Hasanahh yang selalu memberi canda dan tawa dalam hidupku.

Teman-teman : Terimakasih juga aku persembahkan buat teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2012 khusus nya lokal A yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan meliwati setiap suka duka selama kuliah, dan untuk penghuni Asrama Putri Tabalong, lebih khusus kaka sekamarku Siti gusliyana, dan seluruh penghuni Asrama Putri Tabalong yang lainnya terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini.

“ Tiada hari yang indah tanpa kalian semua”

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U /1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
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 dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Z a	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
هـ	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.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Kara>mah al auliya></i>
---------------	---------	----------------------------------

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

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zaka>tul-fit}ri</i>
------------	---------	---------------------------

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fath{ah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	D{amah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fath}ah + alif جاهلية	Ditulis	a>-ja>hiliyyah
2	Fath}ah + ya'mati يسعى	Ditulis	a>- yas 'a>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	i> - kari>m
4	D{amah + wawu mati فروض	Ditulis	u> - furu>d{

6. Vokal Rangkap

1	Fath}ah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – Bainakum
2	Fath}ah + wawu mati قول	Ditulis	au – Qaulun

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

أأنتم	Ditulis	a'antum
أأعدت	Ditulis	U 'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	La 'in syakartum

8. Kata sandang alif + lam

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

القرآن	Ditulis	al-Qur'a>n
القياس	Ditulis	al-Qiya>s

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

السماء	Ditulis	as-Sama>
الشمس	Ditulis	Asy-Syams

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Z/awi> al-furu>d</i> atau <i>Z/awil furu>d</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik ummat Nabi Muhammad Saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, MH, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum. selaku dosen pembimbing I dan ibu Pati Matu Jahra, S.Ag, MSI selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
7. Pengelola Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Jalan Gatot Subroto Banjarmasin no 68 yang memberikan informasi serta data-data yang diperlukan penulis sehingga memudahkan dalam penelitian.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 2016 M
1437 H

Penulis

Sariyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikasi Penulisan.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Tinjauan Pustaka	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Pengertian pelayanan	14
B. Dimensi Pelayanan.....	17

C. Ciri-ciri pelayanan yang Baik	21
D. Dasar-dasar Pelayanan	23
E. Unsur-unsur Pelayanan	26
F. Pelayanan dalam Ajaran Islam.....	28
G. Membangun Keunggulan Bersaing/ <i>Kompetitif</i>	33
H. Dasar Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing.....	34
I. Model Keunggulan Bersaing.....	35
J. Minat	37
K. Minat Konsumen.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Data dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	47
F. Tahapan Penelitian	47
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	49
A. Penyajian Data	49
B. Laporan Penelitian	75
BAB V PENUTUP.....	88
A. Simpulan	88
B. Saran-saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
RIWAYAT HIDUP PENULIS	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95