

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.