

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abror Rachman. 1993. *Psikologi Pendidikan*. Tiara Wacana: Yogyakarta.
- Amir M. Taufik. 2005. *Dinamika pemasaran*. Jakarta: CV Raja Grafindo Persada.
- Christopher H. Lovelock, et al. eds. 2011. *Services Marketing*. United Kingdom.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Bandung : CV Penerbit Diponegoro.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 1989. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Jakarta: CV Toha Putra Semarang.
- Davit W Craven. 1996. *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Djamarah Bahri Syaiful 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fajri EM Zul dan Ratu Aprilia Senja. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*. Semarang: Difa Publisher.
- Jahja Yudrik. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2010. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Leonardus Saiman. 2012. *kewirausahaan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Masyhuri, Nur Asnawi 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Muslich. 2004. *Etika Bisnis Islami, Landasan Filosofis, Normatif dan Substansi Implementatif*. Yogyakarta: Ekonisia F.E UII.
- M. Nur Rianto Al-Arif. 2011. *Dasar-dasar Ekonomi Islam*. solo: Era Adicita Intermedia.
- McConnell dan Brue. 2002. *Economics: Principles, Problems, and policies*, (New York: McGraw-Hill).
- Pornamayadi. 2013. *"Manajemen Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Apotek Azzmi"*. skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin.
- Qardhawi, Muhammad Yusuf. 2003. *Halal dan Haram dalam Islam*, ahli bahasa Muhammad Humaidy, Surabaya: Bina Ilmu.

Saleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*.

Ratminto dan Atik S.Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. Ke-1 Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Samuelson and Nordhaus. 2001. *Micro Economics*, (New York: McGraw-Hill).

Sugiarto Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.

Sukalimantono. 1996. *Hubungan Antara Minat Siswa Dalam Memilih Program Studi Otomotif Dengan Prestasi belajar*. Skripsi JPTM FPTK UPI: Tidak Diterbitkan.

Swasta, Basu. 1999. *Azaz-Azas Marketing*. Liberty Offset Yogyakarta.

Suwandi dan Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta : Rineka Cipta.

Tasmara Toto. 2002 *Membudayakan Etos Kerja Islami*, cet. Ke-1 Jakarta: Gema Insani Press.

Tjiptono Fandy. 1996 *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Triandis, H.C, 1980, "Value and attitude interpersonal behavior nebraska symposium on motivation, 1979, believe, attitude and value," University of Nebraska Press, Lincoln, NE.

Thomas W. Zimmerer, Norman M. Scarborough, dan Doug Wilson. 2008. *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta : Salemba Empat.

William Stanton. 2006. *Prinsip Manajemen*. Jakarta : Gelora Aksara Pratama.

W.J.S. Poerwadarminta, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Diolah kembali oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Balai Pustaka.

### **Internet:**

Aldimara. *pengaruh terhadap kualitas pelayanan*. 2012. <http://www.blogspot.com.html> (05 november 2015).

Andespa Roni, *pengertian Minat Konsumen*, 2010, [http://mutiaralumpur.blogspot.co.id/2010/04/pengertian minat konsumen](http://mutiaralumpur.blogspot.co.id/2010/04/pengertian%20minat%20konsumen.html). Html (29 mei 2016).

lutiono Rian aristo kratevo, *Ayam bakar wong solo*, 2010, [http://www. Blogspot.com.html](http://www.Blogspot.com.html) (05 november 2015).

A Hero, *pengertian pelayanan public*, 2014, <http://karyatulisilmiah.com/pengertian-pelayanan-publik> (28 mei 2016).

## RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Sariyani
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Garunggung/ 05 Mei 1994
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status perkawinan : Belum kawin
6. Alamat : Jl.In.gub Kel. Kuripan Kec.Banjarmasin Timur Rt.31  
Rw 02 No 97
7. Pendidikan :
  - a. SDN Garunggung, lulus tahun 2006
  - b. MTs Al-Falah Mahe, lulus tahun 2009
  - c. MA NIPI Rakha, lulus tahun 2012
  - d. Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin Program S1 jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2012.
8. Orang Tua
  - Ayah  
Nama : Nor Abidin  
Pekerjaan : Petani  
Alamat :Jl.B.Rahmat Rt.01 No 26 Des. Garunggung Kec.  
Tanjung Kab.Tabalong.
  - Ibu  
Nama : Siti Sarah  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Jl.B.Rahmat Rt.01 No 26 Des. Garunggung Kec.  
Tanjung Kab.Tabalong.
9. Saudara (jumlah saudara) : Anak ke 2 dari 3 bersaudara

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Identitas Informan (Ass Pimpinan )**

Nama :  
Umur :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :  
Alamat :

### **B. Pertanyaan-pertanyaan**

1. Dimana pertama kali Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di dirikan?
2. Siapa pendiri rumah makan Ayam bakar wong solo?
3. Kapan dan dimana mulai didirikan cabang Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Banjarmasin?
4. Kapan didirikan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
5. Apa yang mendasari pemilihan lokasi di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
6. Bagaimana cara perekrutan karyawan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin
7. Berapa jumlah Karyawan yang ada di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
8. Apakah ada suatu program pembinaan untuk para karyawan disini tentang bagaimanaa cara pelayanan terhadap konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
9. Bagaimana cara kalian mempromosikan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?

10. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi dalam usaha Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
11. Apa keunggulan yang dimiliki Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin dengan wong solo cabang lain ?
12. Menu apa yang paling banyak di minati oleh konsumen di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
13. Bagaimana pelayanan yang ada di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
14. Apakah tempat yang disediakan sudah strategis?
15. Apakah pasilitas dan menu yang disediakan sudah lengkap?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Identitas Informan ( Karyawan )**

Nama :  
Umur :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :  
Alamat :

### **B. Pertanyaan-pertanyaan**

1. Sudah berapa lama anda bekerja di Rumah Makan ayam bakar wong solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
2. Apa yang membuat anda tertarik bekerja di Rumah Makan ayam bakar wong solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
3. Bagaimana cara kalian mempromosikan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
4. Apakah tempat yang disediakan sudah strategis?
5. Apakah fasilitas dan menu yang disediakan sudah lengkap?
6. Menu apa yang paling banyak di minati oleh konsumen di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
7. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi dalam usaha Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
8. Apa keunggulan yang dimiliki Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin untuk menarik minat konsumen?
9. Bagaimana sikap karyawan terhadap konsumen dalam pelayanan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo di Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Identitas Informan ( Konsumen )**

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Alamat :

### **C. Pertanyaan-pertanyaan**

1. Apa yang menyebabkan anda tertarik untuk datang di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
2. Apakah faktor rasa mempengaruhi anda untuk datang di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin? Apa berbeda dengan Rumah Makan ayam bakar Wong Solo lainnya?
3. Apakah tempat mempengaruhi anda untuk makan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
4. Bagaimana dengan harga yang di tawarkan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
5. Menu makanan apa yang menjadi favorit anda di Rumah Makan ayam bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin?
6. Apakah pelayanan yang di berikan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin sudah memuaskan?
7. Apa keunggulan Rumah Makan Wong Solo Jl.Gatot Subroto Banjarmasin dengan Rumah Makan Wong Solo yang lain?

**LAMPIRAN**  
**FOTO-FOTO**







Wawancara dengan Ass. Pimpinan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo



Wawancara dengan karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo

Daftar menu dan harga yang ada di Jalan Gatot Subroto Banjarmasin no 68.

## MINUMAN



**LIDAH BUAYA LEMON/  
COCO PANDAN**  
RP 14.000



**ES CINGAU**  
RP 14.000



**ES OPLOSAN**  
RP 16.000



**ES BUAH**  
RP 16.000



**ES CAMPUR**  
RP 16.000



**WEDANG TAPE**  
RP 13.000



**ES CAO**  
RP 14.000



**ES DEGAN**  
RP 11.000



**TEH TARIK**  
RP 13.000

• TEH MANIS PANAS	RP 4.000	• JUICE SEMANGKA	RP 11.000
• ES TEH MANIS	RP 4.000	• JUICE MELON	RP 12.000
• AIR MINERAL	RP 5.000	• JUICE MANGGA	RP 14.000
• LEMON TEA	RP 9.000	• JUICE ALPUKAT	RP 14.000
• LEMON SIRUP	RP 10.000	• JUICE POLIGAMI	RP 15.000
• JERUK NIPIS	RP 9.000	• SODA GEMBIRA	RP 18.000
• ES JERUK	RP 11.000	• MILKSHAKE	RP 18.000
		( ORANGE / MELON / STRAWBERRY )	

 <p><b>CAH KANGKUNG</b> RP 12.000</p>	 <p><b>BALADO TERONG</b> RP 13.000</p>	 <p><b>CAH TAUGE</b> RP 13.000</p>
 <p><b>CAPCAY</b> RP 30.000</p>	 <p><b>MIE GODOG</b> RP 16.000</p>	 <p><b>GADO-GADO</b> RP 18.000</p>
 <p><b>AYAM RICA</b> RP 26.000</p>	 <p><b>BALADO CUMI</b> RP 31.000</p>	 <p><b>CUMI/UDANG GORENG TEPUNG</b> RP 31.000/33.000</p>
 <p><b>BALADO UDANG PETE</b> RP 33.000</p>	 <p><b>OSENG KIKIL LOMBOK IJO</b> RP 23.000</p>	 <p><b>OSENG TEMPE LOMBOK IJO</b> RP 18.000</p>
 <p><b>OSENG TERI LOMBOK IJO</b> RP 23.000</p>	 <p><b>TAHU/TEMPE GORENG</b> RP 11.000</p>	 <p><b>TEMPE/TAHU PENYET</b> RP 12.000</p>

**AYAM BAKAR WONG SOLO AYAM PENYET**

**SPECIAL MENU PAKET**



**AYAM BAKAR/GORENG**  
 RP 22.000/26.000



**AYAM PENYET**  
 RP 23.000/27.000



**FRIED CHICKEN**  
 RP 26.000



**NASI UDUK**  
 RP 27.000



**PECEL LELE**  
 RP 26.000



**EMPAL SAPI GEPUK**  
 RP 30.000



**AYAM GORENG MENTEGA**  
 RP 24.000



**BEBEK GORENG/PENYET**  
 RP 29.000

**I. GATOT SOEBROTO NO. 68 (0511) 3261211.3261210**



- PKT IKAN BAKAR/GRNG :**  
 - PATIN **RP 28.000**  
 - NILA **RP 29.000**

**ANEKA LAUK & SAYUR**



**NASI/MIE GRNG BIASA/SEAFOOD**  
 RP 16.000/23.000



**GURAMI BKR/GRNG** **RP 51.000**  
**GURAMI ASAM MANIS** **RP 56.000**



**SUP AYAM/SEAFOOD**  
 RP 21.000/24.000



**TONGSENG AYAM**  
 RP 26.000



**SATE AYAM**  
 RP 26.000



**AYAM KECAP**  
 RP 26.000

Struk pembayaran konsumen di Jalan Gatot Subroto Banjarmasin no 68.

RM AYAM BAKAR WONGSOLO  
JL GATOT SUBROTO NO 68  
BANJARMASIN  
TELP 0511 3261210

REG 20-04-2016 15:45  
NADILA 000093

2 PAB	-54.000
4 PAB	-104.000
2 PNILA	-58.000
2 NASI PIRING	-10.000
7 ES TH MANIS	-28.000
1 TEH P MANIS	-4.000

JML KENA PJK -258.000  
PPN 10% -25.800  
TOTAL -283.800  
BAYAR TUNAI -300.000  
KEMBALI -16.200

\*BKS TDK TERMASUK PAJAK  
TERIMA KASIH

RM AYAM BAKAR WONGSOLO  
JL GATOT SUBROTO NO 68  
BANJARMASIN  
TELP 0511 3261210

REG 02-01-2016 17:36  
NADILA 000038

1 AYAM PENYLET	-22.000
TOTAL	-22.000
BAYAR TUNAI	-22.000

\*BKS TDK TERMASUK PAJAK  
TERIMA KASIH

RM AYAM BAKAR WONGSOLO  
JL GATOT SUBROTO NO 68  
BANJARMASIN  
TELP 0511 3261210

REG 02-01-2016 17:51  
NADILA 000044

2 PAB	-54.000
1 WONG TPE PIRING	-3.500
1 ES TH MANIS	-4.000

JML KENA PJK -69.000  
PPN 10% -6.900  
TOTAL -75.900  
BAYAR TUNAI -100.000  
KEMBALI -24.100

\*BKS TDK TERMASUK PAJAK  
TERIMA KASIH

RM AYAM BAKAR WONGSOLO  
JL GATOT SUBROTO NO 68  
BANJARMASIN  
TELP 0511 3261210

REG 02-01-2016 17:36  
NADILA 000038

1 AYAM PENYLET	-22.000
TOTAL	-22.000
BAYAR TUNAI	-22.000

\*BKS TDK TERMASUK PAJAK  
TERIMA KASIH

RM AYAM BAKAR WONGSOLO  
JL GATOT SUBROTO NO 68  
BANJARMASIN  
TELP 0511 3261210

REG 22-05-2016 20:56  
MONA 000022

1 NK AYM B G	-27.000
TOTAL	-27.000
BAYAR TUNAI	-30.000
KEMBALI	-3.000

\*BKS TDK TERMASUK PAJAK  
TERIMA KASIH