

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
RUMAH MAKAN JAYA BAROKAH  
PLAJU PALEMBANG**



**SKRIPSI SARJANA S1**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh :

**Disha Prima Putri**

**642015026**

**Jurusan/Program Studi Ekonomi Syari'ah**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2019**

Hal: Pengantar Skripsi

Kepada Yth,

Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

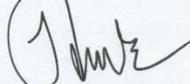
Assalamu'alaikum Wr Wb.

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN JAYA BAROKAH PLAJU PALEMBANG"** ditulis oleh saudari Disha Prima Putri NIM 642015026 telah dapat diajukan sidang munaqosyah Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikianlah terima kasih.

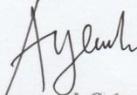
Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Pembimbing I



Helyadi, S.H., M.H  
NBM/NIDN: 995861/0218036801

Pembimbing II



Ayu Munawaroh S.Ag., M.Hum  
NBM/NIDN: 995863/0206077302

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
RUMAH MAKAN JAYA BAROKAH  
PLAJU PALEMBANG**

Yang ditulis oleh Saudari DISHA PRIMA PUTRI, NIM 642015026

Telah dimunaqosahkan dan dipertahankan

Di depan panitia penguji skripsi

Pada tanggal 26 Februari 2019

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 26 Februari 2019

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua,

  
Azwar Hadi, S.Ag., M.Pd.I

NBM/NIDN: 995868/0229097101

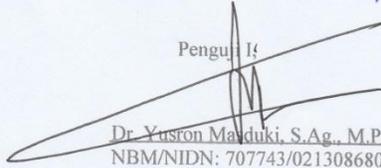


Sekretaris,

  
Dra. Nurhuda, M.Pd.I

NBM/NIDN: 995865/0205116901

Penguji I,

  
Dr. Yusron Marduki, S.Ag., M.Pd.I

NBM/NIDN: 707743/0213086801

Penguji II,

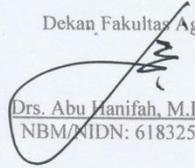
  
M. Jauhari, S.E., M.Si

NBM/NIDN: 1096413/0231106903

Mengesahkan

Dekan Fakultas Agama Islam



  
Drs. Abu Hanifah, M.Hum

NBM/NIDN: 618325/0210086901

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Disha Prima Putri

Nim : 642015026

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Agama Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan tertulis dalam acuan daftar pustaka.

Palembang, 27 Februari 2019



Disha Prima Putri

NIM: 642015026

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

***”Hidup itu tantangan. Dimana yang kuat bertahan, disitulah kemenangan tertuang untuk para pejuang.”***

**Skripsi ini penulis persembahkan kepada :**

- 1. Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat, hidayah dan maghfirohnya kepada diri ini.**
- 2. Kedua Orang Tuaku.**
- 3. Keluargaku.**
- 4. Saudara dan Saudariku.**
- 5. Dekan, Wakil Dekan I, II, III dan IV Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.**
- 6. Kaprodi dan Sekretaris Kaprodi Ekonomi Syariah.**
- 7. Dosen Pembimbingku.**
- 8. Dosen Prodi Ekonomi Syariah dan Staf Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.**
- 9. Almamaterku.**
- 10. Teman-teman prodi Ekonomi Syariah 2015.**

## ABSTRAK

**Prima Putri, Disha**, 2019. “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang”. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada perkembangannya telah banyak rumah makan yang menyediakan makanan tradisional terdapat rumah makan yang memiliki kesamaan dengan Rumah Makan Jaya Barokah yang menyajikan menu utama yaitu seblak, namun terdapat juga perbedaan yang dimiliki dari setiap rumah makan misalnya terdapat rumah makan yang menyediakan menu ikan bakar yang relatif murah dibandingkan Rumah Makan Jaya Barokah. Akan tetapi dari pihak Rumah Makan Jaya Barokah berdampak pada tingkat persaingan dalam mendapatkan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui karakteristik umum konsumen dan proses keputusan konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang (3) untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun data yang penulis lakukan dengan wawancara, pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan tersebut bersumber dari data primer yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari hasil wawancara dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku bacaan yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Makan Jaya Barokah memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Namun rendahnya penilaian konsumen terhadap atributnya membuat Rumah Makan Jaya Barokah harus meningkatkannya agar konsumen merasa puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Loyalitas, Rumah Makan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur disampaikan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya jualah buku ini diselesaikan. Sholawat dan salam selalu ditujukan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, beserta sahabat-sahabatnya yang telah membuka tabir kegelapan dunia menjadi terang penuh dengan kenikmatan Allah SWT. Berlatar belakang pada rasa simpati penulis terhadap kondisi pendidikan Muhammadiyah yang demikian marak dan tetap dapat mempertahankan ciri khas pendidikannya ditengah kepadatan program pendidikan pemerintah yang harus diselesaikan penulis merasa terpanggil untuk mengadakan penelitian ilmiah secara lebih mendalam. Untuk itu penulis mengambil tema penelitian “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang” disamping itu penulisan skripsi ini dalam rangka melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dalam ilmu Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada agar berhasil sebagaimana mesitinya, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu membingbing dan mengarahkan penulis. Untuk itu semua penulis mengucapkan terima dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak dan Ibu serta Dilla Caerissa adik tercinta dan Mbahmi Eyangku yang telah memberikan semangat dan materil selama penulis menjalani studi dan selalu menyertakan do'a restu untuk keberhasilan ini.
2. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Drs. Abu Hanifah, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang

4. Bapak Helyadi, S.H., M.H, selaku pembimbing I.
5. Ibu Ayu Munawaroh, S.Ag., M.Hum, selaku pembimbing II
6. Bapak Rijalush Sholihin, S.E.I., M.H.I, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang telah membantu proses pembuatan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Bapak Bambang Adi Kusuma, selaku pemilik Rumah Makan Jaya Barokah.
9. Rekan-rekan tercinta dan tersayang Trisa, Yaumi, dan Mardia yang telah memberi semangat dan membantu dalam penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini.
10. Rekan-rekan satu kelas Ekonomi Syariah 2015 yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
11. Mega Evindo teman tersayang yang telah menemani selama proses pembuatan skripsi.
12. Meylinda Rahayu teman tercinta yang telah membantu selama proses pembuatan skripsi.
13. Koswara Sumami Jaya orang tersabar dan terbaik yang telah membantu dan menemani selama proses pembuatan skripsi.
14. Handoyo rekan seperjuangan skripsi yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Aprilia Sarwanti, A.Md.,T , yang telah memberi semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
16. Rubni Ning Tias teman tercantik yang telah memberi semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
17. Teratai Gengs yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan dapat bermanfaat dan menjadi amal saleh disisi-Nya. Akhirnya saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGAIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Sebelumnya .....	12
B. Pengertian Rumah Makan, Restoran, dan Cafe .....	15
C. Pengertian Kepuasan .....	20
D. Pengertian Loyalitas.....	27
<b>BAB III GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>41</b>
A. Sejarah Rumah Makan Jaya Barokah .....	41
B. Visi dan Misi .....	43

C. Struktur Organisasi .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Analisis Karakteristik Umum Konsumen Dalam Melakukan Pembelian.....	46
B. Tingkat Kepuasan Konsumen .....	47
C. Tingkat Loyalitas Konsumen .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran-Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Agama Islam yang berdasarkan Al-Qur'an dan hadist sebagai tuntutan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan makanan yang bukan hanya halal tetapi baik. Dalam hal makanan sebenarnya ada dua pengertian yang bisa kita kategorikan kehalalannya yaitu halal dalam mendapatkannya dan halal Dzat atau substansi barangnya.

Halal dalam mendapatkannya maksudnya adalah benar dalam mencari dan memperolehnya. Tidak dengan cara yang haram dan tidak pula dengan cara yang batil. Makanan halal secara dzatnya dibagi menjadi dua kategori yaitu jamad (benda mati) dan hayaman (binatang).

Rumah makan merupakan peluang usaha yang menjanjikan dibidang kuliner. Perkembangan rumah makan di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat di dalam berbisnis kuliner. Bisnis merupakan suatu kegiatan kemauan dalam menciptakan nilai tambah di pasar melalui proses pengelolaan sumber daya dengan cara-cara baru berbeda. Kegiatan bisnis

merupakan perilaku utama dari setiap korporasi bisnis yang didirikan oleh setiap subjek hukum yang tentu berorientasi pada keuntungan atau laba.<sup>11</sup>

Rumah makan merupakan usaha yang sejak dulu sampai saat ini memang tidak pernah surut. Bahkan terus berkembang sesuai dengan zaman yang semakin maju. Membicarakan bisnis rumah makan memang tidak akan pernah ada habisnya. Perlu kita ketahui bahwa mungkin bisnis rumah makan merupakan peluang bisnis yang sangat menjanjikan.

Perkembangan rumah makan di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup besar. Salah satu daerah yang mengalami perkembangan rumah makan yaitu di daerah Sumatera Selatan. Perkembangan rumah makan dapat dilihat dari kecenderungan peningkatan jumlah rumah makan di daerah Sumatera Selatan. Perkembangan rumah makan tersebut terpengaruhi adanya perubahan gaya hidup yang terjadi pada masyarakat di daerah Sumatera Selatan. Perubahan gaya hidup yang semakin berkembang dan banyaknya aktivitas masyarakat di luar rumah yang mempengaruhi makanan yang praktis, pelayanan yang cepat dan memiliki tempat yang nyaman ketika mengkonsumsi makanan.

Rumah makan itu sendiri memiliki tantangan untuk mempertahankan usahanya antara lain bagaimana menjaga kualitas pelayanan agar dapat bersanding dengan produk serupa dan juga produk pengganti lainnya yang saat ini semakin banyak bermunculan. Salah satu faktor yang harus

---

<sup>11</sup><http://www.kompasiana.com> diakses tanggal 1 Januari 2019 pukul 13.00 WIB.

diperhatikan dalam menjaga kualitas pelayanannya yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan. Sehingga dirasakan sangat penting untuk mengetahui pelayanan yang diharapkan pelanggan. Rumah Makan Jaya Barokah merupakan salah satu rumah makan yang berdiri sejak tahun 2017. Rumah makan ini menjadi tempat penjualan yang menyediakan beberapa jenis makanan dan minuman yang berbasis halal. Karena sesuai dengan namanya “Barokah” yang artinya berkah.

Seperti ayat di bawah ini:

لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَعَامَنُوا وَعَٰ

مِلُوا الصَّالِحَاتِ

Tidaklah ada dosa bagi orang-orang yang beriman dan mengerjakan amalan saleh karena memakan makanan yang telah mereka makan dahulu, apabila mereka bertaqwa serta beriman, dan mengerjakan amalan-amalan yang saleh. (QS. Al-Ma'idah:93)

Lokasi rumah makan Jaya Barokah ini sangat strategis karena dilalui oleh seluruh kendaraan dari berbagai jurusan, sehingga menjadikan rumah makan ini dapat dijangkau oleh seluruh konsumen baik untuk konsumen baru atau konsumen lama. Rumah makan Jaya Barokah memiliki konsep *outdoor* karena memiliki lingkungan yang sejuk serta asri. Selain itu pengunjung dapat memilih tempat duduk menggunakan kursi ataupun

tempat duduk lesehan. Keramaian pengunjung untuk rumah makan ini terlihat pada setiap hari.

Pada perkembangannya telah banyak rumah makan yang menyediakan makanan tradisional. Terdapat beberapa rumah makan yang memiliki kesamaan dengan rumah makan Jaya Barokah yang menyajikan menu utama yaitu seblak, namun terdapat juga perbedaan yang dimiliki dari setiap rumah makan misalnya terdapat rumah makan yang menyediakan menu ikan bakar dengan relative murah dibandingkan dengan Rumah Makan Jaya Barokah. Akan tetapi bagi pihak Jaya Barokah dapat berdampak pada tingkat persaingan dalam mendapatkan konsumen. Dari uraian diatas, maka penulis mengambil judul **“Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan pokok masalah untuk penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana karakteristik umum konsumen dan proses keputusan konsumen dalam melakukan pembelian di Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut di Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang?

3. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang?

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat pada penelitian ini penulis membatasi masalah Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik umum konsumen dan proses keputusan konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut di Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang.
3. Untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen pada Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, terutama bagi penulis, pelayan rumah makan dan konsumen.

1. Manfaat bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis adalah salah satu sarana untuk memperdalam ilmu pengetahuan tentang berbisnis.

## 2. Manfaat bagi Pelayan dan Rumah Makan

Untuk belajar jujur dan berkelakuan baik agar dapat melayani pengunjung sabik mungkin dan untuk rumah makan itu sendiri dapat dinilai sebagai kuliner yang professional dan memiliki citarasa yang tinggi.

## 3. Manfaat bagi Konsumen

Bagi masyarakat diharapkan benar-benar mengetahui bagaimana cara membuat suatu usaha rumah makan.

## **F. Variabel dan Definisi Operasional**

Berdasarkan penelitian ini terdapat dua variabel yang menjadi variabel penelitian, Variabel pertama Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen, dan Variabel kedua adalah terhadap Rumah Makan Jaya Barokah.

Agar peneliti ini lebih terarah kepada permasalahan yang akah dibahas atau diteliti, maka perlu adanya batasan-batasan serta lingkup pembahasan melalui definisi operasional sebagai berikut:

1. Tinjauan adalah pemeriksaan yang teliti, penyelidikan, kegiatan pengumpulan data, pengolahan, analisa dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan.
2. Persaingan usaha adalah sebagai suatu keadaan dimana beberapa atau sekelompok pelaku usaha yang sama jenisnya saling berusaha untuk memperoleh kedudukan yang kuat dan mayoritas dalam mekanisme

yang pasar atau suatu produk tertentu, sehingga dengan kedudukan itu akan didapatkan keuntungan semaksimal mungkin.

3. Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang atau lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu dan tempat tertentu.
4. Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebutkan usaha gastronomiyang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati dengan tersebut menetapkan tariff tertentu untuk makanan dan pelayanannya.
5. Rumah makan Jaya Barokah merupakan salah satu pusat perdagangan yang terkenal di kota Palembang. Selain tempatnya strategis, rumah makan ini menjual beraneka ragam makanan dan minuman.

#### **G. Metode Penelitian**

Metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah pemikiran yang sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemahamannya memerlukan pengumpulan dan penafsiran fakta-fakta.

Untuk memperoleh dan membahas data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskriptif atau gambaran mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta berhubungan antara fenomenal yang diselidiki. Sedangkan penelitian kualitatif adalah bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dan perilaku mereka yang diamati. Penelitian ini juga menggunakan penelitian pustaka sebagai bahan tambahan dalam menyusun karya ilmiah.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari data dapat diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun sumber data primernya diperoleh dari rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung dari subjek penelitiannya. Menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data sekunder yang dipakai oleh penulis adalah beberapa sumber yang relevan dengan yang dilakukan, antara lain nuku-nuku yang

berisikan tentang usaha rumah makan dan lainnya yang mendukung.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan yang diperoleh dan sampel ini hendak untuk digeneralisasikan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh para pekerja dan pelayan di rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi atau seluruh populasi yang diselidiki. Sampel dalam penelitian ini adalah para konsumen yang ada di rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang dalam menetapkan sampelnya menggunakan non random sampling, artinya tidak semua individu yang dijadikan sampel. Hanya para konsumen rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Wawancara (interview)

Disini penulis akan melakukan tanya jawab yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara tatap muka

mendengar secara langsung informasi-informasi atas keterangan-keterangan yakni dari para responden.

b. Pengamatan (Observasi)

Dengan observasi kita memperoleh gambaran yang lebih jelas sukar diperoleh dengan masalah persaingan usaha beda harga di antara rumah makan yang ada di Palembang.

c. Dokumentasi

Untuk lebih menyempurnakan penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melihat dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan, yakni catatan, artikel, dan lain-lain.

d. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif dan langkah yang digunakan adalah pengumpulan data.

## **H. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disajikan dalam lima bab yaitu:

### **BAB I**

Merupakan pendahuluan yang berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, variabel dan definisi operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II**

Pada bab ini menjelaskan tentang uraian penelitian sebelumnya dan menjelaskan teori mengenai pengertian kepuasan, faktor-faktor dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, metode pengukur kepuasan konsumen, pengertian loyalitas, pengertian pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan indikator loyalitas.

## **BAB III**

Pada bab tersebut berisikan uraian umum tentang sejarah rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang, visi misi, struktur organisasi, dan tugas wewenang.

## **BAB IV**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu bagaimana karakteristik umum konsumen dan proses keputusan konsumen dalam melakukan pembelian di rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang, bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut di rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang, dan bagaimana tingkat loyalitas konsumen pada rumah makan Jaya Barokah Plaju Palembang.

## **BAB V**

Merupakan bab penutup yang menyajikan kesimpulan serta hasil dari penelitian disertai rekomendasi dalam bentuk saran-saran yang relevan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU PUSTAKA

Andreas, Winardi, 2001, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta:ANDI.

Artika, Vivi, 2018, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Pakaian Bekas*, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Bilsom, Simanora, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Jakarta:PT,Gramedia Pustaka Utama

Lili, Adi Wibowo dan Donni Juni Priansa, 2017, *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*, Alfabeta.

Fandy, Tjiptana, 2008, *Strategi Pemasaran*, ANDI OFFSET:Yogyakarta.

James, G. Barnes, 2003, *Secret of Relationship Manajemen*, Edisi 1, Yogyakarta:ANDI.

Swasta, Basu dan Handoko, Hani, 2011, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta.

Ujang, Sarmawan, 2011, *Perilaku Konsumen*, Bogor:Ghalia Indonesia.

Usi, Usman, 2008, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta:Amara Books.

### B. WEBSITE

<https://aryashar.blogspot.com/2010/makalah-usaha-rumah-makan> diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

<https://daramithautami.blogspot.com/2013/11/makalah-usaha-rumah-makan> diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

<https://perencanakeuangan.com/files/bisnis-rumah-makan> diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

<https://id.wikipedia.org/wiki-rumah-makan.html> diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

[www.arsitur.com/2015/10/pengertian-restoran-menurut-para-ahli.html](http://www.arsitur.com/2015/10/pengertian-restoran-menurut-para-ahli.html) diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

[www.google.com/search?=&=pengaruh-tingkat-kepuasan-konsumen-terhadap-rumah-makan-menurut-para-ahlisafe=strict&r11c1\\_enID.html](http://www.google.com/search?=&=pengaruh-tingkat-kepuasan-konsumen-terhadap-rumah-makan-menurut-para-ahlisafe=strict&r11c1_enID.html) diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

[www.bisnisukm.com/strategi-meningkatkan-kepuasan-konsumen.html](http://www.bisnisukm.com/strategi-meningkatkan-kepuasan-konsumen.html) diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

[www.economicsjurnal.blogspot.com/2011/pengertian-restoran.html](http://www.economicsjurnal.blogspot.com/2011/pengertian-restoran.html) diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

[www.jenis-rumah-makan-dan-restoran.html](http://www.jenis-rumah-makan-dan-restoran.html) diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.00 WIB.

### **C. PENELITIAN SEBELUMNYA**

Lika Oktaviani, 2011, *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Dapoer Iboe di Pandeglang Banten*, Skripsi, Bogor, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

Rodiyana Nurafni Solihin, 2016, *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Lembur Kuring Sukabumi*, Skripsi, Bogor, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Theresia Widayatna Danny, 2010, *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris*, Skripsi, Surabaya, Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Kristen Petra.

Dokumentasi Observasi di Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang pada tanggal 28 Februari 2019 waktu 13.00 WIB.

Wawancara pada pemilik Rumah Makan Jaya Barokah Plaju Palembang yaitu Bapak Bambang Adi Kusuma pada 28 Februari 2019 waktu 13.00 WIB.