



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KEHALALAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah  
Kabupaten Batang)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**KHOMSATUN SOFIFA**  
**NIM. 2013216013**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2020**



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KEHALALAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah  
Kabupaten Batang)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**KHOMSATUN SOFIFA**  
**NIM. 2013216013**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2020**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **KHOMSATUN SOFIFA**  
NIM : **2013216013**  
Judul skripsi : **PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KEHALALAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Kabupaten Batang)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 11 November 2020

Yang menyatakan,



**KHOMSATUN SOFIFA**

**NIM.2013216013**



## NOTA PEMBIMBING

**Siti Aminah Caniago, M.Si**

Jl Pemuda No. 101 (Depan Kantor BPS Batang) Kota Batang

Lampiran : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Khomsatun Sofifa

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara/i :

Nama : KHOMSATUN SOFIFA

NIM : 2013216013

Judul :Pengaruh Pelayanan Prima, Kehalalan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah).

Dengan ini kami mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekalongan, November 2020

Pembimbing

  
Siti Aminah Caniago, M.Si

NIP. 197704132003121001

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka danha





ﺩ	Dal	D	De
ﺯ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ﺭ	Ra	R	Er
ﺯ	Zai	Z	Zet
ﺲ	Sin	S	Es
ﺲ	Syin	Sy	es dan ye
ﺲ	Sad	ş	es (dengan titik di bawah)
ﺪ	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ﺖ	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ﺰ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ﺀ	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ﻎ	Ghain	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	Wau	W	We
ﻩ	Ha	H	Ha
ﺀ	Hamzah	`	Apostrof
ﻱ	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū



### 3. *Ta Marbutah*

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      ditulis      *fātimah*

### 4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا      ditulis      *rabbanā*

البر      ditulis      *al-barr*

### 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس      ditulis      *asy-syamsu*

الرجل      ditulis      *ar-rojulu*

السيدة      ditulis      *as-sayyidinah*



Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر                    ditulis                    *al-qamar*

البدیع                    ditulis                    *al-badi'*

الجلال                    ditulis                    *al-jalāl*

#### 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/).

Contoh:

أمرت                    ditulis                    *umirtu*

شيء                    ditulis                    *syai'un*





## PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku, karya kecil ini penulis persembahkan kepada:

- Ayahanda Rochim dan Ibunda Solekhah tercinta yang senantiasa mendukung, memberikan doa dan nasihat, semangat, cinta dan kasih sayang, serta kerja keras yang tak ternilai harganya. Tanpa kalian saya tidak akan sampai pada titik ini.
- Saudaraku tercinta, kakak-kakak dan adik-adik semoga kesuksesan selalu menaungi kita semua.
- Kepada keluarga Bapak Edy Sutarno dan Ibu Siti Nur Aisyah terima kasih atas doa dan dukungan serta motivasi yang tak dapat tergantikan.
- Kepada Jodoh Allah SWT, Alhakim Bagus Panuntun, ST. Terima kasih atas dukungannya, bantuan, support dan waktu yang telah kau korbankan untuk menemaniku, mendengarkan keluh kesahku. Terima kasih atas doa, semangat dan motivasi yang terus kau berikan padaku. Hanya rasa syukur yang terus ku ucapkan kepada-Mu ya Tuhan karena telah mengirimkan seseorang untukku seperti dirinya.
- Kepada sahabat-sahabatku seperjuangan Dewi Aisyah F, Sofiana, Laila Luthfiana, Khotimatus Saadah, Tri Rochanah dan Slamet Ardi Restiawan



terimakasih telah menemani perjalanan kuliah dari semester awal hingga jatuh bangun bersama melewati lika-likunya skripsi, terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu menghibur, mendukung dan menguatkan. Tanpa kalian mungkin perjalanan hidup ini akan hambar. Semoga pertemanan ini bisa terjalin selamanya.

- Kepada teman-teman Ekosy L angkatan 2016 reguler sore yang selalu memberikan dukungan.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman baik melalui kegiatan perkuliahan ataupun kegiatan diluar perkuliahan.



## MOTTO

“ Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan ,  
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”

Hidup adalah kumpulan keyakinan dan perjuangan (Habiburrahman El-Shirazy dalam  
Ayat-ayat Cinta)

“ Perubahan tidak akan hadir jika kita hanya menunggu orang lain dan menunda-  
nunda di lain waktu. Kitalah orangnya yang sebenarnya sedang ditunggu tersebut.  
Kita adalah perubahan yang kita cari.” ( Barack Obama)

“Kesempatan itu selalu ada, bila kamu berani memulai dan melakukan perubahan  
yang nyata bukan hanya sekedar angan- angan saja” (Ummu Fatih)

“Keberhasilan terjadi jika ada niat, usaha, dan doa. Pada satu kesempatan baik  
pasti akan tercapai.”



## ABSTRAK

Persaingan sangat ketat dalam dunia bisnis di era globalisasi saat ini. Agar mampu bersaing dalam pasar, maka setiap perusahaan dituntut untuk memaksimalkan kinerjanya. Kebutuhan dan keinginan konsumen harus mampu dipahami oleh perusahaan. Oleh karena itu, agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis maka harus dirancang strategi yang sangat kuat oleh perusahaan guna mewujudkan kepuasan konsumen. Usaha dalam bidang kuliner, kepuasan konsumen akan memberikan manfaat sangat besar bagi perusahaannya. Konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang mereka gunakan jika perusahaan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan rumusan masalah yang ada penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pengaruh pelayanan prima, kehalalan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi konsumen RM Kampung Jawa Pawon Simbah yang berjumlah tak terhingga. Jumlah sampel 96 orang diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil uji t hitung  $3,346 > t$  tabel  $1,98667$ , hasil ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t variabel kehalalan t hitung  $0,768 < t$  tabel  $1,98667$ , hasil ini menunjukkan kehalalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t kualitas makanan t hitung  $7,403 > t$  tabel  $1,98667$ , hasil ini menunjukkan kualitas makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F dilihat F hitung  $87,069 > F$  tabel  $2,70$  dan nilai sig  $0,004 < 0,05$  maka secara simultan variabel independen yaitu Pelayanan Prima (X1), Kehalalan (X2) dan Kualitas Makanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Variabel pelayanan prima, kehalalan dan kualitas makanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 73,1% dan sisanya 26,9% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

**Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kehalalan, Kualitas Makanan Dan Kepuasan Konsumen.**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi pencipta alam semesta raya, Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta nikmat-Nya kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Prima, Kehalalan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah)* untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.

Shalawat dan salam rindu teruntuk baginda Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah pada umatnya dan berjuang demi tegaknya agama Allah sehingga mampu mengajak umat manusia beranjak dari kebodohan menuju umat yang berakhlak mulia.

Penyusun sadar dengan sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari asuhan rasa berbagai pihak, untuk itu kami haturkan banyak terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'I, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan



4. Ibu Siti Aminah Chaniago, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas telah mencurahkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dewan pengajar Ekonomi Syari'ah IAIN Pekalongan, tak terkecuali yang telah ikhlas memberi berbagai mutiara ilmu, khususnya dalam bidang ilmu Ekonomi Islam yang tak ternilai harganya. Semoga ilmu ini akan terus bermanfaat kelak.
6. Ayahanda Rochim dan Ibunda Solekhah, untuk setiap lidah yang tergerak dalam setiap doa dan sujudmu, untuk setiap pori-pori yang terlinang keringatmu, untuk tangan dan hati yang selalu lembut membelai dan menasehati. Tak ada yang pantas ku berikan untukmu, hanya segenap doa dan usaha selalu agar hadirku didunia ini berarti dan bermanfaat untukmu.
7. Saudaraku tercinta, kakak-kakak dan adik-adik atas dukungan dan doa yang selalu diberikan untukku. Semoga kesuksesan menyertai kita semua.
8. Kepada Jodoh Allah SWT, Alhakim Bagus Panuntun, ST. Terima kasih atas dukungannya, bantuan, support dan waktu yang telah kau korbankan untuk menemaniku, mendengarkan keluh kesahku. Terima kasih atas doa, semangat dan motivasi yang terus kau berikan padaku. Hanya rasa syukur yang terus ku ucapkan kepada-Mu ya Tuhan karena telah mengirimkan seseorang untukku seperti dirinya.
9. Semua teman-teman Ekonomi syariah yang setia menemani langkah kaki ini untuk menimba ilmu di kampus IAIN Pekalongan, terutama untuk kelas Ekos L reguler sore tanpa terkecuali.



Hanya kepada Allah penyusun bersimpuh dan berdoa semoga kehendak-Nya senantiasa membawa mereka atas kebahagiaan yang hakiki. Amin.

Akhirnya, penyusun menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penyusun harapkan dan kepada Allah lah penyusun memohon ampunan dan petunjuk dari segala kesalahan. Selebihnya hanya harapan dan do'a agar karya kecil ini bermanfaat adanya.

Pekalongan, 11 November 2020

Penyusun

**KHOMSATUN SOFIFA**

**NIM. 2013216013**

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	i
NOTA PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	x
ABSTRAK .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan Penelitian.....	10
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Pelayanan Prima .....	11
2.1.1. Pengertian Pelayanan Prima .....	11
2.1.2. Indikator Pelayanan Prima.....	12
2.1.3. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Prima .....	14
2.2. Kehalalan Makanan .....	15
2.2.1. Pengertian Kehalalan.....	15
2.2.2. Standarnisasi Kehalalan.....	18
2.2.3. Indikator Kehalalan Makanan.....	21
2.2.4. Ruang lingkup Jaminan Kehalalan dalam Proses Produksi.....	21







2.3. Kualitas Makanan .....	22
2.3.1. Pengertian Kualitas Makanan .....	22
2.3.2. Dimensi Kualitas Makanan.....	23
2.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Makanan .....	24
2.4. Kepuasan Konsumen .....	26
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	26
2.4.2. Konsep Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	27
2.4.3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
2.4.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	30
2.5. Tinjauan Pustaka .....	31
2.6. Kerangka Berpikir .....	37
2.6.1. Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen ....	37
2.6.2. Hubungan Kehalalan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2.6.3. Hubungan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen ...	39
2.6.4. Hubungan Pelayanan Prima, Kehalalan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
2.7. Hipotesis Penelitian .....	41
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
3.2. Setting Penelitian .....	44
3.3. Variabel Penelitian .....	44
3.3.1. Variabel Independen (X) .....	44
3.3.2. Variabel Dependen (Y).....	45
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.4.1. Populasi .....	45
3.4.2. Sampel .....	46
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.5. Sumber Data.....	47
3.6. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6.1. Instrument Penelitian.....	48
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	49
3.7. Metode Analisis Data.....	50
3.7.1. Uji Kualitas Data.....	50
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	52
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
3.7.4. Uji Hipotesis .....	55
BAB IV .....	57
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1. Deskripsi Data .....	57



4.1.1. Deskripsi Data Penelitian .....	57
4.2. Analisis Data .....	70
4.2.1. Uji Instrumen .....	70
4.2.2. Uji Asumsi Klasik .....	73
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
4.2.4. Uji Hipotesis .....	80
4.2.5. Koefisien Determinasi .....	83
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
BAB V .....	88
PENUTUP .....	88
5.1. Kesimpulan .....	88
5.2. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	162



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Permasalahan**

Persaingan sangat ketat di kehidupan dunia bisnis pada masa globalisasi sekarang. Supaya mampu bersaing dalam pasar, maka setiap perusahaan dituntut untuk memaksimalkan kinerjanya. Kebutuhan dan keinginan konsumen harus mampu dipahami oleh perusahaan. Oleh sebab itu, supaya mampu kokoh dalam persaingan usaha maka harus dirancang strategi yang sangat kuat oleh perusahaan guna mewujudkan kepuasan konsumen.

Bisnis dibidang makanan atau yang dikenal dengan istilah kuliner merupakan suatu bisnis yang saat ini maju dan penuh dengan tantangan. Banyaknya usaha dibidang makanan yang menghasilkan produk yang sejenis, di masa persaingan yang semakin ketat ini dapat ditandai dari beraneka ragamnya kualitas dan pelayanan. Agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaing maka harus ada strategi yang sangat menarik yang dirancang oleh perusahaan guna mempertahankan konsumennya untuk setia mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkannya. Mengadakan inovasi dan mewujudkan pelayanan yang terbaik untuk konsumen adalah sesuatu yang harus selalu dilaksanakan oleh para pembisnis kuliner supaya konsumennya puas dengan barang ataupun jasa yang sudah terbeli oleh mereka.

Setiap perusahaan khususnya dibidang kuliner harus senantiasa memperhatikan kepuasan konsumennya disaat melakukan aktivitas usahanya. Sekarang ini penuh pembisnis makanan yang fokus dalam menyusun strategi dan mengerti pentingnya kepuasan konsumen untuk menciptakan kepuasan untuk para konsumennya. Penilaian berupa kepuasan akan diberikan oleh konsumen setelah mereka mengkonsumsi dan memperoleh barang atau jasa tersebut. Kepuasan dari perusahaan yang diberikan kepada konsumennya merupakan salah satu bentuk persaingan ketat yang terjadi saat ini.

Usaha dalam bidang kuliner, kepuasan konsumen akan memberikan manfaat sangat besar bagi perusahaannya. Konsumen hendak membeli kembali produk yang mereka gunakan jika perusahaan mempertahankan serta mewujudkan kepuasan untuk konsumennya. Dengan adanya kepuasan konsumen dapat terjadi komunikasi bersifat positif dengan mengatakan keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan serta bisa merekomendasikan untuk calon konsumen baru.

Kepuasan konsumen dijadikan sebuah tolak ukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap suatu keberhasilan bisnis perusahaan di masa depan.<sup>1</sup> Perusahaan dapat mempertahankan keberadaan konsumennya dengan memperhatikan kepuasan konsumen.<sup>2</sup> Hal tersebut merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan usaha dibidang kuliner.

---

<sup>1</sup> Assauri, S.2012.*Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*.Jakarta: Rajawali.Hlm 11

<sup>2</sup> Kotler, P & KL. Keller.2009.*Manajemen Pemasaran Jilid 1*.(Terjemahan Bob Sabran).Cetakan Ketigabelas.Jakarta: Erlangga.Hlm 140

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang bersifat dinamis. Kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumendari hari ke hari akan berubah-ubah, hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang.

Pelayanan prima atau service excellent menjadi suatu hal yang penting dan menunjang kepuasan konsumen bagi usaha food service. Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk upaya agar terwujud kepuasan konsumen yang cocok dengan harapan serta keperluan konsumen.<sup>3</sup> Ketidakpuasan costumer pada apa yang mereka harapkan salah satu bentuk pelayanan buruk. Tamu akan merasa dihormati dan dihargai atas keberadaannya apabila pelayanannya dilakukan secara ramah dan cepat. Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah adalah suatu usaha dibidang kuliner yang mengharapkan tamu/ konsumennya akan kembali lagi berkunjung. Dengan hal tersebut maka Rumah Makan Pawon Simbah harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Di era sekarang , banyak produsen yang berambisi besar untuk meraih keuntungan, namun kedudukan halal dn haram suatu produk juga harus dipertimbangkan.<sup>4</sup> Apalagi dengan perilaku pembeli Indonesia yang sangat teliti pada produk makanan dan minuman.

Suatu produk makanan yang berkualitas merupakan produk makanan yang terjamin kehalalannya, kandungan gizi serta kebersihannya . Kandungan Qur'an Al

<sup>3</sup> Ernawati, dkk.2008.*Tata Busana SMK Jilid I*.Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.Hlm



Maidah ayat 88 bahwa umat manusia di perintahkan oleh Allah supaya memakan segala sesuatu yang halal dan baik.

Persoalan yang banyak menyita perhatian merupakan kehalalan makanan dan kekhawatiran terhadap pengkonsumsian makanan haram. Untuk mempermudah konsumen dalam mengerti kehalalan suatu produk yang boleh dikonsumsi dengan mudah maka konsumen tersebut harus paham dengan jelas ketentuan yang berkaitan dengan kehalalan.

Selain pelayanan prima dan kehalalan makanan, kualitas makanan (produk) juga sangat perlu diperhatikan oleh pengusaha rumah makan. Core product sebagai penentu keputusan pembelian konsumen ketika mereka timbul kepuasan setelah menikmati makanan adalah salah satu hasil dari usaha penyajian makanan dan minuman. Komponen penentu usaha, terutama usaha kuliner, dalam hal mewujudkan kepuasan sesudah melaksanakan pembelian serta pemakaian produk adalah kualitas pada produk. Kualitas pada produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan beraneka kegunaan mencakup ketahanan, keterandalan, ketepatan dan keringanan pada penggunaan. Kemampuan barang ataupun jasa dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan digambarkan melalui kualitas produk.<sup>5</sup>

Suatu standarisasi kualitas merupakan salah satu usaha guna menggapai kualitas pada produk yang diharapkan. Tujuan dari standarisasi kualitas adalah agar terjaganya kepercayaan konsumen terhadap suatu produk yang bersangkutan. Konsumen melakukan pembelian kembali atau tidak suatu produk dipengaruhi oleh

---

<sup>5</sup> Kotler dan Amstrong.2008.*Manajemen Pelayanan Prima*.(Yogyakarta: Graha Ilmu). hlm 273

pengalaman konsumen dalam mendapati produk baik maupun buruk. Oleh karena itu, mewujudkan produk yang cocok dengan keperluan serta selera konsumen merupakan peran pelaku usaha. Keperluan yang tidak dapat mencukupi keinginan konsumen, segeralah ditangani dengan cepat oleh perusahaan, yaitu dengan usaha pengembangan produk sesuai keinginan konsumen tersebut.

Menjamurnya bisnis kuliner juga merupakan fenomena yang terjadi di Kabupaten Batang. Dimulai dari yang berskala micro seperti warung, angkringan; hingga yang bisnis berskala menengah seperti rumah makan, depot dan café sampai ke bisnis kuliner berskala tinggi seperti restoran. Persoalan ini membuat daya tarik penulis untuk melakukan penelitian tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner yaitu rumah makan. Salah satu jenis kuliner rumah makan yang gencar di Kabupaten Batang yaitu Kampung Jawa Pawon Simbah.

Kampung Jawa Pawon Simbah adalah salah satu usaha dibidang kuliner yang berkonsep jadul, benar-benar asli pawon (dapur) tempo dulu berlantai tanah, disajikan didepan tungku khas tanah liat disampingnya. Rumah makan ini memiliki lokasi yang tidak berada di pinggir jalan besar, perlu usaha untuk mencapainya, dengan menggunakan map atau Tanya-tanya ke penduduk sekitar yaitu di area sawah Lebo Kecamatan Warungasem Kabupaten Batang Jawa Tengah. Kampung Jawa Pawon Simbah menyediakan menu-menu tradisional lengkap dengan suasana jadul yang sekarang tampaknya sedang nge-trend, yang sehingga membuat Kampung Jawa Pawon Simbah ramai dikunjungi konsumen dari berbagai penjuru daerah.



Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, Kampung Jawa Pawon Simbah selalu berinovasi dan memperbaiki segala hal dari segi penataan ruang hingga sumber daya manusianya. Hal ini dilaksanakan guna meningkatkan kepuasan konsumen. Serta terwujudnya harapan yang diinginkan konsumen maka Kampung Jawa Pawon Simbah sanggup bersaing serta unggul dibanding kompetitornya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti memperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kampung Jawa Pawon Simbah belum maksimal. Beberapa konsumen mengeluhkan kelambatan pelayan Kampung Jawa Pawon Simbah dalam mengantarkan pesanan khususnya minuman ke konsumen. Karena di Kampung Jawa Pawon Simbah untuk makanannya menggunakan sistem presmanan, dimana para konsumen mengambil makanan sendiri sesuai dengan selera. Pelayanan yang lambat dalam mengantarkan minuman pesanan konsumen dapat menyebabkan konsumen menjadi jenuh menunggu dalam keadaan kehausan.

Beberapa fasilitas yang harus disediakan oleh Kampung Jawa Pawon Simbah salah satu diantaranya Wifi. Karena letak Kampung Jawa Pawon Simbah yang berada di pelosok menyebabkan para konsumen terkadang sering lemah sinyal. Sehingga menyebabkan terhambatnya komunikasi jika ada hal penting yang perlu dikomunikasikan segera disaat jam makan siang pas posisi masih di Kampung Jawa Pawon Simbah. Ada beberapa saran lain dari konsumen, Kampung Jawa Pawon Simbah alangkah baiknya memperbaharui penataan meja kursinya. Karena dengan penataannya yang terlalu mepet-mepet bisa menyebabkan desak-desakan sehingga susah untuk jalan.





Tempat parkir mobil yang disediakan oleh pihak Kampung Jawa Pawon Simbah dikeluhkan oleh para konsumen yang membawa mobil. Untuk memarkirkan mobilnya karena tempat parkir yang disediakan kurang luas terkadang membuat konsumen kebingungan dalam memarkirkan mobilnya. Jika disaat ramai-ramainya terkadang konsumen sulit untuk mengeluarkan mobilnya yang sudah terparkir. Melihat hal ini, Kampung Jawa Pawon Simbah sangat perlu memperhatikan masalah kenyamanan parkir mobil.

MUI telah mengeluarkan Fatwa tertulis yang menerangkan persoalan tentang kehalalan suatu produk yang cocok dengan syariat Islam dapat berupa sertifikat halal. Di Kampung Jawa Pawon Simbah ini belum ada sertifikat halal dari MUI meskipun semua makanan yang ada disana dijamin halal. Namun seharusnya sertifikat halal dari MUI tersebut tetap terpasang, guna memenuhi kepastian kehalalan produk makanan yang diharapkan masyarakat muslim.

Konsumen juga merasa kualitas makanan yang disediakan oleh Kampung Jawa Pawon Simbah masih standar saja. Rasa makanan yang disajikan oleh Kampung Jawa Pawon Simbah masih dikeluhkan oleh sebagian konsumen. Hal ini disebabkan karena belum konsisten terhadap rasa makanan untuk jenis yang sama.

Oleh karena itu, objek penelitian ini adalah Rumah makan Kampung Jawa Pawon Simbah. Berdasarkan data yang didapat dari manager rumah makan Kampung Jawa Pawon Simbah yaitu Mbak Mimah mengenai jumlah pengunjung, beliau mengatakan bahwa jumlah pengunjung rumah makan tidak menetap setiap harinya. Namun hampir setahun ini mengalami penurunan jumlah pengunjung rumah makan.



Sementara semua rumah makan tentu ingin tetap populer dan menjadi lebih unggul. Untuk tetap bertahan di dunia bisnis maka rumah makan tersebut harus mampu menetapkan strategi dan teknik yang tepat. Rumah makan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bagi konsumennya seperti kualitas pelayanannya, kehalalannya, dan kualitas makanannya. Rumah makan Kampung Jawa Pawon Simbah belum tentu dapat menciptakan kepuasan konsumen bagi konsumennya secara optimal, sehingga perlu adanya evaluasi kembali, beserta seberapa besar pengaruhnya terhadap para konsumennya.

Dengan dasar latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk meneliti terkait “Pengaruh Pelayanan Prima, Kehalalan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Kabupaten Batang).”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kehalalan makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah Pelayanan prima, kehalalan dan kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?



### 1.3. Tujuan Penelitian

Dan dengan rumusan masalah yang ada penelitian ini diharapkan memberikan tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengetahui tentang pengaruh kehalalan makanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Mengetahui tentang pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Mendeskripsikan tentang pelayanan prima, kehalalan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian, antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberi pemahaman bagi penulis mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Kabupaten Batang.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini bisa memiliki nilai kemanfaatan bagi para akademisi, sekaligus dapat digunakan sebagai pertimbangan rujukan penelitian



yang akan datang yang berkaitan dengan Pengaruh pelayanan prima, kehalalan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Wirausahawan

Hasil penelitian ini bertujuan membantu wirausahawan untuk melakukan upaya peningkatan kepuasan konsumen khususnya pelanggan Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah.

## 1.5. Sistematika Penulisan Penelitian

Penulisan skripsi ini terbagi kedalam lima bab dengan uraian berikut ini. Bab I Pendahuluan yang berisi tentang uraian Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan Penelitian. Kemudian pada Bab II yang berisi tentang uraian Kerangka Teori memuat Landasan Teori, Kerangka Berpikir dan Hipotesis. Pada Bab III terkait Metode Penelitian berisi tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian yang digunakan; Setting Penelitian yang dilakukan; Variabel Penelitian; Populasi, Sampel, serta Teknik Pengambilan Sampel; Sumber Data; Instrument Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data. Pada Bab IV Analisis Data dan Pembahasan menyajikan Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan terkait hasil observasi dan kuesioner yang sudah terisi oleh responden. Terakhir pada Bab V yaitu Kesimpulan serta saran yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh pelayanan prima, kehalalan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung rumah makan sebanyak 96 responden. Berdasarkan data yang sudah dilaksanakan maka bisa diambil keputusan sebagai berikut :

1. Nilai signifikansi variabel pelayanan prima  $0,001 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$   $3.346 > t_{tabel}$   $1,98667$  maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Nilai signifikansi variabel kehalalan  $0,445 > 0,05$  dan  $t_{hitung}$   $0.768 < t_{tabel}$   $1,98667$  maka  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehalalan makanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Nilai signifikansi variabel kualitas Produk  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$   $7.403 > t_{tabel}$   $1,98667$  maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan pengaruhnya positif.
4. Variabel pelayanan prima, kehalalan, kualitas makanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan



Kampung Jawa Pawon Simbah ditunjukkan dari hasil uji F dilihat dari F hitung  $87,069 > F$  tabel 2,70 dan nilai sig  $0,004 < 0,05$  maka secara simultan variabel berpengaruh signifikan terhadap terhadap variabel dependen yaitu kepuasan Konsumen.

5. Variabel pelayanan prima, kehalalan, kualitas makanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen RM Kampung Jawa Pawon Simbah Kabupaten Batang sebesar sebesar 73,1%, sisanya 26,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan simpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini masih mampu menjelaskan 73,1%, artinya bahwa ketiga variabel independen mempengaruhi berubahnya variabel dependen sebesar 73,1% faktor-faktor yang dapat memengaruhi Kepuasan Konsumen Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Di Kabupaten Batang Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel independen lain. Penambahan variabel perlu dilakukan pada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah yang akan diteliti.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel yang lebih banyak sehingga hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal & Skripsi

- Elvatinia, Zana. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Berkunjung Kembali . *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 3(3).
- Hasanah, Fadhilah. (2016).Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. *E-Jurnal Keluarga Vol 2 No 1*, 4(3).
- Irawan, Henky. (2017). Membangun kepuasan Konsumen Melalui Pelayanan Prima . *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 6(4)
- Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia.2008.*Panduan Umum Sistem Jaminan Halal LPPOM MUI*.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal., and L. L Berry.,1985. " *A Conceptual Model Of Service Quality and its Implications for Future Research*".*Journal Of Marketing*.Vol 49 (Fall 1985),pp.41-50
- Pelu, Muhammad Ibnu Elmi As.2009.*Label Halal , antara Spiritual Bisnis dan Komoditas Agama*.Malang: Madani.kelompok Intrans Publishing.
- Rofiqoh, Zuliana.2012. *Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap keputusan Konsumen Membeli Produk Mie Instant Indofood Semarang*.*Jurnal Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.Jurnal diterbitkan 2012.
- Sukmawati, Rina. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Café Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *JEJAK: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*, 2(1).
- Uno, Sandiagio.2011.*Agar UKM semakin berdaya saing tinggi*.Jakarta: UKM. *pyst.1363038081.pdf*//diakses tanggal 30 September 2014.
- Wedarini, Sinta. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi. *Economic Education Analysis Journal*, 2(2), 1-7.

### Sumber Buku

- Algifari. 2013. *Analisis Regresi (Teori, Kasus, dan Solusi)* . Cetakan Ke-4. Yogyakarta : BPFE.



- Alma, B.2011.*Manajemen Pemasaran*.Jakarta: Erlangga.
- Assauri, S.2012.*Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*.Jakarta: Rajawali.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*.Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Cristopher, H dan Lauren K.2010.*Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Keduabelas*.Jakarta : Intermasa.
- Daryanto, & I. Setyobudi.2014.*Konsumen dan Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Gava Media.
- Djakfar, Muhammad.2013.*Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*.http: UIN Maliki Press.
- Ernawati, dkk.2008.*Tata Busana SMK Jilid I*.Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), Edisi ke-7
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Cet Ke05*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Sofyan.*Sertifikasi Halal dalam Hukum Positif Regulasi dan Implementasi di Indonesia*.
- Irawan, Henky. 2002. *Membangun Pelanggan Melalui Pelayanan Prima*.Grobogan.Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi 6*.Yogayakarta : Fak. Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Karim, Adiwarmn. 2008. *Ekonomi Mikro Islam*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Amstrong.2008.*Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P & KL. Keller.2009.*Manajemen Pemasaran Jilid 1*.(Terjemahan Bob Sabran).Cetakan Ketigabelas.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & B. Susanto, A.2012.*Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*.Jakarta : Salamba.





- Lupiyoadi, R.2010.*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*.Edisi Revisi.Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S..2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad.2004.*Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, Cet.I.(Yogyakarta : BPEE).
- Qardawi, Yusuf.1997.*Norma dan Etika Ekonomi Islam*.Jakarta: GIP.
- Sangadji, Etta Mamang. 2010. *Metodologi Penelitian- Peneliti Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*.Jakarta :Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, Sofyan. 2013. *Metode penelitian kuantitatif:dilengkapi pebandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta : Kencana.
- Solikin, Mohammad.2011.*Pelayanan Prima (Service Excellent)*.Jakarta: Inti Prima.
- Subagyo, Ahmad. 2009.*Kamus Istilah Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*.Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia*.Malang: UIN- Maliki Press.
- Tarigan, Azhari Akmal. 2012. *Tafsir Ayat-ayat Ekonomi*, Cet.1.Bandung: Cita Pustaka media perintis.
- Tjiptono.2012.*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.Edisi 4.Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian : Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi Kedua. Cetakan Keduabelas*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Waluyo, Herman J. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Wijaya, Tony, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*.Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.Cet. Ke-1.



Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

**Website**

Menteri Agama Republik Indonesia “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia” diakses pada tanggal 30 November 2001 dari <http://www.kemendag.go.id>



**LAMPIRAN 1**

**DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER**  
**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KEHALALAN DAN KUALITAS**  
**MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**( Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Kabupaten**  
**Batang )**

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu Pengelola Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah

Dengan hormat, yang mengajukan permohonan pengisian kuesioner ini :

Nama : Khomsatun Sofifa

NIM : 2013216013

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima, Kehalalan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah )”**. Memohon dengan kerendahan hati agar Bapak/Ibu pengelola berkenan memberi izin kepada saya untuk membagikan kusioner kepada pengunjung rumah makan untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban kuesioner ini digunakan untuk penelitian skripsi, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Kerahasiaan identitas pengisi kusioner akan tetap terjaga.

Bapak/ Ibu pengelola dan para pengunjung rumah makan Kampong Jawa Pawon Simbah merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas partisipasi dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Khomsatun Sofifa



## ANGKET PENELITIAN

Mohon dengan hormat kesediaan bapak/ibu/ saudara/i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

### A. Identitas Diri

Berilah tanda centang (√) didepan yang sesuai dengan jawaban anda:

1. Nama = .....
2. Jenis Kelamin =  Laki-laki  Perempuan
3. Umur =  < 20 tahun  31-40 tahun  
 21-30 tahun  > 40 tahun
4. Pekerjaan =  PNS  Swasta  
 Wirausaha  Lainnya.....
5. Gaji Per bulan =  < Rp.1.000.000,-  
 Rp. 1.000.001 -Rp. 3.000.000  
 Rp. 3.000.001 - Rp. 5.000.000  
 > Rp. 5.000.000,-

### B. Petunjuk Pengisian Angket, Variabel Pelayanan Prima, Kehalalan , Kualitas makanan dan Kepuasan Konsumen

Berilah tanda centang (√) pada jawaban bapak/ibu/saudara/i sesuai dengan keadaan. Dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- |            |                              |           |                       |
|------------|------------------------------|-----------|-----------------------|
| <b>SS</b>  | <b>: Sangat Setuju</b>       | <b>S</b>  | <b>: Setuju</b>       |
| <b>N</b>   | <b>: Netral</b>              | <b>TS</b> | <b>: Tidak Setuju</b> |
| <b>STS</b> | <b>: Sangat Tidak Setuju</b> |           |                       |



<b>A. VARIABEL PELAYANAN PRIMA</b>						
NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayan rumah makan hafal semua menu yang tersedia di rumah makan					
2	Pelayan rumah makan menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)					
3	Pelayan rumah makan yang selalu berpakaian rapi dan sopan					
4	Kesediaan pelayan rumah makan dalam membantu konsumen					
5	Pelayan rumah makan sigap dalam membersihkan meja makan yang selesai dipakai konsumen					
6	Pelayan rumah makan menyambut dan menarikan tempat duduk untuk konsumen					
<b>B. VARIABEL KEHALALAN MAKANAN</b>						
NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
7	Mengonsumsi segala sesuatu yang halal termasuk makanan adalah kewajiban umat Islam					
8	Rumah makan terlengkapi dengan sertifikat MUI					



9	Makanan yang tersajikan terjamin kebersihannya					
---	--	--	--	--	--	--





<b>C. VARIABEL KUALITAS MAKANAN</b>						
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>ALTERNATIF JAWABAN</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
10	Kualitas makanan yang selalu terjaga kefreshannya					
11	Rumah makan memberikan kualitas yang konsisten terhadap masakannya					
12	Pendisplay-an makanan yang sangat menarik					
13	Citra rasa makanan yang tetap terjaga walaupun naik turun harga bahan pokoknya					
<b>D. VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN</b>						
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>ALTERNATIF JAWABAN</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
14	Rumah makan menerima dan merespon komplemen dari konsumen dengan baik					
15	Rumah makan memberikan kepuasan yang konsisten kepada konsumen					
16	Rumah Makan mewujudkan saran-saran dari konsumen					
17	Rumah makan memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan konsumen					

LAMPIRAN 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan  
Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

Nomor : B.0609/In.30/F.IV/TT.00/09/2020  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

25 September 2020

Kepada Yth,  
Owner RM Kampung Jawa Pawon Simbah Kab. Batang

di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Khomsatun Sofifa  
NIM : 2013216013

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Pelayanan Prima, Kehalalan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut.

Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*



Shinta Dewi Rismawati

**VISI FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM :**  
Menjadi Fakultas terkemuka dan kompetitif dalam pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis Islam berwawasan keindonesiaan di tingkat nasional pada tahun 2036

**VISI JURUSAN EKONOMI SYARIAH :**  
Menjadi Jurusan yang terkemuka dan kompetitif dalam menghasilkan professional dan entrepreneur di bidang ekonomi syariah berwawasan ke-Indonesiaan di tingkat nasional pada tahun 2036





**LAMPIRAN 6****“Kampung Jawa Pawon Simbah”**

Office: Desa nglebo kecamatan Warungasem Kabupaten Batang

**SURAT KETERANGAN**

No : 011/KPS/IX/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Di Kabupaten Batang menerangkan dengan sebenarnya, bahwa:

Nama : Khomsatun Sofifa  
NIM : 2013216013  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Perguruan Tinggi : IAIN Pekalongan

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Pasar Minggon Jatinan Batang dalam proses pembuatan skripsi yang berjudul **Pengaruh Pelayanan Prima, Kehalalan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah Kabupaten Batang.**

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batang, 11 November 2020

Owner RM Pawon Simbah



Diyah Artha Rina

Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Khomsatun Sofifa  
NIM : 2013216013  
Tempat, tanggal lahir : Pekalongan, 28 Desember 1994  
Agama : Islam  
Alamat : Baros, Gang H Adnan No 42 Kec Pekalongan

Timur

### B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Rochim  
Pekerjaan : Tidak Bekerja  
Nama Ibu : Solekhah  
Pekerjaan : Ibu rumah tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MINU Baros
2. SMP N 6 Pekalongan
3. SMK N 2 Pekalongan
4. IAIN Pekalongan

### D. RIWAYAT Pekerjaan

1. SMP Negeri 6 Pekalongan (2014-Sekarang)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 11 November 2020

Penulis

  
KHOMSATUN SOFIFA





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
 UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418  
 Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **KHOMSATUN SOFIFA**  
 NIM : **2013216013**  
 Jurusan/Prodi : **Ekonomi Syariah**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
 Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :  
 Tugas Akhir  Skripsi  tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KEHALALAN, DAN KUALITAS MAKANAN  
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
 (Studi Kasus Di Rumah Makan Kampung Jawa Pawon Simbah)**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini  
 Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,  
 mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan  
 menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk  
 kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama  
 saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN  
 Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam  
 karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 25 November 2020



**KHOMSATUN SOFIFA**  
**NIM. 2013216013**

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
 Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.