

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
(SURVEI PADA KONSUMEN AB CHICKEN DI CIREBON)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh :

**RESA UNI NATULISIYA**

**NIM : 2008204058**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
TAHUN 1445H/2024M**

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA**  
**PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**  
**(SURVEI PADA KONSUMEN AB CHICKEN DI CIREBON)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

**RESA UNI NATULISIYA**

**NIM : 2008204058**



**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1445 H/2024 M**

## ABSTRAK

### **Resa Uni Natulisiya. NIM 2008204058. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen AB Chicken di Cirebon), Skripsi 2024.**

Di era globalisasi yang semakin meningkat didunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya dalam bisnis kuliner. Hal ini menyebabkan persaingan yang sangat ketat. Dalam memenangkan persaingan ini perusahaan harus mampu memahami dan mempertahankan kebutuhan dan keinginan konsumen termasuk juga kesesuaian harga yang ditawarkan, dengan begitu akan dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan konsumen resto cepat saji AB Chicken Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan teknik pengumpulan datanya melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen AB Chicken Cirebon. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan jumlah sampel yaitu sebanyak 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen . hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 4.885 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 3.790 dan nilai signifikansi 0,001. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai 42.568 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Serta koefisien determinasi yakni 0,456 atau 45,6% hal ini berarti kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

**Resa Uni Natulisiya. NIM 2008204058. The Influence of Perceived Service Quality and Product Price on Consumer Satisfaction (Survey of AB Chicken Consumers in Cirebon), Thesis 2024.**

*In the era of increasing globalization, the business world is developing very rapidly, one of which is the culinary business. This causes very tight competition. In order to win this competition, companies must be able to understand and maintain consumer needs and desires and align the prices offered, thereby influencing consumer satisfaction. This research aims to analyze the influence of service quality and product price on consumer satisfaction at the AB Chicken fast food restaurant, Cirebon Regency.*

*This research uses a quantitative associative method with data collection techniques through distributing questionnaires to AB Chicken consumers in Cirebon Regency. The type of data used in this research is primary data with a sample size of 100 respondents. Data analysis in this research uses multiple linear regression.*

*The research results show that service quality has a partial effect on consumer satisfaction. This is proven by a value of 4.885 and a significance value of 0.001. Price has a partial influence on consumer satisfaction with a value of 3.790 and a significance value of 0.001. Based on the simultaneous test results, it can be concluded that service quality and price have a joint influence on consumer satisfaction. This is indicated by a value of 42.568 and a significance value of 0.001. And the coefficient of determination is 0.456 or 45.6%, this means that consumer satisfaction can be explained by the variables of service quality and price.*

**Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction**

## الملخص

ريسا يوني ناتوليسيا. نيم ٢٠٠٨٢٠٤٠٤٨. تأثير جودة الخدمة المدركة وسعر المنتج على رضا المستهلك (مسح مستهلكي دجاج AB في سيريبون)، أطروحة ٢٠٢٤.

في عصر العولمة المتزايدة، يتطور عالم الأعمال بسرعة كبيرة، وأحد هذه الأعمال هو الطهي. وهذا يسبب منافسة شديدة للغاية. ومن أجل الفوز في هذه المنافسة، يجب أن تكون الشركات قادرة على فهم احتياجات ورغبات المستهلكين والحفاظ عليها، بما في ذلك مدى ملاءمة الأسعار المقدمة، وبهذه الطريقة ستتمكن من التأثير على رضا المستهلك. يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة الخدمة وسعر المنتج على رضا المستهلك في مطعم أب دجاج للوجبات السريعة، سيريبون ريجنسي.

يستخدم هذا البحث طريقة كمية ترابطية مع تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات على مستهلكي أب دجاج في مقاطعة سيريبون. ونوع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي بيانات أولية بحجم عينة مكونة من ١٠٠ فرد. استخدم تحليل البيانات في هذه الدراسة الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت نتائج البحث أن جودة الخدمة لها تأثير جزئي على رضا المستهلك. تم إثبات ذلك بقيمة ٤٨٨٥ وقيمة دلالة ٠،٠٠٠١. للسعر تأثير جزئي على رضا المستهلك بقيمة ٣،٧٩٠ وقيمة دلالة ٠،٠٠٠١. وفي الوقت نفسه، وبناء على نتائج الاختبارات المترامنة، يمكن استنتاج أن جودة الخدمة وسعرها لهما تأثير مشترك على رضا المستهلك. تتم الإشارة إلى ذلك بقيمة ٤٢،٥٦٨ وقيمة دلالة ٠،٠٠٠١. ومعامل التحديد هو ٠،٤٥٦، أو ٤٥،٦٪، وهذا يعني أنه يمكن تفسير رضا المستهلك بمتغيري جودة الخدمة وسعرها.

**الكلمات البحث: جودة الخدمة، السعر، رضا المستهلك**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA**  
**PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**  
**(SURVEI PADA KONSUMEN AB CHICKEN DI CIREBON)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

**RESA UNI NATULISIYA**

**NIM : 2008204058**

Menyetujui :

Pembimbing

Pembimbing I

**Dr.Hj. Dewi Fatmasari, M.Si**  
**NIP.19731223 200701 1 022**

Pembimbing II

**Refaldo Fanther, MBA**  
**NIP.19910101 202012 1 021**

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**H. A. Otong Busthomi, Lc., M.Ag**  
**NIP.19731223 200701 1 022**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati

Di Cirebon

*Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Resa Uni Natulisiya, NIM: 2008204058 dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen AB Chicken di Cirebon)**”, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Menyetujui :

Pembimbing

Pembimbing I

**Dr.Hj. Dewi Fatmasari, M.Si**  
**NIP.19731223 200701 1 022**

Pembimbing II

**Refaldo Fanther, MBA**  
**NIP.19910101 202012 1 021**

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**H. A. Otong Busthomi, Lc., M.Ag**  
**NIP.19731223 200701 1 022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen AB Chicken di Cirebon)”. Oleh Resa Uni Natulisiya, Nim: 2008204058, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 21 Maret 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Syariah Dan Bisnis Islam (FEBI) Syekh Nurjati Cirebon.

### Sidang Munaqosah

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



H.A. Otong Busthomi, Lc., M.Ag  
NIP. 19731223 200701 1 022

Syaeful Bakhri, SE., M.Si  
NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji 1,

Penguji 2,

Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si  
NIP. 19710801 200003 1 002

Afif Muahmar, M.H.I  
NIP. 19851219 201503 1 007



## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resa Uni Natulisiva  
NIM : 2008204058  
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 13 Februari 2002  
Alamat : Jalan Kiageng Tapa, Desa Gesik Blok. Kembang,  
RT.01/RW.03 Kecamatan Tengahtani Kabupaten  
Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen AB Chicken di Cirebon)**”. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Resa Uni Natulisiya, lahir di Cirebon pada tanggal 13 Februari 2002. Penulis merupakan anak kandung dari pasangan Bapak M. Arsita dan Ibu Santi Linda Wati yaitu anak pertama dari 2 (dua) bersaudara. Penulis bertempat tinggal di Jalan Ki Ageng Tapa, Desa Gesik Blok Kembang RT.01/RW.03, Kecamatan Tengahtani, Kabupaten Cirebon, 45174 Jawa Barat.

Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. RA Nurussyuhada
2. SDN 3 Gesik
3. SMPN 1 Kedawung
4. SMKN 1 Kedawung

Pengalaman organisasi yang pernah diikuti adalah:

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (HIMAJES) sebagai anggota departemen luar negeri dan jaringan komunikasi periode 2021/2022
2. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (HIMAJES) sebagai koordinator departemen luar negeri dan jaringan komunikasi periode 2021/2022

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang mengambil judul penelitian **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (SURVEI PADA KONSUMEN AB CHICKEN DI CIREBON)”**, di bawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si. dan Bapak Refaldo Fanther, MBA.

**MOTTO**

**“ALLAH MENGHENDAKI KEMUDAHAN BAGIMU, DAN TIDAK  
MENGHENDAKI KESUKARAN BAGIMU”**

**DREAM BIG, PRAY BIGGER**



## KATA PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Sujud syukur saya persembahkan pada Allah Subhanahu Wa Ta`ala atas karunia dan kemudahan yang telah diberikan serta kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan.

Ucapan terimakasih pada diri sendiri yang sudah berusaha untuk memaksimalkan penelitian ini samapai dengan selesai, oleh karena itu skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada kedua orang tua saya, Bapak Arsita dan Ibu Santi Linda Wati, yang telah mendukung secara material beserta do`a yang selalu dilantunkan dengan penuh keikhlasan dan kekhusyukan. Dan beserta keluarga yang selalu menyemangati dan memberi masukan selama penyusunan skripsi ini secara langsung maupun secara tidak langsung.

Dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktunya dan bersabar tak kenal lelah dalam menghadapi mahasiswanya. Kepada pimpinan dan AB Chicken yang telah memberikan izin dan menyempatkan waktunya dalam proses wawancara untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Selain itu, tak lupa skripsi ini saya persembahkan terhadap teman-temanku yang telah menyemangati, menghibur, memberi masukan dan sindiran agar penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik. Selain itu terimakasih kuucapkan pada seseorang yang tidak bisa disebutkan Namanya dalam skripsi ini, yang telah menjadi penyemangat dan trigger untuk menjadikan penulis lebih baik dan berubah dalam segala hal.

Untuk semua orang yang telah disebut maupun yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih dan semoga Allah selalu memberikan lindungan, kesehatan, rizki dan balasan terbaik dari do`a-do`a yang belum terkabulkan.

Amiin.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalaamualaikum Wr.Wb*

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir semester akademik (skripsi) dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi besar Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya serta orang-orang yang selalu mengikuti sunnahnya.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan Kerjasama dari berbagai pihak untuk itu tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah. dan Bapak H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Terimakasih atas kesediaannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan, pengarahan serta mendengarkan keluhan kesulitan peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Refaldo Fanther, MBA selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Terimakasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungannya dan doanya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kepala dan Staff perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memudahkan peneliti untuk mendapatkan berbagai referensi dalam penyelesaian skripsi.
8. Terhadap pihak yang terlibat selama penyusunan skripsi ini :Kepala AB Chicken beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan waktunya serta staff resto AB Chicken yang bersedia direpotkan dalam proses pengumpulan data responden.
9. Seluruh keluarga besar dan teman-teman kelas Ekonomi Syariah B. Terimakasih telah memberikan semangat dan do`a sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Walaupun penyusunan skripsi ini telah selesai, namun saran dan masukan dari semua pihak senantiasa peneliti harapkan. Peneliti menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca. Aamiin..

Wassalaamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 26 Januari 2024

**Resa Uni Natulisiya**

NIM. 2008204058

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>ملخص.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>PEDOMAN LITERASI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
A. Manajemen pemasaran.....	13
B. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
2. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan .....	20
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
4. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	21

5. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	22
C. Harga .....	23
1. Definisi Harga .....	23
2. Unsur Harga .....	24
3. Indikator Harga .....	24
4. Strategi penetapan harga .....	25
5. Tujuan Penetapan Harga .....	26
6. Harga Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	27
D. Kepuasan Konsumen.....	28
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	28
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	29
3. Indikator Kepuasan Konsumen .....	29
4. Pengukuran kepuasan konsumen .....	30
5. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	31
E. Penelitian Terdahulu .....	32
F. Kerangka Pemikiran.....	39
G. Hipotesis.....	41
G. Hipotesis.....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>42</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Sumber Data.....	42
D. Populasi dan Sampel .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Operasional Variabel.....	45
G. Instrumen Penelitian .....	49
H. Uji Instrumen Penelitian .....	49
I. Uji Asumsi Klasik .....	51
J. Analisis Linear Berganda.....	52
K. Uji T (Uji Parsial).....	53
L. Uji Simultan (Uji F) .....	54



M. Koefisien Determinasi (R.square).....	54
<b>BAB IV</b> .....	55
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	55
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	55
1. Sejarah AB Chicken .....	55
2. Visi dan Misi .....	56
3. Struktur Organisasi AB Chicken.....	56
4. Jam Kerja .....	57
B. Hasil Penelitian .....	57
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
2. Uji Instrumen .....	59
3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
4. Uji Asumsi Klasik .....	68
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
6. Uji Hipotesis .....	74
7. Koefisien Determinasi (R. Square) .....	76
C. <b>Pembahasan</b> .....	77
<b>BAB V</b> .....	85
<b>PENUTUP</b> .....	85
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	87
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Data Penyebaran Resto AB Chicken .....	3
Tabel 1. 2: Daftar Resto AB Chicken Cirebon .....	3
Tabel 2. 1: Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1: Operasional Variabel .....	46
Tabel 3. 2: Skala Likert .....	49
Tabel 4. 1: Jam Kerja .....	57
Tabel 4. 2: Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4. 3: Usia Responden .....	58
Tabel 4. 4: Pekerjaan Responden .....	59
Tabel 4. 5: Uji Validitas .....	59
Tabel 4. 6: Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 7: Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4. 8: Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	65
Tabel 4. 9: Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen .....	66
Tabel 4. 10: Uji Kolmogorov Smirnov .....	69
Tabel 4. 11: Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4. 12: Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4. 13: Uji Linieritas Variabel Harga .....	72
Tabel 4. 14: Hasil Koefisien Regresi .....	73
Tabel 4. 15: Hasil Uji t .....	74
Tabel 4. 16: Hasil Uji F .....	75
Tabel 4. 17: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1: Daftar Menu AB Chicken .....	5
Gambar 1. 2: Data Pra Survei Kualitas Pelayanan AB Chicken di Cirebon.....	6
Gambar 1. 3: Data Pra Survei Harga AB Chicken di Cirebon.....	6
Gambar 1. 4: Data Pra Survei Pembelian Ulang Produk AB Chicken di Cirebon .	7
Gambar 2. 1: Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4. 1: Struktur Organisasi AB Chicken.....	56
Gambar 4. 2 : Uji Normalitas P-P Plot.....	68
Gambar 4. 3: Uji Heteroskedastisitas.....	71



## PEDOMAN LITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Uraian secara garis besarnya sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Fonen konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini merupakan tabel daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

### 1. Vokal Tunggal (*Monoftong*)

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ ditulis *kataba*

فَعَلَ ditulis *fa`ala*

سُئِلَ ditulis *su'ila*

### 2. Vokal Rangkap (*Diftong*)

Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
يَ -	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
وَ -	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ ditulis *kaifa*

حَوْلَ ditulis *ḥaula*

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis masing-masing dengan tanda (-) di atasnya. Berikut ini tabel maddah dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
يَ/أَ -	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dan garis di atas
يِ -	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وِ -	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ ditulis *qāla*

رَمَىٰ ditulis *ramā*

قِيلَ ditulis *qīla*

يَقُولُ ditulis *yaqūlu*

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

#### 1. Ta' Marbutah Hidup

*Ta' marbutah* hidup atau yang mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah "t".

#### 2. Ta' Marbutah Mati

*Ta' marbutah* mati atau yang mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ ditulis *al-madīnah al-munawwarah / al-madīnatul munawwarah*

طَلْحَةَ ditulis *ṭalḥah*

#### E. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. *Syaddah* ini ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

زُيْنٌ ditulis *zuyyina*

الْحُبُّ ditulis *al-ḥubbu*

#### F. Kata Sandang *Alif +Lam* (ال)

Kata sandang *alif lam* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, transliterasi kata sandang *alif lam* itu dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Kata Sandang yang Diikuti Huruf *Syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

Contoh:

الدِّينُ ditulis *ad-dīnu*

النَّاسُ ditulis *an-nāsu*

2. Kata sandang yang Diikuti Huruf *Qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya, yaitu ditulis dengan “al”.

Contoh:

الْكِتَابُ ditulis al-kitābu

الْحُكْمُ ditulis al-ḥukmu

### G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya diberi tanda apa pun dan tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif. Hamzah dapat ditransliterasikan dengan tanda *apostrof* apabila hamzah terletak di tengah dan di akhir kata, jika terletak diantara dua hal tersebut maka ditulis dengan tanda (').

Contoh:

تَأْكُلُ ditulis ta'kulu

النَّوْءُ ditulis an-nau'u

إِنَّ ditulis inna

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun *huruf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

الْمَكَّةُ الْمُكَرَّمَةُ ditulis al-makkah al-mukarramah / al-makkatul mukarramah

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا ditulis bismillāhi majrehā wa mursāhā

### I. Huruf Kapital

Walau dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ditulis Alhamdulillah rabbi 'ālamīn



إِذْقَالَ يُوسُفُ      ditulis    izqāla Yūsufu

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ      ditulis    *Allaāhu gafūrun rahīm*

بِاللَّهِ الْأَمْرِ جَمِيعًا      ditulis    *Lillāhi al-amru jamī`an / Lillāhil-amru jamī`an.*

