

SKRIPSI

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN (Studi Pada Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)

Oleh:

Tria Dameiyanti

NPM. 1289534



Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

METRO

1438 H/2017 M

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN
(Studi Pada Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)

Oleh:
TRIA DAMEIYANTI
NPM.1289534

Pembimbing I : Drs.H.A.Jamil.M.Sy
Pembimbing II: Elfa Murdiana.M.Hum

Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO
1438 H/2017 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Efektivitas Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)**

Nama : **Tria Dameiyanti**
NPM : 1289534
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

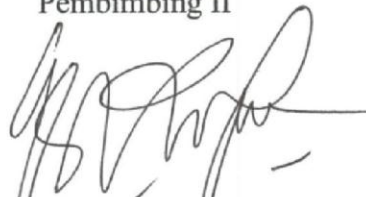
Telah disetujui untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



Drs. H. A. Jamil, M.Sy
NIP. 19590815 198903 1 004

Metro, Juli 2017
Pembimbing II



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

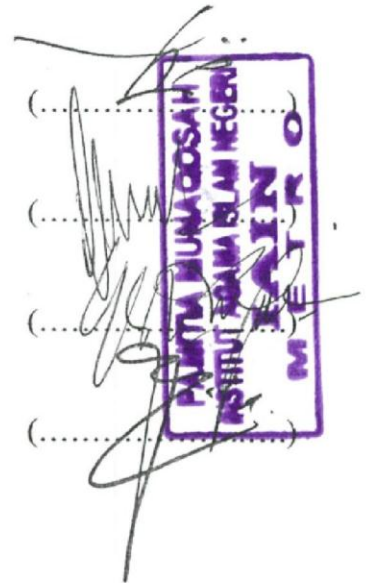
PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-759/In.28/FEBI/PP.00.9/07.1..2017

Skripsi dengan Judul: **KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN (STUDI PADA GUEST EXPRIENCE SURVEY PIZZA HUT LOTUS LAMPUNG)**, disusun oleh **TRIA DAMEIYANTI**, NPM.1289534, Jurusan: Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/ 26 Juli 2017.

TIM MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Drs. H. A. Jamil, M.Sy
Penguji I : Drs. Dri Santoso, MH
Penguji II : Elfa Murdiana, M.Hum
Sekretaris : Nawang Wulandari, M.Pd.I



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Syidhiya Ninsiana, M.Hum

NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN
(Studi Pada Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)

Oleh:

Tria Dameiyanti

Dalam bisnis restoran, perusahaan perlu merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satunya adalah dengan kualitas pelayanan, jika perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Masalah dalam penelitian ini adalah adanya konsumen yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pizza Hut Lotus Lampung yang dapat dilihat melalui *Guest Experience Survey* (survei pengalaman tamu).

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan perilaku konsumen melalui *Guest Experience Survey* terhadap pelayanan perusahaan di Pizza Hut Lotus Lampung ditinjau dari etika bisnis Islam. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap orang-orang yang pernah datang ke Pizza Hut Plaza Lotus dan orang-orang yang bekerja di Pizza Hut Lotus Lampung. Dan dokumentasi dilakukan terhadap buku-buku dan referensi yang berkaitan dengan perilaku konsumen dan pelayanan perusahaan di Pizza Hut Plaza Lotus.

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa restoran Pizza Hut Lotus Lampung terus meningkatkan kualitas pelayanannya yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen yang puas dan tidak puas, ditunjukkan dalam perilaku konsumen rasional maupun perilaku konsumen irasional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, perusahaan bisa melakukan pelatihan bagi karyawan sehingga mereka semakin sadar bahwa memberikan kepuasan kepada konsumen itu penting sehingga konsumen dapat merasa puas dan menjadi pelanggan setia terutama di Pizza Hut Lotus Lampung.

Kata Kunci : Perilaku konsumen, Pelayanan, *Guest Experience Survey*.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tria Dameiyanti
NPM : 1289534
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2017
Yang Menyatakan



Tria Dameiyanti
NPM. 1289534

MOTTO

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا
اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ (١٠)

Artinya:

“Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (Q.S Al- Jumuah: 10)¹

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Pustaka Al-Fatih, 2009)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring doa dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, saya persembahkan skripsi ini sebagai cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtuaku bapak R.Sumarsono.HS (Alm) dan Ibu Siti Aminah yang telah berdoa, berjuang, dan berkorban untuk memberikan yang terbaik demi masa depanku.
2. Saudara kandungku Tris Wono (kakak pertama), Tri Tiandi (kakak kedua), Dwi Kurniasari,S.pd. (kakak ketiga), dan semua keluarga yang selalu memberi motivasi.
3. Ibu Elfa Murdiana,M.Hum dan Drs.H.A.Jamil,M.Sy, terima kasih atas bimbingan dan motivasinya selama ini.
4. Kanda Dwi Putra Setiawan yang selama ini tak pernah lelah memberikan motivasi dan mendukungku.
5. Apriyanto, Emilda Junaidah, Novia Rukayah, dan Wahyu Frenadiansyah. Kalian adalah sahabat-sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat dan motivasi ketika aku mulai lelah, yang mengingatkan ketika aku lupa.
6. Keluarga besar Pizza Hut Lotus Lampung (SB-PLL R102) , kalian adalah keluarga kedua selama aku menempuh pendidikan, yang selalu menasehati, dan selalu memberikan motivasi ketika aku lelah.
7. Almamaterku tercinta Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar S.E.

Dalam upaya penyelesaian Skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Ibu Prof. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Ibu Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
4. Ibu Elfa Murdiana, M.Hum dan Bapak Drs. H. A. Jamil, M.Sy selaku pembimbing I dan Iiyang telah memberikan bimbingan dan motivasi.
5. Ayah (Alm) dan Ibu yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan dalam segala hal. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kirannya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Juli 2017

Penulis

Tria Dameiyanti

NPM. 1289534

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen	9
1. Pengertian Perilaku Konsumen	9

2. Strategi Kepuasan Konsumen	13
3. Karakteristik Perilaku Konsumen	17
4. Faktor-Faktor Yang Mempelajari Perilaku Konsumen.....	18
B. Pelayanan	19
1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Pelayanan	19
2. Macam-Macam Pelayanan	21
3. Konsep Pelayanan	21
4. Hubungan Pelayanan dengan Perilaku Konsumen	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	25
B. Sumber Data.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi wilayah Penelitian.....	30
1. Sejarah Singkat Pizza Hut Lotus Lampung	30
2. Letak Geografis Pizza Hut Lotus Lampung	31
3. Gambaran Singkat Guest Experience Survey.....	28
B. Perilaku Konsumen Terhadap Guest Experience Survey	34

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya baik yang bergerak dalam bidang jasa maupun barang mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan. Selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya, karena kepuasan konsumen menjadi barometer dari keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan yang diinginkan oleh konsumen.

Dalam mencapai strategi pelayanan yang tepat dan terbaik untuk pelayanan perusahaan yang diterapkan, salah satunya perusahaan dapat melihat dari faktor perilaku konsumen. Hal tersebut penting karena strategi pelayanan merupakan salah satu pokok pertimbangan konsumen dalam melakukan keputusan untuk datang kembali dan melakukan pembelian suatu produk ke perusahaan atau restoran. Jika perusahaan tidak peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh konsumen, maka dapat dipastikan bahwa perusahaan akan kehilangan banyak kesempatan untuk menjangkau konsumen.

Pemahaman mengenai perilaku konsumen sangatlah penting dalam aktifitas usaha, karena dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen terhadap standar pelayanan pada suatu perusahaan

atau bidang usaha. Secara umum perilaku konsumen dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk keputusan mengevaluasi secara keseluruhannya.

Pelayanan yang dilakukan di restoran Pizza Hut Lotus Lampung salah satunya diukur melalui survei pengalaman tamu (*guest experience survey*) dan bagaimana GES tersebut. Pelayanan ini dapat mempengaruhi kelangsungan perusahaan karena dapat menghasilkan penilaian yang bersifat menguntungkan atau sebaliknya dapat merugikan perusahaan.

Pemahaman akan perilaku konsumen salah satunya dapat diaplikasikan dengan merancang strategi pelayanan, hal ini sangat menarik sekali karena tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen sebagai bagian dari strategi pelayanan untuk mengukur pelayanan guna mengetahui *guest experience survey* di Pizza Hut Lotus Lampung.

Salah satu bisnis yang saat ini memberikan hadiah melalui GES sebagai alat ukur standar pelayanan bagi perusahaannya adalah restoran Pizza Hut Lotus Lampung. Pizza Hut adalah restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Restoran pertama Pizza Hut dinamai *Pizza Hut* dan dibuka pada tahun 1958 di Wichita, Kansas, Amerika Serikat oleh James McLamore dan David Ergeton keduanya adalah mahasiswa alumni dari Cornell University School of Hotel Administration. Dan dibeli oleh PepsiCo, Inc. pada 1977.

Pizza Hut sekarang ini merupakan restoran pizza berantai terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 restoran dan kios pengantar-ambil ke luar di lebih dari 86 negara. Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1984, dan merupakan restoran pertama di Indonesia yang salah satunya adalah Pizza Hut Lotus Lampung yang merupakan salah satu dari restoran berskala besar. Saat ini, Pizza Hut mudah ditemui di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Pemegang hak waralaba tunggal di Indonesia ialah PT.Sari Melati Kencana.²

Pengukuran standar pelayanan yang dilakukan oleh Restoran Pizza Hut ini adalah memberikan hadiah kepada konsumennya dengan cara yaitu pertama, dengan cara konsumen yang telah mendapatkan struk pembayaran dan GES dari membeli produk pizza hut. Kedua, dengan pengarahan dari karyawan atau kasir restoran, konsumen mengisi pengalaman santap di restoran dengan cara maka ditempat (*dine-in*) atau dibawa pulang (*takeaway*) ke www.halopizzaindonesia.com paling lambat lima hari dari tanggal transaksi di restoran ini. Ketiga, apabila konsumen mendapatkan *E-voucher* berupa “*Free Garlicheese Bread*” yang dikirimkan melalui email dari pihak restoran, konsumen dapat menukarkan *E-voucher* (kupon) disertai *bill* (struk transaksi asli) dengan satu buah *appetizer* (hidangan pembuka) berupa *garlichesse bread* (roti keju). Batas waktu Penukaran *E-voucher* maksimal satu bulan dari tanggal yang tertera

² Pizza Hut, “*Sejarah Perusahaan Pizza Hut*”, dalam http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pizza_Hut diunduh pada 01 Juni 2016

pada *E-voucher* tersebut.³ Dalam pengisian GES, konsumen harus direpotkan untuk meluangkan sedikit waktunya, akan tetapi konsumen diuntungkan dengan adanya pemberian hadiah berupa salah satu produk yang telah ditentukan.

Tidak ada batas minimum belanja agar konsumen dapat mengikuti GES ini, karena pengisian GES dapat langsung dilakukan apabila konsumen telah mendapatkan struk transaksi pembayaran (*bill*). Akad yang diucapkan pada saat karyawan atau kasir restoran mempromosikan GES saat memberikan struk transaksi pembayaran (*bill*) pada konsumen adalah salah satu contoh: “Permisi kak, untuk kembaliannya Rp. 80.000,- ya kak mohon dicek kembali, sebelumnya dimohon bantuannya untuk mengisi survei kami di www.hallopizzaindonesia.com, nanti ada *free garlicheesebreadnya* lo kak, syarat dan ketentuan berlaku, terimakasih datang kembali”.⁴

Strategi pelayanan dengan cara pengisian GES sebagai alat ukur dari pelayanan di Pizza Hut untuk mengetahui perilaku konsumen yang dilakukan secara *online* ini menarik perhatian penyusun, karena beberapa hal. Pertama, GES sebaiknya harus diisi oleh konsumen dengan jawaban yang sangat memuaskan, baik dan dengan komentar yang sangat mendukung suatu perusahaan dalam pelayanannya. Kedua, bagi konsumen yang mengisi GES dengan *complain* atau memberikan tanggapan buruk

³ Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku Manager PT.Sari Melati Kencana Cab. Pizza Hut Lotus Lampung, pada Kamis, 25 Mei 2016.

⁴ Wawancara dengan Karyawan PT.Sari Melati Kencana Cab. Pizza Hut Lotus Lampung, pada Kamis, 25 Mei 2016.

terhadap pelayanan perusahaan, hal ini diharapkan menjadi perhatian khusus perusahaan agar standar pelayanan perusahaan dapat terpenuhi dengan baik. Ketiga, dari pernyataan pertama dan kedua sudah jelas bagaimana konsumen tersebut seharusnya mendapatkan pelayanan apabila datang ke restoran Pizza hut. Namun, apabila dalam suatu perusahaan telah memiliki standar pelayanan sebagai strategi pelayanan tidak diterapkan dengan semestisnya maka akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk memilih judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan (studi pada *Guest Experience Survey* Pizza Hut Lotus Lampung)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian atau rumusan masalah yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan konsumen melalui *guest experience survey* terhadap pelayanan perusahaan di Pizza Hut Lotus Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen melalui *guest experience survey* terhadap pelayanan perusahaan di Pizza Hut Lotus Lampung.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian diharapkan dapat berguna dan sekaligus sebagai sumbangan pemikiran bagi manager dan karyawan khususnya Pizza Hut Lotus Lampung dalam menjalankan *Guest Experience Survey* guna mengukur pelayanan pada kepuasan konsumen di Pizza Hut Lotus Lampung
- b. Secara praktis, sebagai alternatif sumbangan pemikiran dalam membantu pemecahan masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan melalui *guest experience survey* Pizza Hut Lotus Lampung.
- c. Untuk menambah pengalaman penulis di bidang penelitian..

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan ini menjadi penting karena memperjelas posisi, perbedaan atau memperkuat hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang telah ada.⁵ Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka lapangan ini, penulis memaparkan perkembangan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan penulis diantaranya adalah:

Skripsi yang dibuat oleh Sri Lestari dengan judul “*(Perilaku Konsumen Terhadap Produk Distro di tinjau dari Perspektif Islam (Studi Kasus Konsumen Remaja Distro Shelter Kota Metro))*”. Skripsi

⁵ Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi, (Metro: STAIN Jurai Siwo Metro, 2016), h. 64.

ini membahas secara rinci serta menggambarkan perilaku konsumen terhadap Produk Distro dipengaruhi oleh faktor internal. Faktor internal meliputi keluarga dan pribadi terdiri dari kelompok ekonomi, gaya hidup, pekerjaan, dan faktor psikologis terdiri dari motivasi dan persepsi.⁶

Selanjutnya skripsi yang dibuat oleh Fiktaj Praditiatama dengan judul "*Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Produk Asus Zenfone(Studi Kasus Mahasiswa STAIN Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2011)*". Skripsi ini menjelaskan tentang perilaku Konsumen Terhadap Produk Asus Zenfone. Sehingga kesimpulan yang didapat adalah Mahasiswa STAIN Jurai Siwo Metro yang Membeli Produk Asus Zenfone dipengaruhi oleh faktor eksternal atau variabel stimulus . Faktor eksternal yaitu dipengaruhi faktor budaya dan sosial dalam pengambilan keputusan menggunakan produk Asus Zenfone. Sedangkan yang tidak menggunakan produk Asus Zenfone dipengaruhi oleh faktor pribadi dan psikologis, dimana untuk membeli dan menggunakan produk selain Asus Zenfone ini masuk kedalam Variabel respons.⁷

Peneleiti lainnya yang dilakukan oleh Khusnul Khotimah dengan judul "*Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen*

⁶ Sri Lestari"*Perilaku Konsumen Terhadap Produk Distro Ditinjau Dari Perspektif Islam(Studi kasus konsumen Remaja Distro Shelter Kota Metro)*"kumpulan Skripsi STAIN Jurai Siwo Metro.

⁷Fiktaj Praditiatama"*Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Produk Asus Zenfone(Studi Kasus mahasiswa STAIN Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2011)*" kumpulan Skripsi STAIN Jurai Siwo Metro.

dalam Pembelian Sepedeah Motor Merk Honda(Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram tahun 2014)”. Skripsi ini secara rinci menggambarkan perilaku konsumen terhadap pembelian motor merk honda. Sehingga kesimpulan yang didapat adalah di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Penelitian menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian sepeda motor merk honda dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal meliputi faktor budaya dan faktor sosial terdiri dari kelompok referensi. Sedangkan faktor internal meliputi keluarga dan pribadi terdiri dari kelompok ekonomi, gaya hidup, pekerjaan, dan faktor psikologis terdiri dari motivasi dan persepsi.⁸

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah peneliti gambarkan tersebut di atas, terdapat beberapa persamaan, yakni mengenai perilaku konsumen sehingga menimbulkan kepuasan konsumen, dan jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan. Sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian sebelumnya dengan peneliti yang peneliti lakukan, terletak pada fokus permasalahan yang akan diteliti, yakni Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Perusahaan studi pada *Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung*.

⁸ Khusnul Khotimah”*Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian motor merk honda (Studi di Deasa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram tahun 2014)*”kumpulan Skripsi STAIN Jurai Siwo Metro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Dalam mengenal konsumen kita perlu mempelajari perilaku konsumen dari aktifitas jiwa dan manusia itu sendiri, oleh sebab itu penting untuk diketahui apa yang dimaksud perilaku konsumen tersebut.

Berikut definisi perilaku konsumen menurut para ahli :⁹

Menurut David L. Loudon dan Albert J. Della Bitta, perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktifitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa.

Menurut James F. Engel et al. pengertian perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut.

Menurut Gelarld Zaltman dan Melanie Wallendorf, perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses, dan hubungan sosial yang dilakukan individu, kelompok, dan organisasi dalam

⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), h. 3.

mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan sumber-sumber lainnya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.¹⁰

Dalam pengertian lain, perilaku konsumen merupakan perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.¹¹

Perilaku konsumen dapat direaksikan dalam dua hal yaitu kepuasan dan ketidakpuasan:

Menurut Engel dkk (1995) yang dikutip dari penelitian Rahman (2008) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan tentu saja di definisikan sebagai hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Ada tiga harapan mengenai suatu produk atau jasa yang diidentifikasi oleh beberapa peneliti, yaitu: kinerja yang wajar, kinerja yang ideal dan kinerja yang diharapkan. Kinerja diharapkan adalah yang paling sering digunakan dalam

¹⁰ *Ibid.*, h. 4.

¹¹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), cet-1, h. 46

penelitian karena logis dalam proses evaluasi alternatif yang dibahas. Ketidakpuasan atau keluhan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut. Stabilitas dan fokus kegagalan produk mempengaruhi harapan yang berhubungan dengan kegagalan masa mendatang. Singh dalam Engel (1995), mengemukakan tiga kategori ketidakpuasan konsumen yaitu respon suara, respon pribadi dan respon pihak ketiga. Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan konsumen, salah satunya adalah memastikan kualitas dan jasa untuk memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Menurut Kotler (2004,106), konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, dan mereka akan:

- a. Melakukan pembelian ulang
- b. Menyatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain
- c. Kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing
- d. Membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama.

Jika dilihat dari perilaku konsumen dalam mengonsumsi dalam suatu barang dibedakan menjadi dua macam, yaitu perilaku konsumen rasional dan perilaku konsumen irasional.

- a. Perilaku konsumen rasional

Suatu konsumsi dapat dikatakan rasional jika memerhatikan hal-hal berikut:

- 1) Barang tersebut dapat memberikan kegunaan optimal bagi konsumen
- 2) Barang tersebut benar-benar diperlukan konsumen
- 3) Mutu barang terjamin
- 4) Harga sesuai dengan kemampuan konsumen

b. Perilaku Konsumen Irasional

Suatu perilaku dalam mengonsumsi dapat dikatakan tidak rasional jika konsumen tersebut membeli barang tanpa dipikirkan kegunaanya terlebih dahulu. Misalnya, yaitu:

- 1) Tertarik dengan promosi atau iklan baik di media cetak maupun elektronik
- 2) Memiliki merek yang sudah di kenal banyak konsumen.
- 3) Ada bursa obtral atau bonus-bonus dan banjir diskon
- 4) Gengsi (*prestise*)

Perilaku konsumen dapat dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh orang-orang dalam hal merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomis dan jasa. Mengingat bahwa

sebagian besar hidup kita mengkonsumsi produk-produk ekonomi dalam bentuk misalnya rumah, bahan sandang, bahan pangan, kosmetika, reaksi, terkadang kita royal, kadang-kadang penuh pertimbangan, dan kadang-kadang kita bertindak secara cepat/*impulsive*.

2. Strategi Kepuasan Konsumen

Setiap perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan konsumen baik dari segi dana maupun sumber daya manusia. Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen adalah:

- a. Strategi Relationship Marketing Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan demikian terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus, yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas konsumen sehingga terjalin bisnis ulang. Relationship Marketing berdasarkan pada:
 - 1) Fokus customer retention
 - 2) Orientasi manfaat produk

- 3) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- 4) Komitmen terhadap konsumen yang tinggi
- 5) Orientasi jangka panjang
- 6) Kontak dengan pelanggan yang sangat tinggi
- 7) Kualitas yang merupakan perhatian semua orang

b. *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan sumber daya manusia yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang superior. Maka tidak jarang perusahaan atau organisasi yang menawarkan customer service yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi pada produk atau jasa yang dihasilkannya. Biasanya perusahaan tersebut akan memperoleh manfaat yang cukup besar dari pelayanan yang baik yang mereka berikan yaitu berupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh.

c. *Strategi Unconditional Guarantees atau Extra Ordinary Guarantees*

Strategi ini berintikan untuk memberikan kepuasan konsumen yang akhirnya akan menjadikan sumber

dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Di samping itu motivasi karyawan juga akan mengalami peningkatan dalam mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari sebelumnya. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi resiko konsumen sebelum maupun sesudah pembelian barang atau jasa sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dalam meraih loyalitas konsumen.

d. *Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien*

Penanganan keluhan memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah konsumen yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi konsumen yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Dalam strategi ini sumber masalah yang ditemukan harus diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa yang akan datang tidak timbul masalah yang sama yang dihadapi oleh konsumen.

Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan akan semakin besar jika keluhan tersebut tidak ditanggapi oleh perusahaan, karena hal ini akan menimbulkan kekecewaan yang dialami konsumen. Para karyawan perusahaan perlu dilatih dan diberdayakan

untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi seperti ini. Empat aspek penting dalam penanganan keluhan yaitu empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran dan kemudahan untuk menghubungi perusahaan.

e. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan public relation terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan konsumen yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei konsumen, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

f. Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)*

Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. Konsep ini menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan perusahaan. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan konsumen dalam proses pengembangan produk jasa sedini mungkin, dengan demikian

memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan konsumen serta memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimal.

3. Karakteristik Perilaku Konsumen

Dalam perilaku konsumen, konsumen terbagi menjadi dua jenis, yaitu:¹²

a. Konsumen individu (*personal consumer*).

Konsumen individu membeli barang atau jasa dengan tujuan:

- 1) Digunakan sendiri, misalnya menggunakan jasa salon untuk perawatan diri sendiri atau membeli peralatan buku tulis untuk kegiatan kuliah.
- 2) Memenuhi kebutuhan keluarga, misalnya membeli kendaraan yg digunakan sebagai sarana transportasi seluruh anggota keluarga.
- 3) Hadiah atau pemberian kepada orang lain, misalnya membeli peralatan bayi sebagai hadiah atau kelahiran putra/putri dari teman, saudara, atau kerabat lainnya.

b. Konsumen organisasi (*organizational consumer*).

Bentuk konsumen organisasi terdiri atas :

- 1) Organisasi bisnis yang berorientasi laba atau yang tidak berorientasikan laba (*profit* dan *non-profit business*)
- 2) Lembaga pemerintah (baik di tingkat pusat maupun di daerah)

¹² *Ibid.*, h. 48-49.

- 3) Institusi atau sarana publik (sekolah, rumah sakit, lembaga pemasyarakatan, dan lain-lain)

Perbedaan dari kedua jenis konsumen tersebut terletak pada motif penggunaannya.

4. Faktor-Faktor Yang Mempelajari Perilaku Konsumen

Dalam mempelajari perilaku konsumen ada tiga faktor yaitu:

- a. Faktor *Stimulus* merupakan faktor yang berada diluar diri individu (faktor *eksternal*) yang sangat berpengaruh dalam proses pembelian.

Contoh: merek dan jenis barang, iklan, pramuniaga, penataan barang, dan ruangan toko.

- b. Faktor *Respons* merupakan hasil aktivitas individu sebagai reaksi dari faktor stimulus. Faktor respons sangat bergantung pada faktor individu dan kekuatan *stimulus*.

Contoh: keputusan membeli barang, pemberi penilaian terhadap barang, perubahan sikap terhadap suatu produk.

- c. Faktor *Intervening* merupakan faktor antara *stimulus* dan *respons*. Faktor ini merupakan faktor *internal* individu, termasuk motif-motif membeli, sikap terhadap suatu peristiwa, dan persepsi terhadap suatu barang. Peranan faktor *intervening* adalah memodifikasi *respons*.

Contoh: motif-motif membeli, sikap terhadap suatu peristiwa, dan persepsi terhadap suatu barang.¹³

Dengan demikian, kebutuhan bersifat fundamental yang mendasari perilaku konsumen. Dengan kata lain, perilaku konsumen tidak akan dipahami tanpa memahami kebutuhannya. Pada prinsipnya, kebutuhan konsumen mengandung elemen dorongan biologis, fisiologis, psikologis, dan sosial.

B. Pelayanan

1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:¹⁴

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

¹³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen.*, h. 4-5.

¹⁴ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211.

3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipindahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumennya. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan yang membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain. Sementara pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik.¹⁵ Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

b. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.¹⁶ Bagi perusahaan, pelayanan bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*, h. 215

c. Fungsi Pelayanan

Fungsi pelayanan adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan, menempatkan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.

2. Macam-Macam Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:¹⁷

- a. *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating Service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Bersifat wajib, misalnya pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting Service*, adalah pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.

3. Konsep Pelayanan

Pada awalnya konsep pelayanan timbul dari kreativitas para perilaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan

¹⁷ *Ibid.*, h. 213.

instansi pemerintah. Budaya pelayanan dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam faktor pelayanan, yaitu:¹⁸

a. *Ability* (kemampuan)

Ability yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.

b. *Attitude* (sikap)

Attitude yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh karyawan ketika menghadapi konsumen.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang karyawan baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

d. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

¹⁸ *Ibid.*, h. 215.

e. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

4. Hubungan Pelayanan dengan Perilaku Konsumen

Untuk dapat memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan konsumen merupakan interaksi antara pegawai atau karyawan perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut dengan konsumen. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan konsumen yang berupa :¹⁹

- a. Sikap mental positif
- b. Keinginan untuk maju
- c. Belajar dari orang lain
- d. Terbuka, menerima ide-ide baru
- e. Kritis, aktif bertanya, dan diskusi

¹⁹ *Ibid.*, h. 216-217.

- f. Partisipasi dalam kegiatan
- g. Komitmen mau mencoba sampai sukses
- h. Cermat, mencatat hal-hal penting
Islam.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *Field Research* atau disebut dengan penelitian lapangan artinya “Penelitian yang secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat”.²⁰ Dalam hal ini penulis mengadakan penelitian tentang perilaku konsumen terhadap standar pelayanan pada efektifitas *Guest Experience Survey* di Pizza Hut Plaza Lotus Lampung ditinjau dari etika bisnis Islam.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dilaksanakan ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.²¹

Berdasarkan keterangan tersebut bahwa deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian yang

²⁰ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), Edisi Pertama, cet I, h. 26.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 13.

digambarkan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati untuk memperoleh kesimpulan.

Demikian dalam hal ini penulis ingin melaporkan sesuatu yang aktual mengenai mekanisme tentang perilaku konsumen terhadap standar pelayanan pada efektifitas *Guest Experience Survey* di Pizza Hut Plaza Lotus Lampung ditinjau dari etika bisnis Islam.

B. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.²² Data merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta maupun angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan, yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

Adapun sumber data yang dimaksud ialah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.²³

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.²⁴ Data tersebut akan diperoleh dari

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*, (Jakarta: Rnika Cipta, 2010), *Edisi Revisi*, h. 129

²³ Burhan Bungin, *Metodologi Sosial Dan Ekonomi: Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 129

²⁴ *Ibid.*, h. 128

manager dan konsumen Pizza Hut Plaza Lotus. Data diperoleh dari keterangan 2 orang manager dan 15 orang konsumen untuk mendapat informasi tentang pelayanan di Pizza Hut Lotus Lampung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer.²⁵

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.²⁶ Dari penjelasan tersebut data sekunder dari penelitian ini adalah teori pokok dari sumber buku *Perilaku Konsumen* karya Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* karya Vinna Sri Yuniarti, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* karya Nur Rianto Al Arif, *Filsafat Etika Islam* karya Muhammad Alfian, *Etika Bisnis Islami* karya Rafik Issa Beekum, serta buku-buku lain yang berkaitan dengan isi dari judul tersebut.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data di dalam penelitian ini adalah empiris, penelitian empiris adalah penelitian hanya mengenai dunia yang dapat diketahui dan dapat diukur.²⁷ Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

²⁵ *Ibid.*, h. 129

²⁶ *Ibid.*, h. 128

²⁷ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 4.

Interview (wawancara) adalah “percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.²⁸ Dalam teknik ini, yang menjadi sasarannya adalah manager dan konsumen Pizza Hut Lotus Lampung.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *interview* terpimpin (menggunakan daftar pertanyaan), karena dapat ditanyakan langsung persoalan-persoalan yang dibutuhkan oleh peneliti khususnya kepada Manager dan Konsumen Pizza Hut Lotus Lampung, sehingga dapat berkomunikasi dengan tepat terarah pada permasalahan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.²⁹ Dokumentasi digunakan untuk mengungkap kembali jika diperlukan untuk keperluan analisa atau pembandingan lainnya.

Dokumentasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah buku-buku atau referensi yang berkaitan dengan perilaku konsumen terhadap pelayanan perusahaan dalam etika bisnis Islam, informasi melalui internet serta data-data yang dapat membantu penelitian ini.

3. Observasi

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h. 186.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*., h. 274.

Menurut S.Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.³⁰ Observasi atau pengamatan, digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa pengamatan di lapangan tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan pada Guest Experience Survey di Pizza Hut Lotus Lampung.

1. Teknis Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendirimaupun orang lain.³¹

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknis analisis kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan selesai dilapangan.³² Berdasarkan keterangan di atas maka teknik analisis data yang penulis ambil atau lakukan adalah menganalisis dengan menguraikan dan menjelaskan data yang sudah diperoleh sehingga dapat diambil pengertian dan kesimpulan.

³⁰ Suraya Murcitaningrum, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandar Lampung:Ta'Lim Press, 2012), h.97.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 244.

³² *Ibid.*

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi wilayah Penelitian

1. Sejarah Singkat Pizza Hut Lotus Lampung

Pizza Hut adalah restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Perusahaan ini didirikan pada 1958 oleh dua mahasiswa, Dan dan Frank Carney di Wichita, Kansas. Dia dibeli oleh PepsiCo, Inc. pada 1977. Pizza Hut sekarang ini merupakan restoran pizza berantai terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 restoran, kios pengantaran-ambil ke luar di lebih dari 86 negara. Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1984, dan merupakan restoran pizza pertama di Indonesia. Saat ini, Pizza Hut mudah ditemui di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Pemegang hak waralaba tunggal di Indonesia ialah PT Sari Melati Kencana.³³

Restoran pertama Pizza Hut dinamai *Pizza Hut* dan dibuka pada tahun 1958 di Wichita, Kansas, Amerika Serikat oleh James McLamore dan David Edgerton, keduanya adalah alumni dari Cornell University School of Hotel Administration.

Logo Pizza Hut versi Asia Tenggara dan Eropa, digunakan di Indonesia mulai bulan Juni 2008. 

Di Indonesia, Pizza Hut membuka restoran pertamanya tahun 1984 di Gedung Djakarta Theatre, daerah Thamrin, Jakarta. Tahun 2000,

³³ www.pizzahutindonesia.com diunduh pada 01 Januari 2016

restoran Pizza Hut pertama ini dipindahkan ke Gedung Cakrawala di area yang sama, hingga sekarang. Kini, Pizza Hut mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura.

Tabel 1.4
Struktur Organisasi Restoran Pizza Hut Lotus Lampung



*Manager : Manager sebelumnya adalah Bapak Misgiyanto yang kemudian digantikan oleh Bapak M. Fahri Rosyadi tahun 2017.

2. Letak Geografis Pizza Hut Lotus Lampung

Pizza Hut Lotus Lampung yang beralamatkan di Plaza Lotus Tanjung Karang Lantai Dasar Jalan Raden Intan No. 73, Tanjung Karang, Enggal, Bandar Lampung, 35118, Provinsi Lampung. Jam buka restoran dari pukul 10.00 WIB – 22.00 WIB pada hari senin sampai hari jumat dan pukul 09.30 WIB – 22.00 WIB pada hari sabtu dan hari minggu. Jam pesan antar restoran dari pukul 10.00 WIB – 21.30 WIB pada hari senin sampai hari minggu. Sarapan pagi tidak

tersedia di restoran Pizza Hut Lotus Lampung. Nomor telepon yang bisa di hubungi yaitu 0721-240280 atau 08113249071.³⁴

3. Gambaran singkat Guest Experience Survey

Guest Experience Survey atau GES dapat diartikan sebagai survei pengalaman tamu. GES adalah layanan pengisian pengalaman makan ditempat (*dine-in*) atau pesan bawa pulang (*take away*) di restoran pizza hut. GES berguna untuk mengetahui pendapat konsumen setelah menyantap prodak makanan dan minuman yang ada di restoran pizza hut. GES merupakan suatu survei yang menjadi alat ukur dalam pelayanan perusahaan untuk mengetahui bagaimana perilaku konsumen pada Pizza Hut Lotus Lampung. Apabila dikaitkan dalam teori pelayanan, GES merupakan *Supporting Service*, sebagai pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya” seperti fasilitas pengisian pengalaman secara online setelah datang ke restoran pizza hut.

Tata cara pengisian GES ditujukan kepada konsumen dengan petunjuk pengisian dari karyawan atau kasir pizza hut dan paling lambat dilakukan lima hari dari tanggal transaksi. Ketentuan dari restoran bahwa konsumen tersebut mendapatkan hadiah karena mengisi dengan jawaban *excellent* (sangat baik). Pengisian GES dapat dilakukan dengan cara membuka website di www.hallopizzahut.com.

³⁴ *Ibid.*

Situs web GES ini menggunakan *cookie*³⁵ untuk secara otomatis mengumpulkan informasi tentang kunjungan dan sistem konsumen. Seluruh informasi konsumen digunakan semata-mata hanya untuk menyiapkan survei restoran, untuk tujuan riset pasar terkait guna memastikan integritas proses survei web restoran. Informasi lengkap tersedia dengan membaca Kebijakan Privasi Restoran.³⁶ Apabila konsumen belum yakin, konsumen dapat membaca terlebih dahulu Kebijakan Privasi Restoran pada laman yang tersedia. Kemudian konsumen dapat melanjutkan melakukan pengisian GES.

Dari pengisian GES tersebut konsumen diuntungkan dengan adanya pemberian hadiah berupa *E-voucher* “*Free Garlicheese Bread*” yang dikirimkan melalui email dari pihak restoran kepada konsumen. *E-voucher* yang ditukarkan harus disertai struk transaksi asli dengan satu buah produk *garlicheese bread*. Batas waktu Penukaran *E-voucher* maksimal satu bulan dari tanggal yang tertera pada *E-voucher* tersebut.³⁷ Tata cara pengisian *Guest Experience Survey* pada Restoran Pizza Hut dilakukan secara online melalui www.hallopizzahutindonesia.com.³⁸

³⁵ *Cookie* adalah serangkaian teks yang disimpan pada komputer Anda oleh situs web yang Anda kunjungi. Pada umumnya *cookie* menyimpan pengaturan atau preferensi Anda untuk suatu situs web tertentu, misalnya bahasa yang dipilih, atau lokasi (Negara) Anda. Ketika Anda kembali kesitus web tersebut, Firefox akan mengirimkan *cookie* yang bersesuaian kepada situs web yang bersangkutan. Dengan cara ini, dapat menampilkan informasi yang sesuai dengan pengaturan Anda. Dalam www.tentangcookie.com diunduh pada 09 Agustus 2016.

³⁶ www.pizzahutsurvey.com diunduh pada 06 Juni 2016.

³⁷ Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku Manager PT.Sari Melati Kencana Cab. Pizza Hut Lotus Lampung, pada kamis 25 mei 2016.

³⁸ www.halopizzaindonesia.com diunduh pada 06 November 2016.

Sebanyak 15 konsumen yang mengisi GES yang termasuk dalam kriteria. Diantaranya dalam bentuk pelayanan yang diberikan ke konsumen yang dimulai dari datang disambut dengan senyuman, pengarahan kemeja makan, ketetapan prodak, hingga senyuman sampai di pintu keluar restoran.

B. Perilaku Konsumen Terhadap Guest Experience Survey

Perilaku konsumen pada dasarnya merupakan suatu tindakan yang ditunjukkan oleh konsumen dalam hal mencari, menukar, menggunakan, menilai, mengatur barang atau jasa (pelayanan) yang mereka anggap akan memuaskan kebutuhan mereka. Analisis tentang perilaku konsumen terhadap suatu pelayanan menjadi dasar dalam pengembangan ilmu pengetahuan terhadap *Guest Experience Survey* melalui bagaimana perilaku konsumen tersebut.

Perusahaan Sari Melati Kencana atau Restoran Pizza Hut menggunakan GES sebagai wadah untuk konsumennya mencurahkan atau berbagi informasi tentang bagaimana pelayanan yang telah diperolehnya. Selain itu dibutuhkan juga para pelayan-pelayan atau karyawan yang *professional*, ramah dan menyenangkan karena mereka adalah yang menentukan terhadap puas atau tidaknya pelanggan. Jika pelayanannya bagus maka pelanggan akan merasa terpuaskan dan merasa dimanja.

Perusahaan merupakan bagian teknis dari kesatuan organisasi modal dan tenaga kerja yang bertujuan menghasilkan barang-barang atau jasa.³⁹ Dari kegiatan awal produksi hingga pelayanan yang dihasilkan secara terorganisir biasanya dilakukan oleh perusahaan.

Pelayanan merupakan salah satu pilar terpenting dalam dunia usaha karena disinilah tempat berinteraksinya antara produsen dengan konsumen

³⁹ Elfa Murdiana, *Hukum Dagang*, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2013), cet I, h. 33.

oleh karena itu dibutuhkan sebuah strategi khusus agar bisa mengikat pelanggan, sehingga dalam suatu restoran tidak hanya disediakan makanan dan minuman yang lezat tetapi konsumen juga diberikan pelayanan sebaik mungkin. Oleh karena itu, banyak pengusaha restoran yang berusaha memenuhi kebutuhan konsumennya dengan berbagai macam inovasi produk khususnya inovasi dalam pelayanan yang diberikan.

Salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan yang sangat baik adalah restoran Pizza Hut. Terbukti dengan semakin banyaknya pelanggan setia Pizza Hut di Indonesia terutama Pizza Hut Plaza Lotus Lampung, padahal sudah banyak restoran pizza lain yang mulai berkembang. Pizza Hut sekarang ini sangat digemari tidak hanya dikalangan remaja, tapi juga dari kalangan anak-anak. Jika kita masuk ke salah satu restoran Pizza Hut pasti akan langsung disambut dengan senyuman, pelayanan yang komunikatif dan interaktif dengan pelanggan yang sangat baik. Dan biasanya anak-anak yang datang akan diberikan balon gratis, tentu saja anak-anak akan merasa senang dengan pelayanan ini.

Pelayanan yang diberikan Pizza Hut Lotus Lampung dibagi dalam tiga macam jenis layanan :⁴⁰

1. Makan di Tempat (*Dine In*)

Pelayanan ini diberikan bagi konsumen yang ingin membeli pizza dan langsung dimakan di tempat. Untuk pelayanan ini, Pizza Hut Lotus menggunakan sistem *service table*, yaitu para konsumen tidak perlu mengantri untuk membeli pizza melainkan mereka cukup datang dan memilih tempat duduk yang mereka suka dan melakukan pemesanan di meja tersebut sesuai dengan menu dan harga yang

⁴⁰ Pizza Hut, *10 Momet Of Truth*, (DST/MOD/10MOT/I/2015).

mereka inginkan kemudian semua pesanan yang mereka pilih akan di antar kemeja mereka dalam waktu kurang lebih 15 menit.

2. Pesan Bawa Pulang (*Take Away*)

Pelayanan ini diberikan bagi konsumen yang ingin membeli pizza tetapi tidak untuk makan di tempat, konsumen cukup datang langsung dan pelayan akan memberikan buku menu di kasir yang bisa dipilih untuk pesan bawa pulang. Setelah itu konsumen cukup menunggu kurang lebih 15 menit di tempat yang sudah di sediakan. Untuk konsumen yang tidak suka menunggu bisa juga menelpon terlebih dahulu ke nomor *Delivery Service* (0721) 240280, jadi ketika mereka datang tidak perlu menunggu lagi karena pizza yang mereka pesan sudah tersedia.

3. Pesan Antar ke Rumah (*Delivery Service*)

Pelayanan ini diberikan bagi para konsumen yang ingin membeli pizza tetapi tidak bisa datang untuk memesan langsung. Mereka cukup menelpon ke nomor *Delivery Service* (0721) 240280, kemudian mulai memesan jenis pizza atau prodak lain yang mereka inginkan, setelah itu mereka tinggal menunggu kurang lebih 45 menit setelah selesai melakukan pemesanan. Tetapi tidak semua tempat bisa menggunakan pelayanan ini, karena ada batasan wilayah pengantaran. Hal ini dilakukan agar janji waktu yang diberikan yaitu kurang lebih 45 menit dapat terealisasi dan pizza yang diantar tetap dalam kondisi panas.

Dalam melayani konsumen, Pizza Hut Plaza Lotus memiliki sistem pelayanan yang disebut "*Ten Mommment Of Truth*" (Saat-saat terpenting dimana 10 hal tersebut diberikan kepada konsumen dalam bentuk pelayanan). *Ten Moment Of Truth* dapat dirasakan oleh ketiga konsumen di atas dari konsumen yang makan ditempat, bawa pulang ataupun pesan antar, akan tetapi lebih sepenuhnya diberikan dan dirasakan oleh konsumen yang makan ditempat (*dine in*). Jika dikaitkan dalam teori pelayanan, *Ten Moment Of Truth* merupakan *Facilitating Service*, yang bersifat wajib sebagai fasilitas pelayanan tambahan adalah adanya

pelayanan yang diberikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. *Ten Moment Of Truth* tersebut terdiri dari, yaitu:⁴¹

a. Menyambut Konsumen (*Greeting*)

Pada saat konsumen akan masuk, pelayan akan segera membukakan pintu dan memberikan sambutan dengan senyuman.

b. Mengantar Ketempat Duduk (*Seating*)

Setelah menyambut konsumen, pelayan kemudian mengantarkan konsumen tersebut ketempat duduk.

c. Mengambil Pesanan (*Taking the order*)

Setelah konsumen duduk, kemudian pelayan memberikan buku menu dan mencatat semua pesanan yang dipesan oleh pembeli tersebut.

d. Mengantar Minuman (*Serving drink*)

Mengantarkan minuman yang telah dipesan.

e. Mengantar Hidangan Pembuka (*Serving starter*)

Mengantarkan hidangan pembuka yang telah di pesan.

f. Mengantar Hidangan Utama (*Serving the main course*)

Mengantar hidangan utama yang telah dipesan.

g. Menghampiri Pembeli Kembali Setelah Datang Hidangan Utama (*Following up after the main course*)

Menanyakan kepada pembeli adakah tambahan pesanan dan menanyakan bagaimana rasa pizza hari ini, apakah enak atau tidak.

h. Menawarkan Hidangan Penutup (*Offering dessert*)

Setelah hidangan utama habis, pelayan wajib menawarkan hidangan penutup.

i. Mengantarkan Hidangan Penutup dan Menawarkan Kertas Bukti

Pembayaran (*Delivery dessert and offering the bill*)

Mengantarkan hidangan penutup apabila konsumen tersebut memesan dan mengantarkan bukti total pembelian pada saat itu.

j. Mengambil Pembayaran dan Mengucapkan Terima Kasih (*Taking payment and thanking*)

⁴¹ *Ibid.*

Mengambil jumlah uang yang dibayar dan memberikan kembalian apabila ada kemudian mengucapkan “Terima kasih, datang kembali”.

Pelayanan perusahaan yang diteliti yaitu GES yang saat ini menjadi alat ukur pelayanan pada restoran Pizza Hut Plaza Lotus Lampung. Dalam penelitian ini populasi yang menjadi objek penelitian adalah para konsumen yang telah mengisi *Guest Experience Survey* secara online di restoran Pizza Hut Plaza Lotus Lampung. Peneliti melakukan wawancara kepada konsumen yang bersangkutan, berikut tabel pendapatan restoran Pizza Hut Plaza Lotus Lampung setiap bulan dalam jangka waktu satu tahun yang dijadikan dalam penelitian ini berdasarkan perbedaan sebelum dan sesudah adanya *guest experience survey*. Berikut data yang peneliti peroleh merupakan tabel penjualan Pizza Hut Lotus Lampung sebelum adanya Guest Experience Survey dari bulan Januari 2014 – Desember 2014, yaitu:⁴²

Tabel. I
Penjualan Pizza Hut Lotus Lampung sebelum adanya GES bulan Januari 2014 – Desember 2014

Bulan	Penjualan (Rp.)
Januari	1.014.626.356
Februari	907.521.966
Maret	1.020.533.349
April	900.222.489
Mei	830.675.223
Juni	946.017.928
Juli	904.896.550
Agustus	980.554.575
September	800.674.604
Oktober	910.113.082
November	806.507.152
Desember	804.626.356

Sumber : Pizza Hut Cabang Lotus 2014

Berdasarkan Tabel I, terlihat bahwa penjualan di Pizza Hut Lotus sebelum adanya GES mengalami penurunan penjualan setiap bulannya.

⁴² Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku Manager PT.Sari Melati Kencana Cab. Pizza Hut Lotus Lampung, pada Kamis 10 Januari 2017.

Selama periode 2014 Pizza Hut Plaza Lotus beroperasi yaitu pada bulan Januari 2014 sampai bulan Desember 2014, pada tabel dapat dilihat pada penjualan bulan Januari di atas 1 milyar, tetapi bulan Februari mengalami penurunan dan kembali mengalami penurunan disetiap bulannya hingga di bulan September. Bulan oktober jumlah penjualan sedikit meningkat dan kembali menurun sampai akhir tahun 2014. Jumlah penjualan tertinggi terjadi pada bulan Maret 2014, yaitu sebesar Rp.1.020.533.349 dan penjualan terendah terjadi pada bulan Desember 2014, yaitu Rp. 804.626.356.

Berikut dengan perbandingan jumlah pendapatan di Pizza Hut Plaza Lotus Lampung dalam jangka satu tahun setelah adanya *Guest Experience Survey* yang telah disusun secara tabel dari bulan Januari 2016 – Desember 2016, yaitu:⁴³

Tabel. II
Penjualan Pizza Hut Lotus Lampung setelah adanya GES bulan Januari 2016 – Desember 2016

Bulan	Penjualan (Rp.)
Januari	1.190.626.350
Februari	994.626.356
Maret	1.059.533.009
April	1.068.222.999
Mei	1.100.675.223
Juni	1.096.017.929
Juli	1.094.896.000
Agustus	1.099.554.555
September	1.110.674.604
Oktober	1.110.113.082
November	1.116.507.155
Desember	1.194.626.357

Sumber : Pizza Hut Cabang Lotus 2016

Berdasarkan Tabel II, terlihat bahwa penjualan di Pizza Hut Lotus setelah adanya GES mengalami peningkatan penjualan setiap bulannya. Peningkatan ini menunjukkan adanya kepuasan konsumen. Selama periode 2016 Pizza Hut Plaza Lotus beroperasi yaitu pada bulan Januari 2016

⁴³ Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku Manager PT.Sari Melati Kencana Cab. Pizza Hut Lotus Lampung, pada Kamis 10 Januari 2017.

sampai bulan Desember 2016, pada tabel dapat dilihat pada penjualan bulan Januari di atas 1 milyar, tetapi bulan Februari mengalami penurunan dan kembali meningkat hingga akhir tahun 2016. Jumlah penjualan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2014, yaitu sebesar Rp.1.194.626.357 penjualan terendah terjadi pada bulan Februari 2014, yaitu Rp. 994.626.356.

Dari kedua tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa adanya respon dari para konsumen yang mengisi GES. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pendapatan perusahaan. Karena dari GES tersebut perusahaan dapat memperbaiki pelayanan yang ada berdasarkan konsumen yang merasa puas dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan dengan adanya *E-Voucher* berupa *Free Garlicheesybread* konsumen diuntungkan dengan pengisian GES tersebut.

Berdasarkan data pengunjung tahun 2016 yang peneliti ambil secara acak sebanyak 15 orang dilihat dari wawancara yang telah peneliti lakukan yang sesuai dengan ketentuan penelitian. Sehingga didapat 15 sampel, dimana dari 15 sampel yang digunakan mewakili dari seluruh jumlah populasi yaitu konsumen Pizza Hut Lotus Lampung tahun 2016.

Hasil wawancara dengan pendapat sangat puas berjumlah 13 orang dan lainnya mengisi dengan rasa tidak puas, sebagai rincian konsumen yang mengisi dengan rasa sangat puas sebanyak 13 orang, dan 2 orang mengisi dengan rasa tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan para responden menurut tiga faktor dalam perilaku konsumen yaitu faktor stimulus, respons dan intervening:

- a. Faktor Stimulus Konsumen yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan Pizza Hut Lotus Lampung.

Faktor stimulus merupakan faktor yang berada diluar diri individu (faktor eksternal) yang sangat berpengaruh dalam proses pembelian. Contohnya : merek dan jenis barang, iklan, promosi, pendapat orang lain. Seperti penggemar Pizza mereka memilih Pizza Hut karena saat itu menjadi brand makanan yang lezat, halal dan terkenal karena pelayanannya yang sangat baik, yang menjadi pilihan

para pecinta makanan dengan harga yang sesuai. Sehingga mereka tertarik untuk membelinya.

Produk Pizza yang mereka konsumsi yaitu Aneka Hidangan Pembuka (*Appetizer*), Aneka Hidangan Utama (*Maincourse*) seperti Pizza, Pasta, dan Nasi, Minuman Segar (*Drink*), dan Aneka Hidangan Penutup (*parfait atau ice cream*) seperti *Banana Split*, *Happy Melody* dan *Mix 4fun* khusus untuk anak-anak dengan beberapa aneka rasa dan topping, juga tersedia *Soup and Salad*.

Pelayanan yang diterima setiap konsumen harus sama dan sesuai dengan ketentuan pelayanan yang ada di semua restoran pizza hut di Indonesia "*Ten Moment Of Thruth*" yaitu Menyambut Konsumen (*Greeting*), Mengantar Ketempat Duduk (*Seating*), Mengambil Pesanan (*Taking the order*), Mengantar Minuman (*Serving drink*), Mengantar Hidangan Pembuka (*Serving starter*), Mengantar Hidangan Utama (*Serving the main course*), Menghampiri Pembeli Kembali Setelah Datang Hidangan Utama (*Following up after the main course*), Menawarkan Hidangan Penutup (*Offering dessert*), Mengantarkan Hidangan Penutup dan Menawarkan Kertas Bukti Pembayaran (*Delivery dessert and offering the bill*), Mengambil Pembayaran dan Mengucapkan Terima Kasih (*Taking payment and thanking*). Pelayanan tersebut diberikan mulai dari konsumen yang datang berada di depan pintu masuk hingga konsumen berada di pintu keluar restoran pizza hut.

Uliana dan Vingky memilih restoran pizza hut karena selain lezat, halal, dan pelayanan yang memuaskan, karyawannya yang berkemampuan menjelaskan promosi yang berlangsung yang merupakan salah satu faktor dari pelayanan, yaitu *Ability* (kemampuan). Terdapat berbagai macam promosi diantaranya seperti adanya promosi prodak baru setiap bulannya, promosi bagi pengguna kartu kredit/debit (S&K), dan penukaran E-Voucher dari pengisian GES. Mereka mengetahui adanya GES dari karyawan pizza hut. Selanjutnya mereka selalu mengisi GES setelah membeli dan mendapatkan bill. Menurutnya GES tersebut tidak hanya karena ia ingin mendapat hadiahnya saja tetapi kita dapat meluapkan apa yang telah dirasakan si konsumen.⁴⁴

Sedangkan menurut Viki prodak pizza hut yang digemarinya adalah Pizza dan Salad. Viki memilih makan langsung ditempat (*dine in*) karena ia senang mendapatkan pelayanan dari restoran ini. Menurut Viki memilih restoran pizza hut karena harga yang terjangkau dan halal untuk dikonsumsi dan sudah bersertifikat BPOM. Sebelumnya ia takut untuk membeli produk pizza karena banyak diberitakan bahan yang terkandung di dalamnya mengandung bahan kadarluarsa yang dapat mengancam kesehatan tubuh. Kemudian Viki mencoba memberikan pendapatnya saat pengisian GES dan mendapatkan pengarahannya bahwa prodak pizza hut telah teruji kehalalannya yang

⁴⁴ Uliana, Vingki, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

merupakan salah satu faktor dalam pelayanan yaitu *Accountability* (pertanggungjawaban). Dalam hal ini terlihat bahwa pihak restoran atau karyawannya senantiasa selalu memberikan yang terbaik ke setiap konsumen dengan cara mendengarkan keluhan baik buruk dan selalu mencoba memperbaiki agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Dari situ ia beranggapan restoran pizza hut tidak membuat takut sehingga ia tidak khawatir untuk mengkonsumsi produk pizza hut untuk memenuhi kebutuhannya yang gemar dengan pizza.

Viki mengkonsumsi produk pizza hut karena teman-temannya juga mengkonsumsinya. Sehingga ia tertarik untuk mencoba dan tidak disangka produk pizza hut menjadi pilihan untuk kebutuhan akan kegemarannya dengan makanan barat. *Pizza Meat lovers* dan salad sudah menjadi trend pilihan ia dan teman-temannya.⁴⁵

Dilihat dari faktor stimulus keputusan mereka memilih produk pizza hut yaitu yang menjadi faktor utama adalah pelayanan yang diberikan sangat memuaskan yang dapat dilihat dari pengisian GES, serta mereka mengkonsumsi produk pizza hut karena halal dan merek yang terkenal yang menjadi trend makanan masa kini seperti yang diungkapkan oleh Uliana dan Vingki bahwa mereka membeli produk pizza hut karena pendapat dari orang lain seperti yang diungkapkan oleh Viki.

⁴⁵ Viki, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

Dilihat dari nilai dasar dalam perilaku konsumsi masyarakat muslim bahwa, Uliana, Vingki, Viki mereka memilih produk pizza hut karena sesuai kebutuhan mereka dan memilih produk pizza hut karena halal, aman untuk dikonsumsi dan dengan harga yang terjangkau sesuai dengan keadaan ekonomi konsumen dan tidak ada unsur keterpaksaan dalam membeli. Dan tidak dipungkiri bahwa kebutuhan makanan saat ini tidak bisa dipisahkan dari kehalalannya.

- b. Faktor Respons Konsumen yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan Pizza Hut Lotus Lampung.

Faktor respon merupakan hasil aktifitas individu sebagai reaksi dari faktor stimulus. Faktor respon sangat bergantung pada faktor individu dan kekuatan stimulus. Contohnya: keputusan pembelian barang, pemberian penilaian terhadap barang, perubahan sikap terhadap suatu produk. Seperti yang diungkapkan oleh konsumen pencinta salad.

Novi memilih restoran pizza hut bukan karena iklan di televisi ataupun pendapat dari teman-teman. Tetapi ia memilih sendiri restoran pizza hut dengan mendatangi outlet pizza hut, dengan informasi yang ia butuhkan dimana ia sangat gemar dengan salad. Setelah mengetahui bahwa salad yang ia makan rasanya enak dan segar, ia selalu datang setiap minggunya untuk kembali membeli salad di outlet Pizza Hut Lotus Lampung. Ia juga tidak lupa selalu berkunjung ke situs resmi pizza hut untuk melakukan pengisian GES. Dalam pengisian GES ia

selalu memberikan rasa puas karena pelayanan yang telah ia dapat sangat memuaskan. Prodak Pizza Hut sangatlah sesuai dengan kebutuhan konsumennya. Karena setiap prodak yang akan diberikan kekonsumen harus benar-benar dijaga kebersihan dan kehalalannya.⁴⁶

Sedangkan menurut Jane memilih restoran pizza hut karena menurut Jane pizza halal, aman dan pelayannya yang sangat memuaskan. Setiap kali ia selalu mendapatkan pengarahan untuk mengisi GES. Pernah ia mendatangi salah satu outlite pizza hut untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang telah di dapatkan, ia tertarik untuk mencobanya, sehingga setelah beberapa bulan membeli pizza di outlite pizza yang sama ia merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan. Membuat ia datang kembali karena sebelumnya ia pernah merasakan kekecewaan, tidak puas, yang membuat ia mencoba mendatangi beberapa outlite pizza hut yang ada di Lampung. Dan menurutnya restoran Pizza Hut Lotus Lampung selalu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan sehingga ia selalu mengatakan kepuasannya saat mengisi GES seperti ketetapan dalam prodak, ketepatan waktu datangnya makanan dan minuman yang dipesan, karyawan yang selalu tanggap serta sabar apabila konsumen menanyakan tentang prodak yang dipesan.⁴⁷

Dilihat dari respon kedua konsumen mereka memilih restoran pizza hut karena terpengaruh dari keputusan mereka membeli dan

⁴⁶ Novi, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

⁴⁷ Jane, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

keunggulan dalam pelayanannya serta keunggulan dalam setiap prodaknya. Jika dilihat dari GES kedua konsumen tersebut sadar akan dampak baik dari pengisian GES dimana adanya respon antara produsen dan konsumen.

Dilihat dari nilai dasar dalam perilaku konsumsi masyarakat muslim seperti Yana dan Xena. Keputusan membeli yang dilakukan oleh Yana dan Xena secara islam sudah tepat dengan memilih prodak pizza hut yang halal, dan aman dikonsumsi. Pada saat Yana memilih untuk membeli pizza yang langsung dibawa pulang (*take away*). Kasir pizza hut menawarkan agar Yana mendapatkan potongan harga atau diskon untuk promo dengan melakukan pembelian langsung dua pizza sedang atau dua pizza besar. Yana semakin senang dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dimana karyawannya yang dengan ramah menjelaskan tentang apa-apa saja promo yang sedang berlangsung dan menanggapi dengan sabar dan senyuman yang merupakan faktor pelayanan yaitu *Attention* (tindakan). Hal ini juga di terangkan oleh Yana dan Xena dalam pengisian GES tentang kepuasannya.

Sedangkan menurut Dermawan yang sebelumnya telah melakukan pengisian GES dan merasa sangat puas. Ia mengetahui prodak pizza hut melalui iklan di televisi. Prodak pizza hut merupakan terobosan untuk berbagai golongan baik muslim ataupun non muslim karena halal dan harga yang terjangkau. Ia tertarik untuk mengunjungi

restoran pizza hut karena cocok baginya yang sering berpergian makan diluar bersama keluarga dan sangat cocok dengan tempatnya yang bersih dan nyaman serta karyawannya yang berpenampilan baik yang menjadi faktor kepuasan pelanggan.⁴⁸

Selain itu menurut Ayu, sebelumnya ia sudah mengetahui prodak pizza hut dari teman-temannya. Ayu sering datang dan termasuk dalam *Customer Mania* yaitu konsumen yang sering sekali atau bahkan setiap waktu datang ke restoran pizza hut. Ayu juga selalu melakukan pengisian GES langsung setelah mendapatkan bill. Menurutnya, restoran pizza hut disini selalu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, ia selalu disambut dengan ramah. Sehingga Ayu sudah merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.⁴⁹

Dari berbagai berita yang muncul di televisi ataupun media sosial, Sari merasa takut karena bahan makanan yang digunakan di restoran pizza hut adalah bahan kadarluarsa. Kemudian ia tetap berfikir untuk mengunjungi outlite pizza. Setelah ia datang langsung dan mengisi GES. Ia mendapatkan penerangan tentang berita tersebut dari karyawan dan manajer yang ada di outlite tersebut. Sekarang ia merasa aman kembali dan ia tetap kembali ke restoran pizza hut karena pelayanannya yang sangat baik.⁵⁰

Adapun konsumen pizza hut yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di restoran pizza hut lotus lampung seperti Bitan. Pada saat itu ia memilih untuk membeli dengan cara *Delivery Order*. Sudah dua tahun ia menjadi konsumen setia di restoran Pizza Hut Lotus Lampung tersebut, ia sendiri mengakui bahwa prodak pizza hut yang sudah trend dengan segi ke halalan produk, dan sudah mendapatkan izin dari BPOM. Dengan alasan rasa ketidakpuasan dan kekecewaanya atas kesalahan prodak yang dipesan, ia melakukan pengisin GES. Dimana prodak yang dipesan dengan prodak yang

⁴⁸ Dermawan, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

⁴⁹ Ayu, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

⁵⁰ Sari, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

datang tidak sesuai. Sehingga ia harus kembali menunggu pesannya datang kembali.⁵¹

Selain itu menurut Widia. Widia mengetahui produk pizza hut karena kebanyakan teman-temannya mengunjungi restoran pizza hut. Ia mengatakan ketidak puasanya dalam GES setelah ia mencoba produk yang ada di restoran tersebut dengan waktu yang terlalu lama dari waktu pemesanan yang telah dijanjikan sebelumnya serta menurutnya harga yang diberikan di kedai pizza lain dirasa lebih terjangkau, ia memilih produk lain dan tetap memilih pizza andalannya yaitu di kedai pizza lain menurutnya sangat sesuai dengan harganya yang tidak terlalu mahal dan ia enggan untuk menunggu terlalu lama.⁵²

Dilihat dari respons konsumen pada GES yang merasa tidak puas namun mereka tetap melakukan pengisian GES. Keputusan mereka membeli seperti faktor pribadi dimana mereka sudah merasa pernah dikecewakan karena kurangnya ketepatan dalam produk, waktu pemesannya dan harga yang kurang terjangkau seperti Bitan dan Widia.

Dilihat dari Perilaku Konsumsi secara islam konsumen diatas seperti Jane, Yana, Xena, Dermawan, dan Sari. Keputusan membeli produk pizza hut secara kehalalannya sudah sesuai menurut Islam. Mereka sangat memperhatikan produk makanan dengan label halal. Sebaik nya sebagai muslim yang baik lebih mengutamakan kehalalan suatu produk dan standar BPOM.

- c. Faktor Intervening Konsumen yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan Pizza Hut Lotus Lampung.

Faktor intervening adalah faktor stimulus dan respon. Faktor ini merupakan faktor internal individu, termasuk motif-motif membeli, sikap terhadap suatu peristiwa, dan persepsi terhadap suatu barang. Seperti yang diungkapkan oleh konsumen pizza hut yaitu Vina. Vina merupakan salah satu konsumen yang sering datang ke restoran pizza hut. Produk pizza hut yang sering dipesannya seperti pizza dan *appetizer*.

⁵¹ Bitan, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

⁵² Widia, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

Vina juga sering menukarkan *E-Voucher* yang didapat melalui pengisian GES. Ia memilih produk pizza hut karena cocok akan kegemarannya dengan makanan barat sehingga ia tidak perlu jauh-jauh untuk memenuhi hobinya tersebut. Vina sangat menyukai *Pizza Meat Lovers* dan beberapa *appetizer* lain yang ada di restoran pizza hut. *Appetizer* juga sering ia dapat secara gratis dari pengisian GES membuat ia semakin semangat datang ke restoran ini. Vina juga dapat menggunakan fasilitas yang ada di restoran seperti wifi gratis dan pelayanan yang baik dari para karyawan yang berada di restoran pizza hut. Sehingga ia merasa sangat nyaman berada di restoran tersebut.

Vina biasa membeli produk pizza hut karena semua keluarga vina, baik ibu, ayah dan saudaranya menyukai produk pizza hut. Menurut mereka produk pizza hut yang halal dan aman untuk dikonsumsi. Melihat kegemaran Vina akan makanan barat mengunjungi restoran pizza hut sangatlah cocok untuknya.⁵³

Sedangkan Mery membeli produk pizza hut selama 3 tahun sampai saat ini, produk pizza hut yang dibelinya yaitu *Pizza Deluxe Cheese*, *Cheesy Rools* dan beberapa *appetizer lain*. Mery memilih *Pizza Deluxe Cheese* yang ada di restoran pizza hut karena menurutnya, produk pizza hut sangatlah cocok untuknya yang sangat menyukai keju. Mery biasa membeli produk pizza hut karena saran dari teman-temannya yang juga menyukai produk pizza hut dan menurut

⁵³ Vina, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

Mery prodak pizza hut harganya terjangkau dengan menggunakan bahan-bahannya yang berkualitas tinggi serta ditambah pelayanannya yang sangat berbeda dari restoran pada umumnya. Dari semua alasan di atas yang membuat Mery selalu mengisi GES dengan rasa sangat puas.⁵⁴

Selanjutnya Wulan merupakan konsumen setia di restoran pizza hut yang selalu memesan *Pastry/Soup (Puff Pastry Soup)*. Ia mengisi GES dengan rasa sangat puas karena pesanan prodaknya selalu diberikan tepat, cepat dan selalu mempertahankan kualitas dari produk tersebut. Produk Pastry ini memang menjadi salah satu primadona karena citarasa dan aromanya yang khas. Wulan memilih membeli prodak ini di restoran Pizza Hut Plaza Lotus karena kebetulan jarak dari rumahnya tidak begitu jauh.

Wulan membeli prodak pizza hut karena ia melihat iklan di televisi, sebelumnya ia membeli pastry di restoran lain untuk sekedar ingin coba-coba namun ia merasa tidak puas. Pernah sekali ia membeli pastry akan tetapi pastry yang dipesan rasa dan penampilannya sangat mengecewakan, lalu ia mencoba pastry yang ada di restoran pizza hut sangat berbeda dengan pastry yang sebelumnya, ia merasa puas dengan rasa dan pelayanannya dimana apabila ia memiliki complain pihak pizza hut juga sangat menanggapi.⁵⁵

⁵⁴ Mery, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

⁵⁵ Wulan, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

Selanjutnya peneliti mewawancarai Diana yang merupakan konsumen baru di restoran pizza hut. salah satu temannya memberikan solusi agar ia mencoba datang ke restoran pizza hut. Saat ini Diana sedang berulang tahun. Ia merayakan bersama teman-temannya. Sebelumnya ia kebingungan untuk memilih prodak mana yang harus dipesan untuk teman-temannya yang berjumlah 10 orang yang sesuai dengan budget yang ia miliki. Karyawan restoran menyarankan agar Diana memesan menu paket. Menu paket tersebut adalah Paket *Sensasi Deligth* dan Paket *Soup and Salad*. Ia langsung mengisi GES dengan rasa sangat puas meskipun ia baru pertama kali datang ke restoran ini. Menurutnya restoran pizza hut merupakan restoran terbaik dengan rasa, bahan baku serta yang utama adalah pelayanan yang diberikan sangat memenuhi kebutuhan masing-masing konsumennya.⁵⁶

Selain itu peneliti juga mewawancarai konsumen yang membeli prodak pizza hut yang termasuk dalam faktor intervening yaitu Putra. Ia merasa sangat nyaman apabila menyantap makanan di restoran ini. Dimulai dari awal datang disambut dengan senyuman lalu proses pemesan yang banyak mendapatkan penjelasan akan masing-masing prodak hingga pada saat melakukan pembayaran. Menurutnya, ia sangat-sangat diperlakukan dengan baik setiap kali berkunjung ke

⁵⁶ Diana, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

restoran ini. Sehingga ia selalu mencurahkan kepuasannya terhadap pelayanan restoran ini pada saat melakukan pengisian GES.⁵⁷

Dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa konsumen pizza hut selalu memberikan respon yang baik terhadap pengisian GES. Tidak hanya itu, mereka juga mendapatkan keuntungan yang didapat berupa E-Voucher. Hal ini didominasi oleh faktor intervening dimana Faktor eksternal dan faktor internal konsumen pizza hut dipengaruhi oleh teman-teman sesama pecinta restoran pizza hut selain itu ada pula rekomendasi untuk membeli produk pizza hut dan iklan , promo, trend dan yang paling umum bagaimana pelayanan yang mereka dapat terhadap restoran yang menjadi pilihan mereka apakah sesuai keinginan atau tidak, seperti Vina, Mery, Wulan, Diana, dan Putra.

Dapat dilihat dari perilaku konsumsi secara islam konsumen diatas bahwa Vina, Mery, Wulan, Diana, dan Putra. Dalam memilih produk sesuai dengan islam karena dalam memilih makanan dan minuman mereka lebih memilih restoran yang bersertifikasi halal dan sudah mendapatkan izin BPOM sehingga produk tersebut terjamin aman dan tidak membahayakan bagi kesehatan.

Perencanaan pembelian dan mengkonsumsi produk-produk merupakan suatu proses yang terjadi dengan berlangsungnya waktu membeli. Guna menerangkan pembelian tertentu perlu kita memahami

⁵⁷ Putra, Wawancara, Konsumen Pizza Hut Plaza Lotus, 18 Desember 2016

latar belakang pembelian yang bersangkutan, dan kita harus mengetahui pengetahuan ataupun pengalaman orang itu sehubungan dengan produk atau brand yang bersangkutan agar kebutuhannya terpenuhi. Apabila kebutuhannya tidak terpenuhi, ia akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi rasa puasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan di restoran Pizza Hut Plaza Lotus dirasakan memberikan kepuasan tersendiri terhadap konsumennya yang terdapat dalam 15 sampel tersebut. Jika dilihat berdasarkan tingkat usia, yang paling mendominasi untuk pengisian *guest experience survey* dipukul rata yaitu remaja dan dewasa karena dari sampel setiap individu yang diwawancara dari kalangan remaja dan dewasa merupakan individu yang paling banyak datang ke restoran. Sedangkan anak-anak belum dapat memahami apa itu *guest experience survey*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di restoran Pizza Hut Lotus Lampung, bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan dalam respon pengisian *Guest Experience Survey*, terdapat konsumen yang puas dan konsumen yang tidak puas. Kedua perilaku tersebut dapat dilihat melalui tiga faktor perilaku konsumen, yaitu: faktor *stimulus*, faktor *respon*, dan faktor *intervening*. Selain itu juga perilaku konsumen dapat terlihat dari perilaku konsumen rasional maupun perilaku konsumen irasional sehingga dapat terlihat antara konsumen yang puas dan konsumen yang tidak puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat memberikan saran yang mungkin akan bermanfaat bagi pihak yang terkait:

1. Bagi Konsumen Pizza Hut, khususnya Pizza Hut Lotus Lampung bahwa untuk pengambilan keputusan dalam memilih restoran sebaiknya kita melihat dari segi kebutuhan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen, dan pilihlah restoran yang sudah sesuai dengan izin BPOM dan Halal.
2. Bagi Pihak Restoran Pizza Hut, khususnya Pizza Hut Lotus Lampung agar tetap bijak dalam arti tetap mempertahankan kehalalan prodak dan tetap memberikan pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Burga Bugin, *Metodologi Sosial dan Ekonomi: Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Pustaka Al-Fatih, 2009.
- Elfa Murdiana, *Hukum Dagang*, Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2013.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Nur Rianto Al Arif , *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, Metro: STAIN Jurai Siwo Metro, 2016.
- Pizza Hut, *10 Moment Of Truth*, DST/MOD/10MOT/2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:

Rineka Cipta, 2012.

Suraya Murcitaningrum, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Bandar

Lampung: Ta'lim Press, 2012.

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: Pustaka

Setia, 2015.

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/PizzaHut>

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN
(Studi Pada Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)

OUTLINE

Halaman Sampul

Halaman Judul

Halaman Persetujuan

Halaman Pengesahan

Abstrak

Halaman Orisinalitas Penelitian

Halaman Motto

Halaman Persembahan

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Lampiran

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen
 2. Strategi Kepuasan Konsumen
 3. Karakteristik Perilaku Konsume
 4. Faktor-Faktor Yang Mempelajari Perilaku Konsumen
- B. Pelayanan
1. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Pelayanan
 2. Macam-Macam Pelayanan
 3. Konsep Pelayanan
 4. Hubungan Pelayanan dengan Perilaku Konsumen

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi wilayah Penelitian
 1. Sejarah Singkat Pizza Hut Lotus Lampung
 2. Letak Geografis Pizza Hut Lotus Lampung
 3. Gambaran Singkat Guest Experience Survey
- B. Perilaku Konsumen Terhadap Guest Experience Survey

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

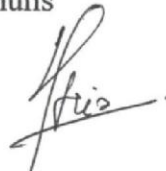
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 05 Januari 2017

Penulis



Tria Dameiyanti

NPM. 1289534

Pembimbing I



Drs. H. A. Jamil, M.Sy

NIP. 19590815 098903 1 004

Pembimbing II



Elfa Murdiana, M.Hum

NIP. 19801206 200801 2 010

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi Pada Efektifitas Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)

A. Wawancara dengan manager, karyawan dan konsumen Pizza Hut Lotus Lampung.

1. Manager Pizza Hut Lotus Lampung

- a. Sejak kapan Pizza Hut Lotus Lampung didirikan?
- b. Bagaimana perkembangan Pizza Hut Lotus Lampung sejak didirikan sampai sekarang?
- c. Langkah-langkah apa yang dilakukan oleh Pizza Hut Lotus Lampung dalam rangka melakukan peningkatan pelayanan?
- d. Adakah standar pelayanan yang diberikan oleh Pizza Hut pusat pada Pizza Hut di Bandar Lampung?
- e. Apakah sistem standar pelayanan perusahaan berjalan dengan lancar?
- f. Apakah sistem standar pelayanan tersebut berpengaruh pada peningkatan jumlah konsumen yang membeli di Pizza Hut Lotus Lampung?

2. Konsumen Pizza Hut Lotus Lampung

- a. Berapa lama anda mengetahui keberadaan restoran Pizza Hut Lotus Lampung?
- b. Apakah anda sering membeli disini?
- c. Bagaimana pelayanan yang diberikan pihak restoran Pizza Hut Lotus Lampung?
- d. Apakah pelayanan yang dilakukan oleh Pizza Hut satu dan yang lainnya yang ada di Bandar Lampung memiliki kesamaan?

- e. Sejauh mana tanggapan anda sebagai konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh Pizza Hut Lotus Lampung?

Metro, 05 Januari 2017

Penulis



Tria Dameiyanti

NPM. 1289534

Pembimbing I



Drs. H. A. Jamil, M.Sy

NIP. 19590815 098903 1 004

Pembimbing II



Elfa Murdiana, M.Hum

NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at 19 Nov 2016.		Act BAB 123 Lanjut Outline & APD. lanjutan pd pemb I	
		c	Act BAB 123	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Des 2016	✓	APP anda kurang menyena pada Prinsip Maqolad yg anda Angkat dan beberapa - Maqolad APP yg di Saja tuliskan kurangnya Respon Bahan pertanggung Anda	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
C	5 Jan 2017	0	Ass Outline & APD Mana f# Pemb ? 6	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25 April 2017.	✓	- Isi disesuaikan dan ditambah dengan materi langsung ke GES.	
2	2 Mei	✓	- Masukkan teori u/ membahas Analisis Perilaku Konsumen Bermuncul	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7 Juni 2017	✓	Pembalasan An Kommas' Sumber data Primer (Wawancara) dan Sumber data Sekunder (dlm kerangka Teori) ↳ Pembalasan And Bm Memunculkan Teori kb - Contoh di hal 32 diuraikan the pelayanan Maka kaitkan dgn Teori Pelayanan	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9 Juni 2017	✓	terapa Mahasiswa IAIN 20: Informan Anda & Kan Informan a/ konsumen Pizza Lotus (hal 36) - Pd Pembahasan Masalah Pertama Analisis the Prilaku Konsumen Bm Buncur (Hal 54) - Pd Pembahasan mengenai Tinguan Etika Bisnis Kombina Silkan data DR pizza (hasil wawancara) dan Teori (hal 54-57)	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/ Juli	✓	Apa BAB II lanjutan BAB II	
	11/ Juli	✓	Kesimpulan anda. Masih perlu diteliti & Bim Mengajukan simpulan jawaban dari Masoalah yg dibahas dipersingkat & dipergelas	

Dosen Pembimbing II

Elfa Mirdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Tria Dameiyanti** Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /ESy
NPM : 1289534 Semester / TA : X/ 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12 Juli 2017	✓	- Persingkat & pengelas lagi simpulanmu ↓ dlm simpulan itu ada Analisis lagi tetapi Beri gambar singkatmu - fahami Terdiri yang ada dan u/ Mengarabisi kata Judul, permya penelit, Pembahasan & simpulan Salina Terkatt	
	12 Juli	c	ABU BARI lanjutan pd pemb I	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum

NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

Tria Dameiyanti

NPM. 1289534



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII / 2016-2107

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	27/16 1/4		Revisi out line Abstrak, variabel D. 12	
	1/12/16 23/1/17		Revisi pendahuluan Revisi revisi outline Hal 12 apa keseluruhan Revisi Hal 13-14 yang mana dan link by peneliti Hal 18 tentang belum sampai	

Pembimbing I

Drs. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	16/17. /2		Metode Klarna Tasawuf dan kerohanian	✓
	20/27		Beasiswa S1 S2	✓
	1/3/17		kec 106 I Lampung APD	✓

Dosen Pembimbing I

Drs. H. A. Jamil, M.Sy
NIP. 195908150989031004



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
MAHASISWA STAIN JURAI SIWO METRO

Nama : Tria Dameiyanti Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Esy
NPM : 1289534 Semester / T.A : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13/4/17	✓	Kenadi Ular PP- tangan Ula (Kansong muncul ad 5 ila pawasalup co Shtu Egan	
	4/5/17	✓	Acc APD	

Dosen Pembimbing I

Drs. H. A. Jamil, M.Sy
NIP. 195908150989031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Tria Dameiyanti** Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /ESy
NPM : 1289534 Semester / TA : X/ 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/7 17		pelunsi skripsi akhir di atas per grup	
	17 7		mel. hal IV-V ura uris	

Dosen Pembimbing I

Drs. H. A. Jamil, M.Sy
NIP. 19590815 198903 1 004

Mahasiswa Ybs,

Tria Dameiyanti
NPM. 1289534



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: lainmetro@metrouniv.ac.id

PENUNJUKAN TIM UJIAN MUNAQOSYAH

Nomor : B-609/In.2&/FEBI/PP.00.9/07/2017

Nama : Tria Dameiyanti
NPM : 1289534
Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)
Tempat : Kampus II (Gedung.E.8.1.3)
Judul : Perilaku Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan Di Tinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada Efektifitas Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung)

HARI/ TANGGAL	WAKTU	KETUA/MODERATOR	PENGUJI	SEKRETARIS	PETUGAS
Rabu / 26 Juli 2017	13.00-15.00 WIB	Drs.H.A.Jamil.M.Sy	1. Drs. Dri Santoso.MH 2. Elfa Murdiana.M.Hum	Nawang Wulandari.M.Pd.I	Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

ALOKASI WAKTU		ASPEK YANG DIUJI / PENILAIAN
Ketua	Maks. 30 menit	Penampilan & Pembelaan
Penguji 1	Maks. 50 menit	Penguji 1 Metode, Relevansi & Penguasaan Materi
Penguji 2	Maks. 40 menit	Penguji 2 Kesungguhan dalam Bimbingan & Penguasaan Materi

Metro, 14 Juli 2017

an. Dekan

Ketua, Jurusan Ekonomi Syariah,



Rina H Maza, S.H.I., M.S.I
8401232009122005

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan I
3. Wakil Dekan III
4. Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
5. Ketua Program D3-Perbankan Syariah
6. Arsip.

Ujian Munaqasyah

Nama : Triya Dameiyani
NPM : 1289534
Juruan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Tanggal : 26 Juli 2017
Tempat : Kampus 2 (GD. E-013)
Judul : Perilaku Konsumen terhadap Pelayanan Perusahaan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam

Tim Penguji
Ketua / Moderator : Drs. H. A. Jamil, M.Sy
Penguji I : Drs. Dri Santoso, M.H
Penguji II : Elpa Murdiana, M. Hum.
Sekretaris : Hawang Wulandari, M.Pd.

Penguji I :

1. Yang akan ditinjau dari Etika Bisnis Islam : Perilaku Konsumen atau Pelayanan Perusahaan?
2. Perbaiki kata pengantar, Ucapan kemakasih Jangan Diucapkan kepada faktor saja : ~~Ada~~ faktor, Wakil rektor, Dekan, Kasur dll..
3. Respon seperti apa yang insi dilihat dari Etika Bisnis Islam
4. Benar respon terpenuhi tentang claim produk?
5. Yang ditinjau Etika Islam Bisnis adalah Pelayanan
6. Kalau judulnya mau seperti ini maka :
Respon Konsumen terhadap Pelayanan Ditinjau dari Etika B. Islam.
- 7.

Penguji II :

1. Jawaban Penelitian sebaiknya mencantumkan Perilaku Konsumen terhadap Pelayanan.
2. Respon dipengaruhi oleh beberapa hal : Stimulus,
3. Tambahkan kon-Efektifitas!

1. Jika meneliti perilaku, maka bahas tentang Perilaku Rasional dan tidak Rasional terhadap pembelian produk
5. Seperti apa indikator Pelayanan yang baik?
6. Catatlah hasil observasi secara langsung terkait dengan Pelayanan Konsumen dari Konsumen masuk sampai keluar (ulang!)
7. Tambahkan Struktur Organisasi!
- 8.

ketua/Moderator.

- Isi skripsi anda adalah hubungan perusahaan terhadap sikap Konsumen yang berkaitan meningkatkan ~~efek~~ ~~target~~ ~~target~~!
- Judul dirubah Menjadi:
=> Kepuasan Konsumen terhadap layanan Perusahaan (Studi pada GBS Pizza Hut)

Ujian dinyatakan lulus dengan syarat harus diperbaiki sesuai arahan tim Penguji, dengan Maksimal perbaikan 60 hari!!

Metro, 26 Juli 2017
Ketua/Moderator,



Drs. H. A. Jamil, M.Sy

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah
Saudari Tria Dameiyanti

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **Tria Dameiyanti**
NPM : 1289534
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
PERUSAHAAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Pada Efektivitas Guest Experince Survey Pizza Hut
Lotus Lampung)**

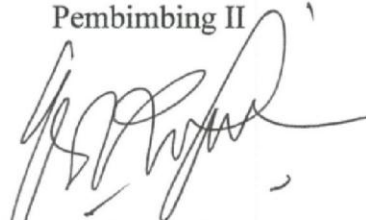
Sudah dapat kami setujui dan dapat dimunaqosyahkan Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Drs. H. A. Jamil, M.Sy
NIP. 19590815 198903 1 004

Metro, Juli 2017
Pembimbing II



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.pustaka.metrouniv.ac.id; e-mail: pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-721/In.28/S/OT.01/06/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : TRIA DAMEIYANTI
NPM : 1289534
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 1289534.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 15 Juni 2017
Kepala Perpustakaan

[Signature]
Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
ID. 195909011981031001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0609/2016
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Metro, 29 April 2016

Kepada Yth:
1. Drs. H. A. Jamil, M.Sy
2. Elfa Murdiana, M.Hum.
di -
Metro

Assalamu'alaikum wr.wb.

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :

Nama : Tria Dameiyanti
NPM : 1289534
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)
Judul : Guest Experience Survey Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada Pizza Hut Lotus Lampung)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua Jurusan,

Siti Zulaikha, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197206111998032001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.stainmetro.ac.id, e-mail: stainjusia@stainmetro.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: Sti.06/K.1/TL.00/0631/2017

Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro. Menugaskan
Kepada Saudara:

Nama : **TRIA DAMEIYANTI**
NPM : 1289534
Semester : 10 (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syari'ah (ESy)

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PIZZA HUT LOTUS LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI PADA GUEST EXPRIENCE SURVEY DI PIZZA HUT LOTUS LAMPUNG)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 31 Januari 2017

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Handwritten signature of the local official



Wakil Ketua I.

Husnul Fatarib, Ph.D

NIP 197401041999031004



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.stainmetro.ac.id, e-mail: stainjusa@stainmetro.ac.id

Nomor : Sti.06/K.1/TL.00/0632/2017
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
**MANAGER PIZZA HUT LOTUS
LAMPUNG**
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: Sti.13/K.1/TL.01/0631/2017, tanggal 31 Januari 2017 atas nama saudara:

Nama : **TRIA DAMEIYANTI**
NPM : 1289534
Semester : 10 (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syari'ah (ESy)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PIZZA HUT LOTUS LAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI PADA GUEST EXPRIENCE SURVEY DI PIZZA HUT LOTUS LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Metro, 31 Januari 2017
Wakil Ketua I.

Husnul Fatarib, Ph.D
NIP 197401041999031004



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0721/2016

Metro, 16 Mei 2016

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Menejer Pizza Hat Lotus Lamapung
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:


Nama : Tria Dameiyanti
NPM : 1289534
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)
Judul : Guest Experince Survey Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam
(Studi Pada Pizza Hut Lotus Lampung)

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ketua Jurusan,


Siti Zulaikha, S.Ag.,M.H.
NIP. 197206111998032001¹⁰

10 MOMENTS OF TRUTH

10 MOMENTS OF TRUTH adalah saat-saat dimana 10 hal terpenting yang diberikan oleh restoran untuk *customer* dalam hal pelayanan. *10 MOMENTS OF TRUTH*, terdiri dari:

1. *Greeting*
2. *Seating*
3. *Taking The Order*
4. *Serving Drinks*
5. *Serving Starters*
6. *Serving The Main Course*
7. *Following Up After The Main Course*
8. *Offering Desserts*
9. *Delivering Desserts and Offering The Bill*
10. *Clearing Desserts, Taking Payment & Thanking*

MOT 1 & 2: Greeting & Seating

- Artinya: Menyambut tamu & mengantar tamu ke tempat duduk
- Dilakukan oleh: Greeter
- Greeter Harus berdiri di Pintu Masuk
- Tamu disambut dalam waktu 5 detik (Tanpa Antrian), dan 15 detik saat ada antrian
- Pandangan Greeter: 75% ke arah ke Luar/tamu datang, 25% ke arah Dalam/restoran
- Cara Berdiri Greeter:
 1. Selalu SENYUM dan menghadap ke arah pintu masuk
 2. Membawa Menu dengan jumlah sesuai tipe restoran masing-masing
 3. Memegang Menu:
 - Restoran di Mal: Menu Utama dibuka pada Halaman ke-2

- Free Standing/Ruko: Tidak perlu membuka menu

4. Posisi kaki membentuk jam 12:10 atau 11:50

Langkah-langkah :

1. Sambut tamu

Contoh kalimat: “*Selamat pagi/siang/sore/malam....*”

2. Tanyakan kepentingan tamu

Contoh kalimat: “*Mau makan disini atau pesan dibawa pulang?*”

3. Tanyakan jumlah orang

Contoh kalimat: “*Untuk berapa orang?*”

4. Tanyakan pilihan area tempat duduk

Contoh kalimat: “*Untuk areanya merokok atau tidak?*”

5. Mengantar Tamu

Contoh kalimat: “*Mari.. Kak, diantar..*”

6. Mengarahkan tamu ke meja

Contoh kalimat: “*Sebelah sini yaa Kak.. Silahkan...*”

7. Tarikan kursi

Utamakan untuk wanita, orang tua dan anak-anak

8. Berikan menu utama

Contoh kalimat: “*Menunya Kak...*” Lakukan dari sebelah kanan tamu

9. Promosi produk terbaru di Menu Utama dan Sensasi Delight

Promosi sesuai dengan promosi yang sedang berlangsung

10. Berikan menu Sensasi Delight

Lakukan untuk semua tipe restoran

11. Sebutkan nama Server yang akan mengambil pesanan

Contoh kalimat: “*Untuk pemesanannya dengan.... (sebut nama server) ya ka...*” Sebutkan nama Server sesuai dengan S.B.S. yang ditetapkan

12. Ucapkan terima kasih

Lakukan sebelum meninggalkan meja dengan senyuman dan Kontak mata

MOT 3: Taking the Order

- Artinya: Mencatat pesanan dari orang pertama (tamu) ke orang kedua (Server)
- Dilakukan oleh: Server Penjaga Section

- Server Wajib Menghampiri tamu untuk Taking the Order dalam waktu 2-3 menit setelah tamu duduk
- Taking the order harus selalu membawa Service tray, 2 Salad Bowl, Captain Order, dan Pulpen
- Server Harus sudah menguasai menu
- Selalu senyum dan kontak mata saat taking the order

Langkah-langkah

1. Permissi

Dengan membawa 2 Salad Bowl, Captain Order, dan Pulpen

2. Perkenalkan diri

Contoh kalimat: *“Permisi..., dengan saya (Nama server)”*

3. Tanyakan kesiapan memesan

Contoh kalimat: *“Sudah siap pesan?”*

4. Promosi produk terbaru

Sesuaikan dengan Promosi yang sedang berlangsung

5. Repeat per Item

Gunakan kontak mata pada tamu yang pesan, jangan gunakan jari saat menyebutkan quantity

6. Catat Pesanan tamu sesuai dengan kode Sistem A-B-C-D pada kolom yang tertera dalam Captain Order

7. Tawarkan pesanan yang melengkapi (Suggestive selling)

8. Tawarkan menu Salad dan Soup

Jika tamu memesan Salad, berikan Salad Bowl, beritahukan jumlah pengambilan dan tunjukkan letak salad bar, Salad Bowl diberikan setelah melakukan repeat order secara keseluruhan

Contoh kalimat : *“Silahkan mangkuk saladnya, 1x pengambilan, disebelah*

sana ya kak..” (Server tunjuk letak salad bar)

9. Repeat order keseluruhan

Gunakan kontak mata saat mengulang pesanan, pandangan mata diarahkan kepada tamu yang pesan, jangan gunakan jari saat menyebutkan quantity.

Contoh kalimat: *“Baik Kak, saya ulangi pesanannya....”*

10. Angkat menu

Contoh kalimat: “*Menu-nya boleh saya angkat?*” Tunggu jawaban tamu untuk mengambil menu

11. Angkat extra setting

Contoh kalimat: “*Extra settingnya diangkat yaa Kak*” Ambil dari sebelah kiri tamu

12. Janji waktu menunggu

Hanya berlaku jika tamu memesan Pizza

Contoh kalimat : “*Untuk Pizza-nya ditunggu 17 menit*”

13. Ucapkan Terima kasih

Contoh kalimat: “*Terima kasih*”

SISTEM ABCD

- Pengertian: Sistem yang digunakan untuk pesanan yang bersifat individu
- Maksimal untuk 8 orang dalam 1 meja
- Sebutannya A-B-C-D-E-F-G-H
- Produk yang wajib menggunakan Sistem ABCD:

1. Minuman

2. Pasta

3. Nasi

4. Desserts

- Minuman: Diletakkan tepat disebelah kanan atas cutteleries Tamu yang memesan
- Makanan: Diletakkan persis dihadapan orang yang memesan
- Makanan yang dimakan bersama/sharing diletakkan persis ditengah-tengah meja

SISTEM ABCD

- Dahulukan anak-anak dan wanita
- Pastikan kepada orang tua setiap pesanan anaknya
- Suara/intonasi harus jelas dan sopan
- Menggunakan kata-kata yang wajar

- Cepat tanggap terhadap kebutuhan tamu
- Menghampiri tamu untuk Taking Order dalam waktu 2-3 menit setelah tamu duduk
- Mencatat pesanan dengan akurat
- Memastikan produk disajikan sesuai dengan pesanan tamu
- Suggestive Selling
- Fokus melayani tamu sesuai dengan S.B.S. yang ditentukan
- Pastikan tamu duduk di meja yang diset lengkap dan bersih

MOT 4: Serving Drinks

- Artinya: Menyajikan Minuman
- Dilakukan oleh: Runner
- Minuman adalah Produk pertama yang diantar ke meja
- Letakkan sesuai dengan menggunakan Sistem A-B-C-D yang tertera di doket
- Posisi gelas berada disebelah kanan atas cuttleries
- Sajikan minuman sesuai dengan standar penyajian yang berlaku
- Runner Wajib menyajikan produk dari pick up counter langsung ke meja tamu
- Runner saat mengantar produk harus selalu Senyum, kontak mata dan bicara dengan jelas tanpa terburu-buru
- Setiap produk yang diantar harus sesuai dengan Serving time yang berlaku
- Dahulukan anak-anak dan wanita
- Pastikan minuman disajikan tanpa ditanyakan lagi siapa yang memesan
- Runner memegang gelas pada bagian bawah
- Straw tidak boleh ditekuk & Sebutkan request tamu jika ada

STANDAR SERVING TIME

Langkah-langkah

1. Permisi

Lakukan saat menghampiri meja

1. Sebutkan jumlah, nama produk dan request tamu (jika ada)

Contoh kalimat: *"1 Jus Semangka tanpa gula"*

3. Letakkan sesuai dengan sistem A-B-C-D

Untuk minuman dan makanan yang bersifat individu Harus diletakkan tepat

pada orang yang memesan dan lakukan dari sebelah kanan tamu

4. Peringatkan alat saji panas

Contoh kalimat: *"Hati-hati...pannya panas"* Lakukan sebelum meletakkan produk di meja

5. Menpersilahkan Tamu

Contoh kalimat: *"Silahkan kak....."*

MOT 5 : Serving Starter

Artinya: Menyajikan Hidangan Pembuka dari Pick up Counter Langsung ke meja tamu

MOT 6: Serving the Main Course

- Artinya: Menyajikan Hidangan Utama dari Pick up Counter Langsung ke meja tamu
- Jenis Main Course: Pizza, Pasta, Nasi

Peringatkan tamu jika alat saji panas sebelum diletakkan ke meja

Peralatan makan tersedia lengkap

Tawarkan bantuan untuk slice pizza ke piring saat mengantar pizza

MOT 9: Delivering Desserts and Offering the Bill

- Artinya: Menyajikan Hidangan Penutup & Menawarkan Bill
- Kedua kegiatan dalam moment ini dilakukan oleh 2 peran yang berbeda, yaitu:
 1. Mengantarkan Hidangan penutup dilakukan oleh Runner
 2. Menawarkan bill dilakukan oleh: Server Section
- Tawarkan Bill setelah tamu sudah selesai menyantap hidangan penutup

MOT 7: Following Up After the Main Course

- Artinya: Mengecek pesanan tamu setelah Main Course disajikan
- Dilakukan oleh: Server Penjaga Section
- Patokannya setelah Pizza dimakan atau Main course lainnya dimakan(bila tidak pesan Pizza).

- Tujuannya: Agar secepatnya dapat mendeteksi apabila terjadi kesalahan/kekurangan dari produk yang disajikan ke tamu
- Server wajib mengetahui semua pesanan tamu Jangan sampai tamu kecewa
- Harus selalu dilakukan ke setiap meja

1. Permisi

Contoh kalimat: *"Permisi..."*

2. Mengecek kelengkapan pesanan tamu

Contoh kalimat: *"Pesannya sudah lengkap semua ...?"*

3. Tawarkan minuman tambahan bila gelas sudah 1/3 gelas dengan menggunakan Drink Card, bila belum tidak perlu ditawarkan

Contoh kalimat: *"Coca-colanya mau ditambah...? Atau mau tambah honey lime teanya kak...?"*

4. Berikan tissue tambahan

Contoh kalimat: *"Tambahan tisunya kak, terima kasih."*

MOT 8: Offering Desserts

- Artinya: Menawarkan hidangan penutup yaitu Ice Cream, Kopi, atau Teh
- Dilakukan oleh: Server Penjaga Section saat tamu sudah selesai makan

2. Permisi

Contoh kalimat: *"Permisi Kak, piring kosongnya boleh saya angkat?"*
(Tunggu jawaban tamu)

2. Tawarkan Desserts

Contoh kalimat: *"Sebelumnya mau tambah Ice Cream, teh, atau kopinya?"*

3. Berikan Toothpicks

Contoh kalimat: *"Silahkan toothpicknya...."*

4. Prebussing

Contoh kalimat: *"Piring kosongnya saya angkat ya?"*

5. Tawarkan bill & Ucapkan Terima kasih

Contoh kalimat: *"Jika butuh bill dengan saya ya... Terima kasih."*

MOT 10: Clearing Desserts Taking Payment & Thanking

- Dilakukan oleh: Server
- Clearing Desserts dilakukan saat tamu sudah selesai menyantap desserts

- Bill diberikan prosesnya ≤ 3 menit setelah tamu minta bill, dan Taking payment prosesnya ≤ 3 menit setelah bill diambil server dari tamu
- Terdapat 3 jenis pembayaran:

1. Cash/Tunai
2. Debit Card
3. Credit Card
4. Permissi

Contoh kalimat: *“Permissi, total billnya Rp 190.000,- kak, dicek kembali ya”*

Jika ada promosi yang berhubungan dengan sistem pembayaran yang digunakan, server harus selalu promosikan kepada tamu pada saat tamu meminta Bill

5. Beri waktu untuk tamu cek Bill Agar tidak ada kesalahan
6. Kembali untuk mengambil pembayaran tamu dimeja
7. Kembalikan Bill/Sebut nama Jika menggunakan Kartu

Contoh kalimat: *“Permissitanda tangan di sebelah sini ya (Sebutkan nama tamu).., ini untuk kartu dan slipnya”*

8. Tawarkan G.E.S.

Contoh kalimat: *“Pak bantu isi survey ke website kami ya... ada freenya lho, ketentuannya ada disini..” Terima kasih Pak Bambang datang kembali*

9. Pastikan tamu sudah mengecek bill yang telah diberikan Uang kembalian/Debit/Kartu Kredit segera kembalikan

Menyebutkan nama tamu dengan benar dan jelas pada saat menerima kartu, memberikan slip tanda tangan dan mengembalikan kartu kredit/debit, bila pembayaran menggunakan kartu yang tertera nama Sebutkan nama sebanyak 3x

10. Persilahkan untuk datang kembali

Undang tamu untuk datang kembali setelah selesai melayani pembayaran

Harus cepat bila dipanggil tamu

Membawakan Bill yang tepat kepada tamu

Harus dengan cepat melayani proses pembayaran

Mengucapkan terima kasih sambil menyebutkan nama tamu (bila mengetahui), dengan kontak mata dan tersenyum tulus

PROSEDUR PIZZA HUT INDONESIA

A. PENANGANAN *COMPLAIN*

Dalam menangani keluhan atau *complain* dari pelanggan Pizza Hut mempunyai prosedur tersendiri yang biasa disebut dengan LAST (*Listening, apologizing, satisfaction and thanking*). Langkah yang harus dilakukan oleh seorang manager dalam menangani masalah adalah:

1. *Listening* (mendengarkan) terhadap keluhan atau ketidakpuasan dari konsumen. Dalam mendengarkan seorang manager tidak boleh berargumen atau mengeluarkan statement apalagi dalam konteks pembelaan diri.
2. *Apologizing* (Permintaan maaf). Setelah mendengarkan semua keluhan dari pelanggan maka kewajiban seorang manager selanjutnya adalah meminta maaf atas semua ketidaknyamanan atau ketidakpuasannya. Ketidakpuasan pelanggan umumnya disebabkan oleh ketidakpuasannya terhadap pelayanan atau produk yang disediakan.
3. *Satisfaction* (kepuasan) kembali kepada konsumen tersebut dengan memprioritaskan pesanan customer tersebut.
4. *Thanking* (ucapan terima kasih) atas pengertiannya dan kesudiannya menunggu pesannya. Hal terakhir yang wajib dilakukan oleh manager.

B. JOB DESCRIPTION

Selain itu pizza hut juga ada *Job Description* yang bertujuan untuk menaikkan tingkat pelayanan karyawan kepada *customer*. *Job Description* Restoran:

1. Manajer.

Manajer salah satu tanggung jawab utama dari Pizza Hut Restaurant Manager adalah untuk mengatur kerja tim, dedikasi di antara karyawan, menjaga stabilitas outlet dan membuat pelanggan merasa mereka adalah bagian dari keluarga besar ketika makan di restoran. Restoran Manajer perlu untuk mengontrol operasional harian toko dengan penjadwalan shift kerja antara karyawan, pemesanan dan melakukan inventarisasi persediaan makanan. Tanggung jawab mereka juga meliputi rekrutmen, wawancara, dan merekrut Anggota Tim yang berkualitas. Selain itu termasuk juga tanggung jawab Restoran Manager adalah untuk melakukan evaluasi kinerja dan penilaian, memotivasi, serta mengambil tindakan disipliner bila diperlukan.

2. Assistant Manager (AM)

Bertanggung jawab membantu manajemen dalam operasi hariannya. AM juga bertanggung jawab dalam penjadwalan staf, melakukan penghitungan inventarisasi semua

perlengkapan toko dan menganalisa penjualan secara terus menerus sambil melakukan tindakan perbaikan agar perusahaan bisa memenuhi target pertumbuhan penjualan mingguan. AM juga perlu memastikan semua peralatan toko serta fasilitas yang lain terjaga dengan baik berdasarkan standar perusahaan. AM ikut membantu dalam perekrutan dan pelatihan karyawan baru untuk memastikan apakah pemohon telah memenuhi syarat untuk melakukan tugas mereka yang akan didelegasikan. Bedanya AM tidak punya kewenangan untuk menandatangani Pay out atau pengeluaran.

3. Shift Leader

Shift Leader adalah pemimpin sekaligus penanggung jawab atas seluruh staf yang masuk pada shift tersebut. Selain itu tugas dari Shift Leader adalah ikut membantu pekerjaan AM.

4. Crew Trainer (CT)

Crew Trainer (CT) adalah pelatih terhadap bawahan-bawahannya agar mempunyai kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.

Sumber: Wawancara dengan Bapak Mulyadi selaku Shift Leader PT.Sari Melati Kencana, pada Sabtu 05 November 2016.

Guset Experience Survey (GES)

Guset Experience Survey atau GES merupakan suatu survei yang menjadi alat ukur standar pelayanan perusahaan untuk mengetahui bagaimana pendapat konsumen atau perilaku konsumen di restoran Pizza Hut. Dari pengisian GES tersebut konsumen diuntungkan dengan adanya pemberian hadiah berupa *E-voucher "Free Garlicheese Bread"* yang dikirimkan melalui email dari pihak restoran kepada konsumen. *E-voucher* yang ditukarkan harus disertai struk transaksi asli dengan satu buah produk *garlichesse bread*. Batas waktu Penukaran *E-voucher* maksimal satu bulan dari tanggal yang tertera pada *E-voucher* tersebut.

Sumber: Wawancara dengan Bapak Misgiyanto selaku Manager PT.Sari Melati Kencana Cab. Pizza Hut Lotus Lampung, pada Kamis 25 Mei 2016.

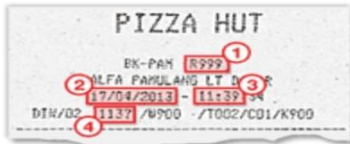
- Tata cara pengisian *Guest Experience Survey* melalui



Indonesia



Selamat datang di Pizza Hut Guest Experience Survey. Kami menghargai masukan dan waktu yang telah anda sediakan untuk mengikuti survei ini.



Untuk memulai, masukkan informasi yang terdapat pada bill anda:

① Nomor outlet:

② Tanggal:

Tanggal ▼ / Bulan ▼ / 16 ▼

③ Jam:

Jam ▼ : Menit ▼

④ Bill No:

Mulai

[English](#)

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG

Untuk memulai, masukkan informasi yang terdapat pada bill anda:

① Nomor outlet:

② Tanggal:

06 ▼ / 11 ▼ / 16 ▼

③ Jam:

15 ▼ : 40 ▼

④ Bill No:

Mulai

[English](#)

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Di akhir survei ini, anda akan diminta untuk memasukkan nama dan alamat email anda agar kami bisa mengirimkan penawaran istimewa yang bisa anda gunakan pada kunjungan berikutnya

Mohon jawab pertanyaan di bawah ini mengenai kunjungan anda ke Pizza Hut, dimana anda menerima undangan survei ini

Pilih tipe pesanan anda:

- Pesan bawa
- Makan di tempat

Berikutnya

5% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Mohon nilai tingkat kepuasan anda pada kunjungan anda di Pizza Hut

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak puas
- Sangat Tidak Puas

Berikutnya

8% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Mohon nilai tingkat kepuasan anda pada kunjungan anda di Pizza Hut

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak puas
- Sangat Tidak Puas

Berikutnya

8% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Apakah anda mengalami masalah dalam kunjungan anda?

- Ya
- Tidak

Berikutnya

72% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Berdasarkan kunjungan ini, adakah kemungkinan bahwa anda...

Merekomendasikan Pizza Hut kepada orang lain dalam 2 bulan mendatang?

- Sangat Mungkin
- Mungkin
- Mungkin Tidak
- Kemungkinan Besar Tidak
- Hampir Tidak Mungkin

Kembali ke Pizza Hut dalam 2 bulan mendatang?

- Sangat Mungkin
- Mungkin
- Mungkin Tidak
- Kemungkinan Besar Tidak
- Hampir Tidak Mungkin

Berikutnya

75% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Berdasarkan kunjungan ini, adakah kemungkinan bahwa anda...

Merekomendasikan Pizza Hut kepada orang lain dalam 2 bulan mendatang?

- Sangat Mungkin
- Mungkin
- Mungkin Tidak
- Kemungkinan Besar Tidak
- Hampir Tidak Mungkin

Kembali ke Pizza Hut dalam 2 bulan mendatang?

- Sangat Mungkin
- Mungkin
- Mungkin Tidak
- Kemungkinan Besar Tidak
- Hampir Tidak Mungkin

Berikutnya

75% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Apakah anda ingin memberikan penghargaan pada salah satu karyawan atas pelayanan yang istimewa sehingga kami bisa berbagi bersama tim?

- Ya
- Tidak

Berikutnya

79% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG

Beri tahu kami dalam tiga kalimat atau lebih alasan Anda Sangat Puas dengan pengalaman dengan Pizza Hut.

Berikutnya

79% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Beri tahu kami dalam tiga kalimat atau lebih alasan Anda Sangat Puas dengan pengalaman dengan Pizza Hut.

Karyawan yang ramah dan pelayanannya yang cukup baik

Berikutnya

79% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Apakah anda ingin memberikan penghargaan pada salah satu karyawan atas pelayanan yang istimewa sehingga kami bisa berbagi bersama tim?

- Ya
- Tidak

Berikutnya

79% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG

Mohon beritahu kami mengapa anda ingin memberikan penghargaan terhadap karyawan ini, baik untuk pelayanan ataupun pesanan

Berikutnya

80% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Apakah anda tertarik untuk mendaftar untuk menerima email tentang promosi, informasi, dan penawaran spesial dari Pizza Hut?

- Ya
 Tidak

Berikutnya

93% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Mohon nilai tingkat kepuasan anda berdasarkan...

Kebersihan restoran

- Sangat Puas
 Puas
 Netral
 Tidak puas
 Sangat Tidak Puas

Rasa makanan yang anda pesan

- Sangat Puas
 Puas
 Netral
 Tidak puas
 Sangat Tidak Puas

Ketepatan pesanan anda

- Sangat Puas
 Puas
 Netral
 Tidak puas
 Sangat Tidak Puas

Keramahan karyawan

- Sangat Puas
 Puas
 Netral
 Tidak puas
 Sangat Tidak Puas

Kecepatan pelayanan

- Sangat Puas
 Puas
 Netral
 Tidak puas
 Sangat Tidak Puas



Menu apa yang memiliki pengaruh yang paling besar dalam penilaian anda?

- Piza Tradisional
 Piza Loyang
 Hidangan pembuka / Snack
 Potongan keju
 Roti Bawang atau Roti Stik
 Pasta
 Sayap ayam
 Makanan penutup
 Piza Tipis dan Pedas
 Piza Promosi

a Kerak Isi
numan
nnya

Berikutnya

25% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Mohon masukkan informasi kontak anda. Informasi ini tidak akan digunakan untuk tujuan lainnya

Untuk menerima penawaran menarik karena partisipasi anda dalam survei ini, mohon masukkan nama dan alamat email anda

Nama depan:

Nama belakang:

Alamat email:

Konfirmasi email:

Berikutnya

100% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Mohon masukkan informasi kontak anda. Informasi ini tidak akan digunakan untuk tujuan lainnya

Untuk menerima penawaran menarik karena partisipasi anda dalam survei ini, mohon masukkan nama dan alamat email anda

Nama depan:

Nama belakang:

Alamat email:

Konfirmasi email:

Berikutnya

100% Complete

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG



Terima Kasih

Kami akan mengirimkan penawaran menarik ke alamat email yang telah anda masukkan dalam waktu 2-3 hari ke depan.

Kami menghargai masukan anda dan menantikan kunjungan anda di Pizza Hut berikutnya

Tetap terhubung

[Kunjungi situs kami](#)

[Kebijakan Privasi](#)

© 2016 SMG. Semua hak dilindungi undang-undang.

Powered by SMG

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Metro pada tanggal 26 Mei 1992, anak keempat dari empat bersaudara, pasangan Bapak R.Sumarsono.HS (Alm) dan Ibu Siti Aminah.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di TK Dharma Wanita Metro Utara diselesaikan pada tahun 1998, Sekolah Dasar

di SDN 1 Metro Utara diselesai -

kan pada tahun 2004, Sekolah Menengah Pertama di SMPN 6 Metro Utara diselesaikan pada tahun 2007, dan dinyatakan lulus di SMKN 1 Metro Timur pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada Semester I TA. 2012/2013.