

**KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA USAHA ROCKET  
CHICKEN CABANG SRUWENG DI MASA PANDEMI COVID-19**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu

Program Studi Ekonomi Syari'ah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Indah Kumalasari**

**17.21078**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA**

**2021**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor: 3532 Tahun 2013  
Jl. Tentara Pelajar No. 55B Telp. (0278) 385902 Kebumen 54312  
Website: [www.iainukebumen.ac.id](http://www.iainukebumen.ac.id) Email: [info@iainukebumen.ac.id](mailto:info@iainukebumen.ac.id)

**NOTA DINAS**

Hal: Skripsi

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen  
c/q Biro Skripsi  
Di  
Tempat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAINU Kebumen No In.11/X.10/IAINU/F.IV/III/016/2021 tertanggal 08 Maret 2021 tentang Judul dan Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2020/2021. Sebagai Pembimbing Skripsi Saudara/i:

Nama	: Indah Kumalasari
NIM	: 17.21078
Program studi	: Ekonomi Syari'ah
Tahun akademik	: 2020/2021
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng Di Masa Pandemi Covid-19

Maka setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami anggap Skripsi tersebut sebagai hasil penelitian/ kajian mendalam telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah IAINU Kebumen.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasyahkan, dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksampler skripsi dimaksud.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Kebumen, <sup>25</sup>Agustus 2021

Pembimbing I

**Faisal, S.A.g., M.Ag**  
NIDN. 2112105501

Pembimbing II

**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I**  
NIDN.2105038102

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA USAHA ROCKET  
CHICKEN CABANG SRUWENG DI MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh:

**Indah Kumalasari**

**17.21078**

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji pada tanggal 14 Agustus 2021  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I  
Ekonomi Syari'ah

**Pembimbing I**



**Faisal, S.Ag., M.Ag**  
NIDN. 2112105501

**Pembimbing II**



**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I**  
NIDN. 2105038102

**Penguji I**



**Fikria Najitama, S.H.I., M.S.I.**  
NIDN. 2107078201

**Penguji II**



**Siti Ngatikoh, M.M**  
NIDN. 2107117001

**Ketua Sidang**



**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I**  
NIDN. 2105038102


**Sekretaris**



**H. Munir Achvar, M.Si**  
NIDN. 0630056301

Mengesahkan

Dekan,



**Mukhsinun, S.H.I., M.E.I**  
NIDN. 2105038102

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Kumalasari

NIM : 17.21078

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Usaha Rocket Chicken  
Cabang Sruweng Di Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini saya menyetakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, 02 Agustus 2021

  
Indah Kumalasari

## **MOTTO**

“ Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh untuk (mencari kerindhaan) Kami, benar-benar akan kami tunjukan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.”<sup>1</sup> (Q.S. Al-Ankabut Ayat 69)

---

<sup>1</sup> Q.S Al-Ankabut (29: 69)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunannya terutama kedua Orangtua sangat saya cintai Ibu Budi Utami Sulistyoningsih dan Bapak Badarussamsi dan seluruh keluarga peneliti, yang selalu memberikan dukungan berupa materi, do'a sehingga skripsi dapat terselesaikan, adik saya Febri Irfan Ikhsanudin dan Naila Khusniyah yang selalu mendukung, menyayangi, dan menyemangati serta segenap keluarga besar FEBI dan

Almamater IAINU KEBUMEN

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA USAHA ROCKET CHICKEN CABANG SRUWENG DI MASA PANDEMI COVID-19

Oleh: Indah Kumalasari

Rocket Chicken adalah Perusahaan kemitraan yang bergerak di Bidang Fast Food Restaurant, dengan produk unggulan, Fried chicken, Burger, Steak dan Chinese food, dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, halal, dengan cita rasa yang khas, harga terjangkau bagi semua kalangan masyarakat yang diolah dengan bumbu pilihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen pada usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng dan Bagaimana Kualitas Pelayanan Konsumen Di masa Pandemi Pada Usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng.

Penelitian ini menggunakan teori menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang berisi tentang lima unsur menentukan kualitas pelayanan antara lain adalah *Tangibel* ( menunjukkan tentang tempat), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty*(Empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan Metode deskriptif ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan konsumen pada usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng menggunakan lima unsur yaitu adanya *Tangibel* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphati* (Empati). Sedangkan pelayanan yang digunakan pada rocket chicken pada masa pandemi yaitu dengan penjualan melalui *online*.

Kesimpulan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan konsumen pada usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng adalah memberikan pelayanan yang baik, memberikan penawaran promo, memberikan perhatian keinginan konsumen, mampu berkomunikasi dengan baik, tepat waktu pada saat melaksanakan suatu pekerjaan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Konsumen, Rocket Chicken**

## **ABSTRAK**

### ***QUALITY OF CONSUMER SERVICE AT THE ROCKET CHICKEN BRANCH SRUWENG BUSINESS DURING THE COVID-19 PANDEMIC***

**By: Indah Kumalasari**

*Rocket Chicken is a partnership company engaged in the Fast Food Restaurant sector, with superior products, Fried chicken, Burger, Steak and Chinese food, with the concept of serving healthy, quality, halal food, with a distinctive taste, affordable prices for all people. prepared with selected spices. This study aims to determine how the strategy to improve the quality of customer service in the Sruweng branch's Rocket Chicken business and how the quality of customer service during the pandemic at the Sruweng branch's Rocket Chicken business.*

*This study uses the theory according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry which contains five elements that determine service quality, among others, Tangibel (shows about the place), Responsiveness (Responsiveness), Reliability (Reliability), Assurance (Guarantee), and Empathy (Empathy). This study uses a qualitative approach. This research also uses this descriptive method, which can be interpreted as a problem solving procedure that is investigated by describing or describing the state of the subject or object of research (a person, institution, community and others) at the present time based on the facts that appear or as they are.*

*Based on the results of research on quality of customer service in the Rocket Chicken business, Sruweng Branch, the used uses five elements, namely the existence of Tangibel (Intangible), Responsiveness (Responsiveness), Reliability (Reliability), Assurance (Guarantee), and Emphati (Empathy). While the service used for rocket chicken during the pandemic is online sales.*

*The conclusion of this study regarding the quality of customer service at the Rocket Chicken Sruweng branch business is to provide good service, provide promo offers, pay attention to consumer desires, be able to communicate well, be on time when carrying out a job.*

***Keywords: Service Quality, Consumers, Rocket Chicken***



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, kita memujinya dan meminta pertolongan, pengampunan serta petunjuk-Nya sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng Di Masa Pandemi Covid-19”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Progam Sarjana (S1) pada Program Sarjana Ekonomi jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen.

Dalam menyusun skripsi ini banyak hambatan dan rintangan namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bantuan dari pembimbing dan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Fikria Najitama, S.H.I., M.S.I., selaku Rektor IAINU Kebumen sekaligus Wakil Rektor I (Bidang Akademik dan Kemahasiswaan) yang telah memimpin dan mengatur penyelenggaraan pendidikan serta menyediakan fasilitas dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Faisal, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor II (Bidang Akademik dan Kemahasiswaan) sekaligus sebagai pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dengan ikhlas meski melalui proses diskusi perbedaan pendapat, beradu argumen, namun semua itu dapat dilalui demi terselesainya skripsi ini.
3. Mukhsinun, S.H.I., M.E.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen, sekaligus sebagai pembimbing II yang selalu

meluangkan waktu untuk membimbing dengan ikhlas, memberi semangat sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

4. H. Munir Achyar, M.Si selaku Kaprodi Ekonomi Syariah yang selalu memberi semangat sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, Staf Perpustakaan dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen.
6. Seluruh Karyawan Rocket Chicken Cabang Sruweng yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat peneliti harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Kebumen, 14 Agustus 2021



(Indah Kumalasari)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Penegasan Istilah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORETIS</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Kualitas Pelayanan .....	9
2. Konsumen.....	18

3. Pandemi .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Desain Penelitian .....	27
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Rocket Chicken .....	35
1. Sejarah Rocket Chicken .....	35
2. Profil dan Letak Lokasi penelitian .....	37
3. Visi dan Misi Rocket Chicken .....	38
4. Struktur Organisasi Rocket Chicken .....	39
B. Pembahasan .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran-saran .....	60
C. Kata Penutup .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model konsep QFD dalam pelayanan .....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RC Cabang Sruweng.....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tugas dan Wewenang Karyawan.....	40
Tabel 4.2 Jumlah Konsumen.....	45