

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA BUBUR AYAM RAFIF  
JALAN R.A ABUSAMAH KOTA PALEMBANG**



*Indo Global Mandiri*

**SKRIPSI**

**FEBI MELIASTUTI**

**Npm : 201901053**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ekonomi Syariah

**SEKOLAT TINGGI ILMU EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH**

**INDO GLOBAB MANDIRI**

**PALEMBANG**

**2023/1444 H**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pada Bubur Ayam Rafif Jalan R.A Abusamah Kota Palembang

Nama : Febi Meliastuti  
NPM : 201901053  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, 7 Agustus 2023

**Pembimbing I**



Nova Yanti Maleha, S.E., M.M  
NIDN. 2104117402

**Mengetahui  
Pembimbing II**



Saprida, S.H.I., M.H.I  
NIDN. 2114118401

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pada Bubur Ayam Rafif Jalan R.A Abusamah Kota Palembang  
Nama : Febi Meliastuti  
NPM : 201901053  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,

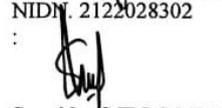
Ketua Penguji

:   
**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**  
NIDN. 0209068101

Penguji I

:   
**Amir Salim, S.E.L., ME**  
NIDN. 2122028302

Penguji II

:   
**Saprida, S.H.L., M.H.I**  
NIDN.2114118401

Palembang, 5 September 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS® Kaprodi Ekonomi Syariah  
**IGM**  
EKONOMI SYARIAH  
**Amir Salim, S.E.L., ME**  
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM  
STEBIS®  
**IGM**  
**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**  
NIDN. 0209068101

**LEMBAR REVISI**

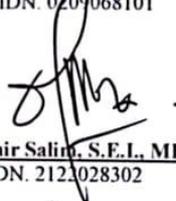
Nama : Febi Meliastuti  
NPM : 201901053  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pada Bubur Ayam Rafif Jalan R.A Abusamah Kota Palembang

Ketua Penguji :



H. Chandra Satria, S.E., M.Si  
NIDN. 0209068101

Penguji I :



Amir Salim, S.E.L., ME.  
NIDN. 2123028302

Penguji II :



Saprida, S.H.L., M.H.I  
NIDN. 2114118401

Palembang, 4 September 2023  
Kaprosdi Ekonomi Syariah

STEBIS @  
**IGM**  
EKONOMI SYARIAH  
Amir Salim, S.E.L., ME.  
NIDN. 2122028302

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febi Meliastuti  
NPM : 201901053  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas  
Pelayanan Pada Bubur Ayam raffif Jalan R.A Abusamah  
Kota Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Agustus 2023

Menyatakan,



Febi Meliastuti  
NPM. 201901053

## MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

Q.S Al-Insyirah : 5

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah Rusdi dan Ibu Farida yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT kepada Penulis.
2. Kakak, Adikku, Keponakanku (Feni, Naufal, Ara) serta keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan motivasinya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Orang yang berkesan terima kasih sudah memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi.
4. Sahabat-sahabat dekatku yang kucintai dan kusayangi, yang telah memberikan saran/bantuannya, pemikiran, serta dorongan dan serta menjadikan teman berjuang bersama suka maupun duka.
5. Rekan-rekan seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 STEBIS IGM, semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah rabbil'alamin.* Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sholawat serta salam kita haturkan kepada suri teladan bagi umatnya Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas segala rahmat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bubur Ayam Raffi Jalan R.A Abusamah Kota Palembang”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat akademik penyelesaian program strata satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis banyak memperoleh bimbingan, motivasi, dan nasihat yang tidak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak H. Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
2. Bapak Amir Salim, S.E.I.,M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nova Yanti Maleha, SE.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan serta motivasi dalam menyusun skripsi.

4. Ibu Saprida, S.H.I., M.H.I selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan serta motivasi dalam menyusun skripsi.
5. Segenap Dosen dan Staf pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah banyak berperan dalam menyumbangkan ilmu wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua orang tua yang terkasih, Ayah Rusdi dan Ibu Farida yang telah menyayangi dan mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis.
7. Kakak dan Adik, Feni Anggraini, Amd dan Muhammad Naufal Musadad serta Humaira Siddiqah Rafesha (Cimut) yang telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta tata cara penulisan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan sangat mengharapkan kritik serta saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilah ibadan disisi Allah SWT.

Palembang, 7 Agustus 2023

**Febi Meliastuti**  
NPM.201901053

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Bubur Ayam Rafif Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling sebanyak 52 Orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang meliputi regresi linier sederhana, uji parsial, uji simultan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan tingkat kepuasan konsumen mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap bubur ayam rafif kota Palembang. pada uji parsal hasilnya menunjukkan bahwaber pengaruh dominan dengan nilai koefisien sebesar 0, 566.

***Kata kunci :** Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan*

## **ABSTRAC**

This study aims to determine the level of customer satisfaction with the quality of service at Rafif Chicken Porridge Palembang City. This study used a purposive sampling method of 52 people. The data analysis technique used is quantitative analysis which includes simple linear regression, partial test, simultaneous test. The data collection technique in this study used a questionnaire that was processed using SPSS version 21. The results of this study indicate that simultaneously the level of customer satisfaction affects the quality of service to Rafif chicken porridge in Palembang. on the partial test the results show that it has a dominant influence with a coefficient value of 0.566.

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