

**MODAL SOSIAL PEMILIK RUMAH MAKAN 24 JAM
UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**
(Studi pada Rumah Makan Huller Mama di Nagari Cupak
Kecamatan Gunung Talang)

SKRIPSI

Oleh

ATIKA PUTRI SAESTU

2010811011



Dosen Pembimbing:

- 1. Prof. Dr. Damsar, MA**
- 2. Drs. Rinaldi Eka Putra, M.Si.**

**DEPARTEMEN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2024**

**MODAL SOSIAL PEMILIK RUMAH MAKAN 24 JAM
UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**
(Studi pada Rumah Makan Huller Mama di Nagari Cupak
Kecamatan Gunung Talang)

SKRIPSI

**Tugas Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**



**DEPARTEMEN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2024**

ATIKA PUTRI SAESTU 2010811011. Departemen Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas Padang 2024. Judul Skripsi: Modal Sosial Pemilik Rumah Makan 24 Jam Untuk Mempertahankan Pelanggan Studi Pada Rumah Makan Huller Mama di Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang. Pembimbing I, Prof. Dr. Rer. Soz. Damsar, MA. Pembimbing II, Rinaldi Eka Putra, M.Si.

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang modal sosial pemilik rumah makan 24 jam untuk mempertahankan pelanggan penelitian ini dilakukan pada rumah makan Huller Mama di Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang karena ramainya pembeli yang datang di rumah makan Huller Mama maka diperlukan modal sosial dalam kelangsungan usaha rumah makan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk modal sosial pemilik rumah makan Huller Mama untuk mempertahankan pelanggan di rumah makan Huller Mama Nagari Cupak Kecamatan Gunung Talang dan tujuan khusus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bentuk-bentuk kepercayaan, jaringan dan norma dalam modal sosial pemilik rumah makan Huller Mama.

Penelitian ini menggunakan teori modal sosial dari Robert MZ lawang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif tipe deskriptif. Pemilihan Informan penelitian dengan cara *purposive sampling* dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan observasi dan wawancara mendalam.

Hasil dari penelitian ini adalah adanya modal sosial pemilik rumah makan 24 jam untuk mempertahankan pelanggan. Pemilik rumah makan Huller Mama bekerjasama dengan sopir travel, sopir bus pariwisata, pekerja, dan pemasok bahan makanan. Bentuk modal sosial pemilik rumah makan Huller mama berupa pemiiik rumah makan membangun hubungan kepercayaan dengan sopir travel, bus pariwisata, pekerja, dan pemasok bahan makanan. Bentuk jaringan yang terbangun pada rumah makan Huller Mama berupa jaringan duaan ganda berlapis jaringan ini terbentuk antara pemilik rumah makan dengan sopir travel dan sopir pariwisata, jaringan duaan ganda jaringan ini adalah hubungan antara pemilik rumah makan dengan pekerja dan pemasok bahan makanan. Bentuk kepercayaan dan jaringan dalam modal sosial pemilik rumah makan Huller Mama diikat dengan norma yang harus dipatuhi dan ditaati oleh kedua belah pihak yang saling bekerjasama, bentuk normanya berupa pertama norma antara pemilik rumah makan dengan sopir yang harus ada aturan disepakati antara sopir dengan pihak rumah makan pertolongan kepada sopir jika terjadi masalah di jalan dan adanya sanksi, kedua norma antara pemilik rumah makan dengan pekerja, dan ketiga norma antara pemilik rumah makan dengan pemasok bahan makanan.

Kata Kunci: Modal Sosial, Rumah Makan, mempertahankan pelanggan.

ATIKA PUTRI SAESTU 2010811011. Department of Sociology, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University Padang 2024. Thesis Title: Social Capital of 24-Hour Restaurant Owners to Maintain Customers Study at Huller Mama Restaurant in Nagari Cupak, Gunung Talang District. Supervisor I, Prof. Dr. Rer. Soz. Damsar, MA. Supervisor II, Rinaldi Eka Putra, M.Si.

ABSTRACT

This thesis discusses the social capital of 24-hour restaurant owners to retain customers. This research was conducted at the Huller Mama restaurant in Nagari Cupak, Gunung Talang District because of the large number of buyers who come to the Huller Mama restaurant, social capital is needed in the continuity of the restaurant business. This study aims to describe the forms of social capital of Huller Mama restaurant owners to retain customers at the Huller Mama restaurant in Nagari Cupak, Gunung Talang District and the specific objectives of this study are to describe the forms of trust, networks and norms in the social capital of Huller Mama restaurant owners.

This research uses Robert MZ lawang's social capital theory. This research was conducted with a descriptive type qualitative research approach. Selection of research informants by purposive sampling and techniques used in data collection, namely observation and in-depth interviews.

The result of this study is the social capital of 24-hour restaurant owners to retain customers. Huller Mama restaurant owners work with travel drivers, tourist bus drivers, workers, and food suppliers. The form of social capital for Huller Mama restaurant owners is in the form of restaurant owners building relationships of trust with travel drivers, tourism buses, workers, and food suppliers. The form of network that is built in the Huller Mama restaurant is in the form of a double-layered double network, this network is formed between the restaurant owner and the travel driver and the tourism driver, this double network is the relationship between the restaurant owner and the workers and suppliers of food ingredients. The form of trust and networks in the social capital of Huller Mama restaurant owners is bound by norms that must be obeyed and obeyed by both parties who cooperate with each other, the form of the norm is in the form of the first norm between the restaurant owner and the driver that there must be agreed rules between the driver and the restaurant to help the driver if there is a problem on the road and there are sanctions, the second norm between restaurant owners and workers, and the third norm between restaurant owners and food suppliers.

Keywords: Social Capital, Restaurant, Customer Retention.