

ABSTRAK

Selvia Apriliana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah (Studi Kasus Di Hotel Andita Syariah Surabaya)”. Pembimbing Lailatul Qadariyah, S.HI., M.El. Jurusan Ekonomi Syariah, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan hotel *syari'ah* baik secara parsial maupun simultan, dengan menggunakan 2 variabel, untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu variabel pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif . Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji T untuk menguji pengaruh antar variabel X dengan variabel Y secara parsial. Serta uji F untuk menguji variabel X terhadap secara bersama-sama dengan nilai signifikansi 0,05 (5 %).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa nilai *Adjusted R square* pada hasil uji koefisien determinasi sebesar 51,10 yang menunjukkan 51,10% dapat dijelaskan oleh pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syari'ah*, sedangkan sisanya sebesar 48,90% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi. Berdasarkan uji T, kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syari'ah* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hotel *syari'ah*

Kata kunci : *Pelayanan, Prinsip-Prinsip Syari'ah, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Selvia Apriliana, " Influence of Service Quality and Application of the Principles of Islamic *Syarī'ah* Hotel Customer Satisfaction (Case Study At Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya)". Adviser lecturer Lailatul Qadariyah, S.HI., M.EI. Department of Islamic Economics, 2016

This study aims to determine the quality of service and application of the principles of sharia and its influence on customer satisfaction hotel *syarī'ah* either partially or simultaneously, using two variables for measuring customer satisfaction is the variable of service and application of the principles of sharia.

This type of research is quantitative descriptive approach. The analysis technique used in this research is multiple linear regression and hypothesis testing using T test to examine the influence between variables X with variables Y partially. As well as the F test to test the variable X to be together with the value of 0.05 (5%).

Based on the results of the study showed that the value of Adjusted R square on the test results of determination coefficient of 51.10 which indicates 51.10% can djelaskan by services and application of the principles of *syarī'ah*, while the remaining 48.90% is explained by other variables not included in the regression model. Based on the test T, quality of service and application of the principles of *syarī'ah* positive effect on customer satisfaction hotel *syarī'ah*.

Keywords: Service, Principles Syarī'ah, Customer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wawu	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

مَتَعَدَّة	Ditulis	<i>Muta'addah</i>
عَدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' Marbutah* di akhir kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

حِكْمَة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جِزْيَة	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya) bila diikuti kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis *h*

كِرَامَة الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
-------------------------	---------	---------------------------

2. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dhammah ditulis *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāh al-fītri</i>
-------------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

	Kasrah	Ditulis	I
	Fathah	Ditulis	A
	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis Ditulis	a <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati تَنْسَى	Ditulis Ditulis	a <i>t ansā</i>

3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis Ditulis	i <i>kaīm</i>
4	Dammah + wawumati فروض	Ditulis Ditulis	u <i>fuṛūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis Ditulis	ai <i>bainakum</i>
2	Fathah+wawumati قول	Ditulis Ditulis	au <i>qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَتُنْشَكْرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *al-qamariyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

- b. Bila diikuti huruf *al Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el) nya

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawī al- fuṛūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR GRAFIK.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori.....	11
1. Pelayanan.....	11
a. Definisi pelayanan.....	11

b. Dimensi kualitas pelayanan.....	12
2. Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah.....	14
3. Kepuasan Pelanggan.....	17
a. Teori kepuasan pelanggan.....	17
b. Manfaat kepuasan pelanggan.....	18
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	19
d. Pengukuran kepuasan pelanggan.....	21
B. Kajian Pustaka.....	23
C. Kerangka Pemikiran Teoritik	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Variabel Operasional.....	27
C. Populasi.....	28
D. Sampel.....	28
E. Skala Pengukuran.....	29
F. Pengumpulan Data.....	30
1. Validitas.....	31
2. Reliabilitas.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	32
1. Uji Hipotesis.....	32
a. Uji <i>T</i> atau uji parsial.....	32
b. Uji <i>F</i> atau uji simultan.....	33
c. Analisis koefisien determinasi.....	34
2. Analisis Regresi Berganda.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji normalitas.....	35
b. Uji multikolinearitas.....	36
c. Uji heteroskedastisitas.....	36
d. Uji autokorelasi.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Profil Hotel Andita Syariah Surabaya.....	39
2. Visi dan misi Hotel Andita Syariah Surabaya.....	41
3. Lokasi Hotel Andita Syariah Surabaya.....	41
4. Struktur organisasi Hotel Andita Syariah Surabaya.....	42
B. Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip- Prinsip Syariah Di Hotel Andita Syariah Surabaya.....	43
1. Kualitas pelayanan.....	43
2. Penerapan prinsip-prinsip syariah di Hotel Andita Syariah	45
C. Deskriptif Data Penelitian dan Responden.....	48
1. Deskriptif data penelitian.....	48
2. Deskriptif responden.....	49
a. Jenis kelamin responden.....	49
b. Usia responden.....	50
c. Pekerjaan responden.....	51
d. Penghasilan responden.....	52
D. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
1. Uji validitas.....	53
2. Uji reliabilitas.....	54
E. Hasil Analisis Data.....	55
1. Uji hipotesis.....	55
a. Uji t atau uji parsial.....	55
b. Uji regresi linier berganda.....	56
c. Uji F atau uji simultan.....	57
d. Koefisien determinasi.....	57
F. Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji normalitas.....	58
2. Uji multikolinieritas.....	59

3. Uji autokorelasi.....	60
4. Uji heteroskedasitas.....	60
G. Pembahasan.....	62
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	62
2. Pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan hotel syariah.....	62
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan....	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Tamu Indonesia Yang Menginap Pada Hotel Berbintang Di Jawa Timur Tahun 2012-2014.....	4
Tabel 1.2 : Jumlah Tamu Asing Pada Hotel Berbintang Dan Non Berbintang Di Jawa Timur Tahun 2012-2014.....	4
Tabel 3.1 : Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 : Data Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 : Data Deskriptif Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 : Data Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 4.4 : Data Deskriptif Berdasarkan Penghasilan Responden.....	52
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrument.....	53
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7 : Hasil Uji <i>T</i>	56
Tabel 4.8 : Hasil Uji <i>F</i>	57
Tabel 4.9 : Hasil Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.11 : Hasil Uji Autokorelasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teroritik.....	25
Gambar 4.1 : Lokasi Hotel Andita Syariah Surabaya.....	41
Gambarr 4.2 : Struktur Organisasi Hotel Andita Syariah Surabaya.....	42

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 : Hasil Uji Normalitas.....	58
Grafik 4.2 : Scatterplood.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data Deskriptif Responden.....	71
Lampiran 2 : Data Mentah Kuesioner.....	73
Lampiran 3 : Uji Reliabilitas.....	79
Lampiran 4 : Uji Normalitas.....	81
Lampiran 5 : Uji Multikolinieritas	82
Lampiran 6 : Uji Autokorelasi.....	82
Lampiran 7 : Uji Heterokedastisitas.....	83
Lampiran 8 : Uji T Dan Regresi Linier Berganda.....	84
Lampiran 9 : Uji F.....	84
Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 11 : Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif RI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.....	90
Lampiran 12 : Brosur Hotel Andita Syariah Surabaya.....	103
Lampiran 13 : Surat Pernyataan Penelitian.....	104
Lampiran 14 : Tabel Presentase Jumlah Populasi Penduduk Muslim Di Dunia.....	105