PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERPRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL

(Studi Kasus pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi)

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Strata 1 (S1) Dalam Ilmu Ekonomi Islam

Disusun Oleh

RISKA FADILA

Bp. 3214 278

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

BUKITTINGGI

2019M/1440H

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Riska Fadila
Nim	:	3214.278
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	:	**Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul di atas adalah asli karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia di proses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar keserjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang telah ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 02 Januari 2019
Saya yang menyatakan



RISKA FADILA
NIM : 3214.278

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawh ini :

Nama : Riska Fadila

Nim : 3214278

Jurusan : Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah mengikuti semua mata kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sesuai dengan Program Studi yang saya pilih. Dan semua mata kuliaah tersebut telah LULUS sebagai persyaratan mengikuti ujian Sidang Munaqasah.

Apabila dikemudian hari ternyata ada mata kuliah yang belum lulus, maka saya siap menerima sanksi dan sidang munaqasah saya dinyatakan batal/gugur.

Demikian pernyaatan ini saya buat untuk dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 23 Januari 2019

Saya yang menyatakan,

Nim 3214278

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Riska Fadila** Nim 3214.278, dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk di ajukan ke sidang *Munaqasah.*

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 02 Januari 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si	H.Raymond Dantes,Lc, M.Ag
Nip. 197409082006042002	Nip. 197605272003121003

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini atas nama **Riska Fadila**, NIM **3214.278** Dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel" (*Studi Kasus: Pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi*)**", Telah Diuji Dalam Sidang Munaqasyah. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, hari sabtu... tanggal 16... Februari 2019 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Program Strata Satu (SI) pada Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Bukittinggi, Februari 2019

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hesi Eka Puteri, SE,M.Si
NIP: 197409082006042002

Penguji I

Dr. Miswardi,SH,M.Hum
NIP: 196612102005011005

Penguji II

Rahmi, MA
NIP: 197605152009012002

Pembimbing I

Dr. Hesi Eka Puteri, SE,M.Si
NIP: 197409082006042002

Pembimbing II

H. Raymond Dantes,Lc,MA
NIP: 197605272003121003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE, M.Si
Nip: 196211101999031001

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)"**. Disusun oleh **Riska Fadila** No. BP/NIM **3214.278** program studi strata-1 (S1) Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi.

Penelitian ini bertujan untuk mengetahui kualitas pelayanan berprinsip syariah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel Graha Muslim Bukittinggi. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Tamu yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan Hotel Graha Muslim akan memberikan dampak positif bagi tamu itu sendiri dan juga sektor perhotelan muslim di Bukittinggi.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research)*, dengan pendekatan kuantitatif, subyek penelitian adalah para tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang berjumlah 35 orang, pengumpulan data yang digunakan melalui angket. Teknik uji pra penelitian yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji prasyarat analisis, dan koefesien korelasi, serta teknik analisa data yang digunakan adalah *Regresi Linear Berganda, dan pengujian model uji F, uji t dan uji determinan (R^2)*, dengan bantuan program SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan hotel sebesar 51,9%. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa angka ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikanterhadap kepuasan pelanggan hotel Graha Muslim Bukittinggi. sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dapat dibuktikan dengan F hitung sebesar 6,267 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. Dan juga dapat dilihat pada uji t dengan nilai t hitung pada variabel ke 4 (empati)sebesar 2,578 dengan nilai signifikan kecil dari 0,05, yang mana t hitung > t tabel, yang bearti layanan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Graha Muslim Bukittinggi. Sedangkan layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel, disebabkan karena menurut pelanggan layanan tersebut belum secara sempurna terterapkannya prinsip prinsip syariah. Untuk itu masih perlu penigkatan layanan syariah dan pembenahan karyawan diberbagai layanan yang lain, agar Hotel Graha Muslim Bukittinggi bisa memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti nyata, dan kepuasan pelanggan.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah
Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia
Yang mengajar manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya
(QS. Al-'alaq 1-5)
Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan
(QS. Ar-Rahman 13)
Niscaya Allah akan mengankat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat
(QS. Al-Mujadilah 11)
Ya Allah,
Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku.
Kubersujud dihadapan Mu,
Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai Di penghujung awal perjuanganku Segala Puji bagi Mu ya Allah.

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahhirabbil'alamin..

S*ujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.*

L*antunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan do'a dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semanagat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku.,, Ayah,.. Ibu,.. terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu..dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ayah.,, Ibu.,, masih saja ananda menyusahkanmu..*

D*alam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tanganku menadah" .. ya Allah ya Rahman ya Rahim.. Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidikku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal*

syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

Untukmu Ayah (Yusrizal),,, Ibu (Mustimar)... Terimakasih... We always loving you.... (ttd. Anakmu)

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang antum impikan didiriku, meski belum semua itu kuraih insyaAllah atas dukungan doa dan restu semua mimpi itu kan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku yang sebesar-besarnya kepada:

- *Dosen pembimbing I, Terima kasih karena sudah membantu serta membimbing saya hingga terselesaikannya skripsi saya ini, syukron jazakallah ibuk Hesi Eka Puteri, SE, M.Si.*
- *Dosen pembimbing II, Terima kasih karena telah sabar untuk membimbingku dalam penyelesaian skripsi ini, syukran jazakillah katsiran Bapak Raymond Dantes, Lc, M.Ag*
- *Kakak-kakak tercinta ku yang selalu memotivasiku serta dukungan doa dan khususnya sering-sering transferan,, hehehe...bila aku terdesak keperluan..*
- *Adek-adekku yang sering membantu ku dan mendoakan kakaknya ini, walaupun kakaknya ini sering memarahi nya,, tapi dia suka juga menertawakan saya,, hehehe...*
- *And orang-orang disekeliling saya, semoga Allah selalu memberkahi dan membalas segala jasamu yang telah antum berikan kepada saya,,, i love you all..*

***Teruntuk kepada kakak-kakak ku dan adik-adikku tercinta** dimana engkau selalu bersamaku ketika aku seedang susah dan ceria engkaulah penyemangat ku, i love you all for you my brother and sister (abang aku : Metrizal dan Amral), (kakakku :Awisal Fasni), (adikku yg slalu membuatku tersenyum dan juga bisa membuatku emosian, hehehe :Rahmi, Rizki, Aldi & Aldo).*

"Hidupku terlalu berat untuk menngandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Allah dan orang lain".

"Tak ada tempat terbaik utuk berkeluh kesah selain keluargaku, dan sahabat-sahabatku..

Terimakasih ku ucapkan semuanya kepada keluargaku dan sahabat-sahabatku (saudara seperjuangan EKONOMI ISLAM)".

Tanpamu semuanya aku tak pernah berarti, tanpamu aku bukan siapa-siapa yang takkan menjadi apa-apa,, buat saudara sekaligus sahabatku selama berada di sini apa kabarnya sobat,, suka cita empat tahun kita lalui bersama,, kini giliranku untuk terbang tinggi mengejar kalian dan mimpi-mimpi yang pernah kita rangkai,, buat sahabatku kau akan tungguku dinegeri kesuksesan,, aku akan segera menyusulmu...(SAHABATKU)..

Jadi juo awak pakai toga nan kamunyusul kawan nan alah dulu mamakai toga,, hehehehe..

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan kruniaNya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripasi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)".** Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammbad SAW yang telah menuntun umat Nya untuk menuju kebahagiaan di dunia dan akhirat. Berkat kemudahan dan izin dari Allah, dan bantuan semua pihak akhirnya penulisan skripsi ini bisa diselesaikan.

Penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat, dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta **Yusrizal** dan Ibunda tercinta **Mustimar,** yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat meneylesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah selalu menyayangi Ayahanda dan Ibunda dunia dan akhirat. Dan juga buat **kakak-kakak** tercinta dan **adik-adik** tercinta yang selalu memberi nasehat dan dukkungan agar penulis tetap semangat menyelesaikan skripsi ini. Dan terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas dukungan dan arahannya. Semoga Allah membalasnya dengan pahala yang berlipatganda.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M. Hum,** Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi beserta bapak dan wakil Rektor yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi Strata 1 di IAIN Bukittinggi.
2. Bapak **H. Harfandi, SE,M.Si** dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak **Yefri Joni, MA.** Ketua Jurusan Ekonomi Islam atas izin dan kesempatan, bimbingan dan arahan untuk meneyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu **Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si** pembimbing satu yang dengan sabar telah berkenan meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan hingga akhir penulisan ini.
4. Bapak **H. Raymond Dantes, Lc, M.Ag**, pembimbing dua yang telah berkenan meluang waktunya untuk memberikan bimbingan arahan bahkan buah pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak **Asyari, S.Ag, M.Si**, dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati dan memberikan banyak motivasi demi kelancaran proses belajar menulis.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
7. Staf pustaka yang telah memberikan izin kepada saya untuk meminjamkan buku yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini hingga akhir.
8. Bapak **Yoki Harmas** selaku pemilik Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang telah memberi izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir skripsi ini.

9. Para tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang telah memberi bantuan mempelancar pengambilan data selama proses penelitian tugas akhir skripsi ini.
10. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih kepad asemua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin YaRabbil'Alamiin.

Bukittinggi, 02 Januari 2019

Penulis

Riska Fadila
3214278

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN. i
PERNYATAAN LULUS MATAKULIAH ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xi

BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Batasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7
F. Penjelasan Judul 8
G. Sistematika Penulisan 10

BAB II. LANDASAN TEORI
A. Konsep Hotel Syariah
   1. Pengertian Hotel Syariah 12
   2. Perbedaan Hotel Syariah dan Hotel Non Syariah 13
   3. Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah
      a. Pengertian Kualitas Pelayanan 15
      b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam 17
      c. Pelayanan Dalam Islam 22
      d. Indikator Pelayanan Berprinsip Syariah 24
B. Kepuasan Konsumen
   1. Pengertian Kepuasan Konsumen 24
   2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 25
   3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan 25
   4. Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam 26
C. Kajian Terdahulu 29
D. Kerangka Pemikiran 31
E. Hipotesis 34

BAB III. METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 35
B. Waktu Dan Tempat Penelitian 35

C. Jenis Dan Sumber Data
1. Data Primer 36
2. Data Sekunder 36
D. Populasi dan Sampel
1. Populasi 36
2. Sampel 37
E. Metode Pengumpulan Data
1. Observasi 38
2. Wawancara 38
3. Angket 38
F. Intrument Penelitian 39
G. Teknik Analisis Data
1. Uji Pra Penelitian 42
2. Analisi Linear Berganda 47
H. Pengujian Hipotesis
1. Uji Serempak (Uji F) 48
2. Uji Parsial (Uji T) 49
3. Koefesien Determinasi Majemuk 49

BAB IV. PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
1. Sejarah Berdiri Perusahaan 51
2. Struktur Organisasi Perusahaan 52
B. Deskripsi Data Penelitian dan Responden
1. Deskripsi Data Penelitian 53
2. Deskripsi Responden 53
3. Jawaban Responden 57
C. Teknik Analisis Data
1. Uji Pra Penelitian 63
2. Analisis Koefesien Korelasi 68
3. Hasil Analisis Regresi
a. Regresi Linear Berganda 69
b. Pengujian Hipotesis 72
D. Analisis Temuan 74

BAB V. PENUTUP
A. Kesimpulan 81
B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan 52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedasitas.....68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen 40
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen....40
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen.....41
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Empati terhadap Kepuasan Konsumen 41
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen 41
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen terhadap Kepuasan Konsumen 42
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....54
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur 55
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....56
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan 57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan (X_1).....58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap (X_2) 59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan (X_3).....60
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati (X_4) 61
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Nyata (X_5) 62
Tabel 4.10 Uji Reliabelitas Instrumen 64
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....65
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....66
Tabel 4.15 Interval Nilai Koefesien dan Kekuatan Hubungan 69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang memiliki arti penting, terutama bila dikaji dari aspek ekonomi. Industri perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang bearti untuk perekonomian terutama untuk pajak penghasilan, pajak pembangunan satu, dan pajak bumi dan bangunan.

Pengertian hotel menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 Pasal 1, yaitu : hotel adalah bangunan yang khusus disesdiakan bagi orang untuk menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengat dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihakk yang sama kecuali untuk pertokoan atau perkantoran. Dari batasan yang diungkapkan bahwa hotel merupakan usha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. Oleh karena itu, manajemen hotel akan berupaya sedemikian rupa agar tujuan ini pada akhir suatu periode dapat tercapai.[1]

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia,banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanyasalah satunya adalah hotel syariah, kini juga perlahan mengalami peningkatan dansemakin diminati oleh para

[1]IBM Wiyasha, *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System Of Accounts for the Lodging Industry*, (Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2010), hlm. 5

pengunjung dengan tujuan dan alasan yang berbedadalam mengungkapkan mengapa memilih hotel syariah. Karena Bukittinggi adalahnegara dimana populasi Islamnya sangat banyak, maka bisa adanya peluangdengan berdirinya hotel syariah yang memegang prinsip Islam.

Hotel syariah merupakan hotel yang dalam penyelenggaraannya haruslahmengandung prinsip-prinsip syariah. Dimana hotel syariah tersebut memenuhikriteria mutlak yang berlaku bagi usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

Bukittinggi menjadi salah satu kota di Sumatera Barat yang terkenal akan pariwisata. Meskipun kota ini kecil, berbagai objek wisata seperti Lobang Jepang, Ngarai Sianok, Panaorama dan Jam Gadang hampir selalu ramai disinggahi oleh para pelancong. Keunikan pariwisata ini tidak hanya didukung oleh tempat wisata, akan tetapi juga didukung oleh kulinerBukittinggi yang khas, souvenir daerah, dan kesejukan cuaca yang jauh dari polusi udara.

Ramainya kunjungan wisatawan menjadi alasan utama banyaknya pembangunan hotel di Bukittinggi, terutamanya Bukittinggi mayoritas beragama Islam, maka dari itu haruslah didirikan hotel yang memegang prinsip syriah supaya tercermin pada Kota Bukittinggi tersebut. Berdasarkan data yang diterima dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi yang terhimpun sampai akhir tahun 2015, terdapat 75 jumlah hotel yang beroperasi di Bukittinggi. Jika diklasifikasikan berdasarkan golongannya, hotel-hotel yang beroperasi tergolong atas

Pondok Wisata, Melati, Hotel Bintang Satu sampai dengan Hotel Bintang Empat.

Jumlah hotel yang beroperasi terus saja bertambah hinggan awal tahun 2016, namun dari pertambahan tersebut tidak ada hotel yang naik golongan ataupun turun golongan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tajamnya persaingan dalam industri perhotelan di Bukittinggi. Hal ini juga menunjukkan persaingan hotel di Bukittinggi semakin jauh dari zona aman.

Seiring perkembangan industri perhotelan di Bukittinggi ada satu brand yang sangat mencuri perhatian, karena hotel ini menerapkan prinsip syariah yaitu Hotel Graha Muslim Bukittinggi. Hotel Graha MuslimBukittinggi merupakan hotel yang menerapkansyariah, hotel inimenawarkanjasapenginapan, danberada di Kota Bukittinggi, Jalan Prof Dr. Hamka No. 90, Guguk Panjang, Bukittinggi Indonesia, 26117. Namunsaatiniterdapat hotel-hotel konvesional yang sebelumnyasudahberdiri di sekitarkota Bukittinggi. Hal inimenunjukkanbahwatingkatpersaingan hotel sangattinggisehinggaHotel Graha Muslimharusmemberikanperbedaan yang mampumeningkatkannilaiprodukdanpelayananbagikepuasanpelanggan.[2]

Hotel Graha Muslim Bukittinggi merupakan hotel yang landasan operasional dan pelayanannya menurut prinsip syariah, yang didirikan pada tanggal 12 April 2004.

[2]Hasil wawancara dengan Bapak Pimpinan Hotel, di Hotel Graha Muslim Bukittinggi, pada tanggal 28 April 2018

Mengingat hotel yang berbasis syariah di Bukittinggi sendiri belum banyak, dan juga dengan syariah ini insyaAllah kita akan lebih terasa aman, nyaman, tentram, dan tidak terancam, maka menurut pendiri hotel beserta pihak lainnya sangatlah prospek untuk mendirikan hotel yang berbasis syariah. Itulah salah satu sebab yang mendorong mereka untuk manjadikan hotel ini sebagai hotel yang landasan operasional dan pelayanannya menurut prinsip syariah.

Hotel Graha Muslim Bukittinggi ini terletak di Jalan Prof Dr. Hamka No. 90, Guguk Panjang, Bukittinggi, Sumatera Barat Indonesia, dengan letaknya yang berada di kota Bukittinggi itu sendiri, serta dekat dengan pusat pariwisata seperti jam gadang dan lain sebagainya.Hotel Graha Muslim Bukittinggi terdiri dari 3 lantai, 18 kamar, 1 room meeting, dan 1 Mushalla. Hotel Graha Muslim juga dilengkapi dengan fasilitas kamar yaitu air panas, TV, tempat penitipan tas, peralatan sholat, telphone dan surat kabar lokal. Sedangkan biaya kamar tiap menginap, untuk Standar Rp 200.000, dan Executive Room Lobby Rp 230.000.[3]

Dalam operasional hotel syariah ini dipastikan adanya aturan-aturan yangsudah ditetapkan dan diterapkan sehingga tidak dapat dilanggar maupun ditawar.Seperti dalam penerimaan tamu bila bukan muhrim hanya bisa ditemui pada ruangtamu dan tidak bisa dibawa ke kamar ataupun menginap dalam satu kamar. Meskiterlihat membatasi namun peraturan ini diberlakukan untuk menjauhkan halnegatif dan terhindar dari perbuatan

[3]Hasil wawancara dengan Ibuk fenny, di Hotel Graha Muslim Bukittinggi, pada tanggal 30 April 2018.

zina karena hotel syariah ingin memberikanimage syariah dan tidak sama dengan hotel pada umumnya.

Memahami perilaku konsumen dan mengenal pelanggan adalah tugas pentingbagi para produsen, untuk itu pihak produsen atau perusahaan yang menghasilkandan menjual produk yang ditujukan pada konsumen harus memiliki strategi yangjitu. Untuk itu, perusahaan harus memahami konsep perilaku konsumen agarkonsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan melakukantransaksi pembelian dan merasakan kepuasan terhadap produk yang ditawarkansehingga konsumen menjadi pelanggan tunggal dan loyal.

Bukittinggi sangat banyak terdapat penyedia jasa akomodasi yang menyediakan berbagai macam fasilitas, harga dan keunikan. Semua itu dilakukan agar konsumen menjadi tertarik dan pada akhirnya memilih jasa yang mereka tawarkan. Pada penelitian ini penulis memilih Hotel Graha Muslim Bukittinggi karena memiliki keunikan yang membedakan dengan hotel-hotel lain. Hotel Graha Muslim adalah penginapan yang bernuansa Islami. Hal yang membedakan Hotel Graha Muslim dengan hotel lain adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai Islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup aurat, hotel juga hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan sarana ibadah di setiap kamar.

Dengan nuansa religi dan nilai Islami tersebut, Hotel Graha Muslim diharapkan tetap dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya.

Mengingat keunikan Hotel Graha Muslim yang berani memposisikan diri sebagai penyedia jasa akomodasi yang berdasar pada prinsip-prinsip syari'ah danjuga dapat mempengaruhi minat konsumen untuk memakai jasa akomodasi (penginapan) khususnya hotel syari'ah, dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian konsumen, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dengan mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel(Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Persaingan hotel di sekitar Kota Bukittinggi sangat kompetitif.
2. Adanya perbedaan hotel-hotel syariah luar kota atau sekitarnya dan hotel syariah Graha Muslim Bukittinggi.
3. Belum adanya penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya di hotel Graha Muslim Bukittinggi.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

   Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalahPengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus Pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)

2. Rumusan Masalah

   Rumusan masalah pada penelitian ini ialah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan hotel (Studi Kasaus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dan kegunaan penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan berprinsip syariah terhadap jasa akomodasi yang dihasilkan bagi kepuasan pelanggan hotel baik itu lokal maupun asing saat bernginap di Hotel Graha Muslim Bukittinggi.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ialah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

   Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi persyaratan pembuatan skripsi guna meraih gelar Sarjana

Ekonomi Islam pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di IAIN Bukittinggi.

b. Bagi Praktisi (Institusi/Masyarakat)

penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan fikiran dan informasi dalam menambah ilmu pengetahuan tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukkittinggi)".

c. Bagi Perusahaan

Dapat bermanfaat untuk menjadi bahan rujukanbagi para pelaku bisnis perhotelan khususnya sektor bisnisperhotelansyariah. Sehingga pelaku bisnis dapat betul-betul mampu mengaplikasikanprinsip-prinsip ekonomi yang berbasis ekonomi Islam.

E. Penjelasan Judul

Dalam pembahasan ini tentu harus memberikan penjelasan pada penelitian untuk memperoleh suatu gambaran yang jelas untuk menghindari pengertian yang salah tentang apa yang dimaksud dengan judul ini.

Adapun judul dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan hotel.

Sebelum melangkah lebih jauh dalam membahas skripsi ini dan menjembatani pemikiran penulis dengan pembaca agar lebih terdapat

persamaan pemahaman dalam memahami skripsi ini, maka penulis akan menjelaskan istilah istilah yang akan di temui dalam skripsi yaitu:

Pengaruh adalah **:**Daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikutmembentukwatak,kepercayaa, atau perbuatan seseorang.[4]

Pelayanan berprinsip syariah adalah **:**Rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yangdiikutidengansikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.[5]

Pelanggan adalah **:**Orang yang datang ke Hotel Graha Muslim Bukittinggi untuk menggunakan jasa hotel.

Hotel syariah adalah **:**Salah satu lembaga bisnis atau jasa akomodasi dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.

[4]EM Zul dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi,* (Semarang: Difa Publisher, 2008), hlm. 520

[5]Kasmir, *Costumer Servicce,* (Jakarta : PT :Raja Grafindo, 2005), hlm. 15

Kepuasan **:**Suatu keadaan dimana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.[6]

Dari beberapa pengertian penjelasan judul di atas bahwa pengaruah pelayanan berprinsip syariah terhadap penginapan jasa hotel Graha Muslim Bukittinggi Terhadap Kepuasan Konsumen adalah suatu suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhiatau rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dari suatu peristiwa, untuk dilakukan penyelidikan dan penelitian pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, guna memahami dan menambah pengetahuan bahwa sejauh mana pentingnya pelayanan terhadap kepuasan pelanggan khususnya pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, dentifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

---

[6]Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), hlm.97

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian hotel syariah, kualitas pelayanan berpinsip syariah, dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan teknis analisis data.

Bab IV : Pembahasan

Berisikan tentang sejarah umum dan gambaran hotel graha muslim Bukittinggi dan pembahasan dari teknik analisis data.

Bab V : Penutup

Berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang di lakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Hotel Syariah

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah sektor bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun nonmuslim.

Hotel syari'ah merupakan salah satu bisnis islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syari'ah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syari'ah (termasuk hotel syari'ah) adalah[7]:

a. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi. Dengan ini, maka pihak pengelola memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.

[7]Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm.24-25.

b. Penegakan prinsip keadilan.

   Adil dartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hhak konsumen terpenuhi.

c. Prinsip larangan riba.

d. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal. Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama islam dan non islam atau lainnya.

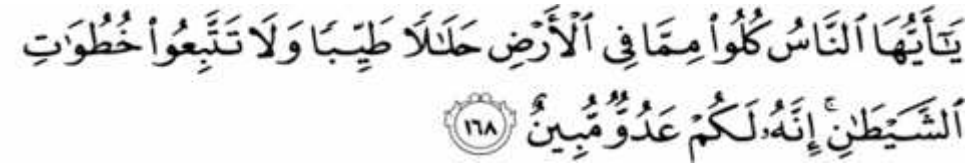
e. Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi. Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah. Kewajiban shlat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupunn konsumen.

f. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik. Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik, agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.

2. Perbedaan Konsep Hotel Syariah dan Non Syariah

Kemudian beberapa hal yang membedakan hotel syari'ah dengan hotel lainnya adalah:

a. Penyajian makanan menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Hal ini sesuai dengan prinsip syari'ah sebagaimana Firman Allah :


يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ كُلُوا۟ مِمَّا فِى ٱلْأَرْضِ حَلَٰلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا۟ خُطُوَٰتِ
ٱلشَّيْطَٰنِ ۚ إِنَّهُۥ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya :"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkag-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu"[8].(Q.S. al-Baqarah : 168).

Maksud ayat di atas adalah kita sebagai makhluk Allah untuk tidak mengkonsumsi barang-barang yang haram yang menyebabkan kita rusak dan berteman dengan syaitan. Allah menganjurkan kepada kita untuk memakan makanan yang halal dan toyyib sehingga bermanfaat bagi tubuh kita dan esok harinya.

b. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Hal ini karena alkohol merupakan minuman yang memabukkan dan hukumnya haram.
c. Ketersediaan fasilitas ibadah dalam hotel, misalnya musholla/masjid dan perlengkapan ibadah di setiap kamar, misalnya mukena, sajadah dan al-Qur'an.
d. Hiasan-hiasan yang ada pada hotel mencerminkan nilai-nilai islami. Misalnya lukisan kaligrafi.

[8]Mahmud Yunus, *Tafsir Qur'an Karim*, (Jakarta: PT Hidakarya Agung, 1973), hlm.34.

e. Peniadaan fasilitas-fasilitas yang menimbulkan maksiat, seperti bar, diskotik dan lain-lain.

f. Aturan yang selektif bagi pasangan yang menginap. Dengan aturan itu, maka terjadi seleksi tamu di hotel. Tetapi kemudian tidak berarti harus menunjukkan surat nikah ketika mau menginap, tetapi pihak hotel membatasi tamu yang check in, yang bukan suami-istri harus terpisah kamarnya. Dan, dengan dihilangkannya fasilitas-fasilitas tadi dengan sendirinya juga terjadi seleksi pasar.

3. Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah

a. Pengertian Kualitas Berprinsip Syariah

Kualitas menurut Fandi Tjiptono adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction).* Atau suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebelum menjaga kualitas barang atau jasa yang dihasilkan atau diproduksi, produsen harus juga dapat menjamin keberlangsungan produksi barang yang sama atau jasa dengan kriteria yang sama dalam waktu yang panjang. Agar kualitas produk itu tidak hanya terletak pada satuan-satuan barangnya, namun juga bertujuan untuk mencapai kualitas yang menyeluruh, keberhasilan dalam jangka panjang, pengembangan menuju kearah yang lebih baik secara kontinu dan terus menerus dengan tujuan untuk memuaskan

konsumen serta mewujudkan manfaat bagi pegawai dalam perusahaan tersebut dan masyarakat pada umumnya.[9]

Indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan, dalam penulisan ini adalah profesionalisme (keramahan, kejujuran danprofesionalitas kerja karyawan hotel pada tiap-tiap departemen yang meliputi :

1) Bagian Resepsionis
2) Bagian Restorasi
3) Bagian House keeping

Pengertian tentang kualitas adalah bersifat relatif atau dengan kata lain mengarah kepada subyektifitas penilai, sehingga banyak terdapat definisi yang berbeda-beda namun secara umum terdapat beberapa elemen persamaan tentang pemahaman kualitas, yaitu :[10]

a) Kualitas meliputi usaha pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan.
b) Kualitas mencakup produk, jasa, proses dan lingkungan.
c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (terutama terhadapvariable waktu).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra

---

[9]Irmayanti Hasan, *Manajemem Operasional Perspektif integratif*, (Malang: UIN Maliki, 2011), hlm. 155

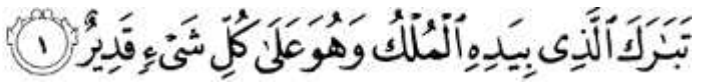
[10]Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang :UIN Maliki, 2011), hlm. 156

kualitas yang baik bukanberdasarkan sudut pandang atau presepsi pihak penyedia jasa, tetapi sudutpandang pelanggan. Pelanggan menentukan berkualitas atau tidaknya suatupelayanan jasa. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung padakemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secarakonsisten[11].

b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam al-Qur'an mengatakan bahwa kualitas adalah upaya menghasilkan kerja yang baik, sekaligus menigkatkan serrta menjamin keberlangsungan dan kemajuannya. Sebagian prinsip-prinsip umum tentang manajemen kualitas dalam al-Qur'an adalah sebagai berikut : [12]

1) Memegang kendali pekerjaan, jika anda mampu mengerjakan semua pekerjaan yang dibebankan kepada anda, maka pekerjaan itu akan diserahkan kepada anda dan berada dalam kekuasaan anda. Sesuai dengan firman Allah surat al-Mulk



Artinya : *"Maha suci Allah yang di tangan-Nyalah segala kerajaan, dan Doa maha Kuasa atas segala sesuatu".*[13]

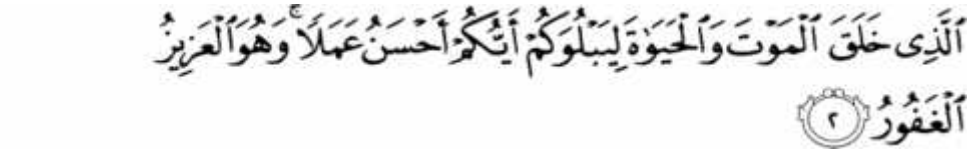
[11]Salamatun Asakdiyah, *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah stimewa Yogyakarta,* Jurnal Akuntansi-Manajemen STIE YKPN Yogyakarta Volume XVI No.

[12]Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hlm.161

[13]Al-Qur'an terjemah surat al –Mulk ayat 2, (Jakarta Selatan : PT. Insan Media Pustaka), hlm.562

Maksud dari ayat ini adalah bahwasannya apa pekerjaan yang diberikan kepada kita dan kita sanggup serta sukses dalam mengerjakannya maka itu akan menjadi tanggung jawab kita selama kita masih dalam dunia pekerjaan tersebut.

2) Bekerja dengan baik, membuat rancangan strategi dengan prinsip untuk selalu lebih baik. Allah menyayangi anda yang bekerja dengan penuh kualitas sesuai dengan firman Allah surat al-Mullk ayat 2 :


الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴿٢﴾

Artinya : *"Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya".*

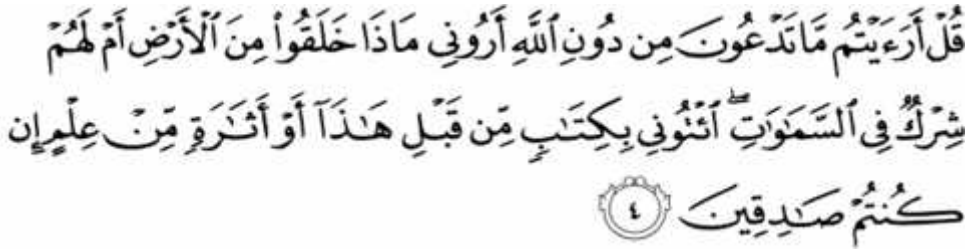
Maksud ayat ini adalah dalam melaksanakan pekerjaan apapun harus lebih baik dan membuat rancangan terlebih dahulu, supaya apa yang dikerjakan hasilnya menyenagkan.

3) Membuat sistem untuk meneliti ulang, untuk meyakinkan kesesuaian produk dengan kriteria-kriteria yang diminta.

4) Membuat sistem pengawasan.

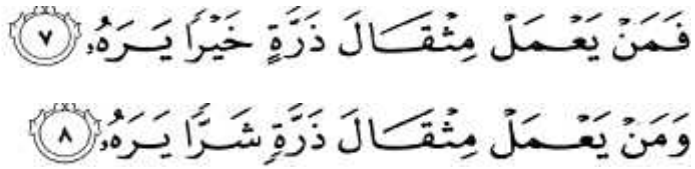
5) Memuaskan pelanggan, hendaknya target utama semua pihak adalah mewujudkan ridha Allah, yaitu dengan meniatkan seluruh kerja, usaha dan kehidupan kepada Allah.

6) Untuk mencapai manajemen kualitas total juga diperlukan pencatatan keterangan-keterangan dan pengalaman diri orang lain. Sesuai dengan firman Allah surat al-Ahqaf ayat 4 :



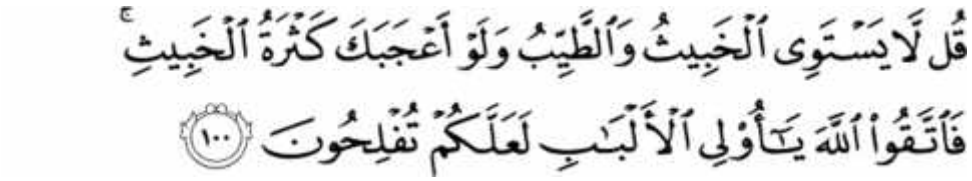
Artinya : *"katakanlah: Terangkanlah kepadaku tentang apa yang kamu sembah selain Allah; peerlihatkanlah kepadaku Apakah yang telah mereka ciptakan dari bumi ini atau adakah mereka berserikat (dengan Allah) dalam penciptaan langit? Bawalah kepadaku kitab yang sebelum (al-qur'an) ini atau peniggalan dari pengetahuaan (orang-orang dahulu), jika kamu adlah orang-orang yang benar"*.

7) Prinsip dalam manajemen mutu kualitas adalah perbaikan terus-menerus, janganlah menggap remeh suatu tambahan atau perbaikan yang ditambahkan kepada pekerjaan. Sesuai dengan firman Allah surat az-Zalzalah ayat 7-8



Artinya : *"Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasannya). Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat balasannya pula*

8) Perhatikan kualitas sebelum kuantitas, kualitas yang tinggi lebih baik daripada banyak produk tanpa kualitas, sesuai dengan firman Allah surat al-Maidah ayat 100


قُل لَّا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ ۚ
فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya: *katakanlah:"tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertawakallah kepada Allah Hai orang-orang itu menarik hatimu, maka bertawakallah kepada Allah . hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan.*

Terdapat beberapa dimensi kualitas jasa yang disebut sebagai dimensi SERVQUAL yaitu :[14]

a) Keandalan

Keandalan (*realibity*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja ini harus sesaui dengan harapan pelanggan yang bearti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yng simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

b) Daya tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membnatuu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

[14]Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi tiga*, (Jakarta, Selemba Empat 2013), hlm. 216-217

c) Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

d) Empati

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e) Berwujud

Bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepad apihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayan yang diberikan oleh pemberi jasa.

c. PelayananDalam Islam

Menurut Valerie A. Zeithmal Mary Jo Bitner mendefenisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta mmberikan nilai tambah. Sedangkan Lovelock mendefenisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output.[15]

DalampandanganIslam, pelayananmempunyainilai-nilai Islami yang harusditerapkandalammemberikanpelayanan yang maksimalyaitu;

1) Profesional (Fathanaah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.[16]Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِۦ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya : "*katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaanya masing-masing, maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya*".

[15]Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang, BayuMedia Publishing, 2007), hlm.11.

[16]Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Impres, 2003), hlm. 63.

2) Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.[17]Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُۥ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya : "*Maka bicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar dan takut*".

3) Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.[18]

4) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:

[17]Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), hlm. 132.

[18]Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*,....hlm. 98

ۗ عَدْلِ تَحْكُمُوا۟ أَن ٱلنَّاسِ بَيْنَ حَكَمْتُم وَإِذَا أَهْلِهَا إِلَىٰٓ ٱلْأَمَـٰنَـٰتِ تُؤَدُّوا۟ أَن يَأْمُرُكُمْ ٱللَّهَ إِنَّ ۞

﴿٥٨﴾ بَصِيرًا سَمِيعًۢا كَانَ ٱللَّهَ إِنَّ ۗ بِهِۦٓ يَعِظُكُم نِعِمَّا ٱللَّهَ إِنَّ ۚ بِٱلْ

Artinya :

"Ssungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha mendengar, maha melihat".

d. Indikator pelayanan berpinsip syariah

Prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan dalam hotel syari'ah yang dijadikan indikator dalam penulisan ini adalah:

1) Aturan selektif terhadap pasangan yang akan menginap.
2) Fasilitas ibadah dan peniadaan fasilitas-fasilitas terlarang sepertiklub malam, diskotik dan minuman beralkohol.
3) Kewajiban menutup aurat bagi semua karyawan.

B. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kata kepuasan (*satisfaction)* berasal dari bahasa latin "*satis"* (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio"* (melakukan atau membuat). Kepuasan diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".[19]

[19]Fandy Tjiptono, *service, quality & satisfaction,edisi 3, (*Yogyakarta : Andi, 2011*)*, hlm. 292

Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi atau membeli suatu produk atau jasa. Keadaan ini sama seperti yang diungkapkan Garpesz "*kepuasan pelanggan didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi"*. Jadi kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.[20]

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Zheithmal and Bitner ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain[21] :

a. Fitur produk atau jasa
b. Emosi pelanggan
c. Atribusi untuk keberhasilanatau kegagalan jasa
d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness)*
e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan perusahaan.

---

[20]Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), hlm. 97

[21]Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank,* (Yogyakarta, Graha Ilmu : 2010), hlm. 20

Menurut Kotler yaitu: "*Costumer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fullfilled exspectation",* maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Menurut Kurz &Clow pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dijelaskan sebagai berikut "*if the service performs at the level that is expected or pridicted, the satisfaction level is considered to be just"OK"*artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.[22]

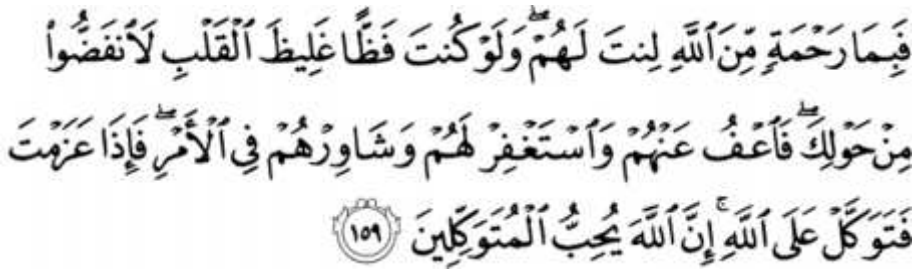
4. Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan maslahah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersifat isrof (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sediktnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasrkan atas beberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya.

[22]Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,* (Yogyakarta : Graha ilmu, 2008), hlm. 96-98

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lilahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula.

Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen atau pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kestiaan konsumen atau pelanggan. Sebagaimana disebutkan Allah dalam firmanNya sebagai berikut :


فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟
مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal".(Q.S Ali-Imran :159)*

Untuk mengimplementasikan *marketing concept*, perusahaan harus memiliki informasi yang lengkap tentang keinginan konsumen agar produk yang dijual sesuai dengan selera konsumen dan dapat terjual dengan sendirinya.

Prefernsi konsumsi dan alokasi anggaran seorang muslim itu mencakup 4 pilihan, yaitu pilihan pertama terdiri dari kebutuhan duniawi dan kebutuhan ibadah (*cause of Allah),*pilihan kedua terdiri dari konsumsi masa sekarang dan konsumsi masa depan, pilihan ketiga terdiri dari kebutuhan daruriyyah (*essntials*), kebutuhan hajiyyah (*complimentarities*) dan tahsiniyyah (*amelioratories*), dan pilihan keempat terdiri dari berbagai pilihan bebas (*choice between subtitutes*). Preferensi konsumsi dalam islam mencakup pilihan tersebut di atas, sedangkan ekonomi konvensional hanya membatasi pada pilihan kedua dan keempat saja dan mengabaikan pilihan kesatu dan ketiga. Hal ini disebabkan oleh konsep rasionalitas dalam ekonomi konvensional yang digerakkan oleh motif *self interest* sehingga motif tersebut akan mempengaruhi proses keputusan konsumen.[23]

Sementara itu, dalam ekonomi Islam, preferensi konsumsi seorang muslim dimotivasi oleh maslahah, sehingga pilihan konsumsinya selalu berupaya untuk menyeimbangkan kepentingan dunia dan akhhirat. Memperhitungkan konsumsi saatini dan akan datang, memprioritaskan kebutuhan *daruriyyah*, mengokohkannya dengan *hajiyyah* dan memperindah dengan *tahsiniyyah* serta menggunakan *choice between substituties* manakala diperlukan.

[23]Teuku Aliansyah, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, *Jurnal Manajemen,* Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 1, No. 1, November 2012, hal. 38. Di akses tanggal 20 Mei 2018.

Berdasarkan uraian di atas maka, pada prinsipnya etika konsumsi Islam meliputi konsumsi berorientasi dunia dan akhirat, keutamaan prioritas pemenuhan kebutuhan, konsumsi dengan memperhatikan etika dan norma, tidak melakukan kemubaziran. Konsumsi dengan mengutamakan kesederhanaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dimensi kepuasan seorang muslim dalam mengkonsumsi suatu produk atau barang dapat terlihat dengan

a. Minat penggunaan ulang produk sesuai dengan kebutuhan
b. Merekomendasikan kepada orang lain sebagai bentuk syiar Islam
c. Mengatakan sesuatu tentang kebaikan sebagai wujud sikap jujur
d. Penggunaan produk dengan mengutamakan kesederhanaan

C. Kajian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan adalah :

Hasil penelitian Aziz BP 3209.055 dalam skripsinya yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan konsumen atau pasien“menunjukan variabel reability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), tongibles (X5), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan pihak atas pihak puskesmas.

Penelitian Ratih Hardiyati dalam skripsinya yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan konsumen menggunakan jasa

penginapan (VILLA) Agrowisata kebun teh Pagilaran". Masalah yang ditemukan dalam judul ini menunjukkan bahwa banyaknya penurunan pendapatan tiap tahun, sepinya pelanggan, dalam pelayanan agak sedikit tidak baik, tidak seperti yang dinginkan oleh konsumen atau pelanggan.

Penelitian oleh Debi Rahayu BP 3209.054, Dalam skripsinya yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Nagari terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Balingka Kec. IV Koto Kab. Agam". Nagari Balingka merupakan salah satu wilayah di Kab. Agam. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur, dimana ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh Dwi Agung NIM 5991208006, Dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro". Menjelaskan bahwa pelayanan koperasi dan kinerja karyawan sanagat berpengaruh kepada kepuasan konsumen.

Penelitian oleh Utami Sulistyanigrum NIM 10511244021, dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Koki Tappanyoki Ekpres". Dimana permasalahan yang di dapat dari jurnal ini yaitu apabila layanan yang diberikan sangant memuaskan maka konsumen akan terus untuk datang ketempat yang memuaskan baginya.

Penelitian oleh Okto Widhiarsa C2A605082, dalam jurnalnya yang berjudul “Aanlisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel”. Permasalahan yang di dapat dalam jurnal ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti nyata yang diberikan oleh pihak hotel, supaya pelanggan merasa puas dan nyaman dengan kualitas pelayanan tersebut.

Beda penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis buat ini adalah pada penerapan pelayanan yang diberikan, penelitian terdahulu pada pelayanan yang diteliti hanya pelayanan umum saja, dengan pelayanan yang baik apakah berpengaruh pada kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian penulis buat ini tentang pelayanan yang menerapkan prinsip syariah, dengan prinsip syariah apakah memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen atau tidak.

D. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan hotel

   Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam upaya organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan akan puas karena pelayanannya yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, tetapi pelayanan yang diberikan setiap karyawan dalam suatu organisai juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terdiri dari lima dimensi antara lain :

a. Keandalan yang meliputi kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan pelanggan.
b. Daya tanggap meliputi ketanggapan dalam melayani keluhan pelanggan, peduli akan keinginan pelanggan, dan membantu kesulitan pelanggan dalam layanan hotel.
c. Jaminan yang meliputi keamanan barang yang dititipkan, dan kepercayaan yang diberikan karyawan kepada pelanggan.
d. Empati yang meliputi kesabaran, keramah tamahan dan sikap tanggap karyawan.
e. Bukti fisik yang meliputi pada bagian hotel syariah yaitu adanya mushalla untuk shalat, tidak adanya ruangan diskotik, disetiap kamar menyediakan fasilitas untuk shalat atau untuk beribadah.

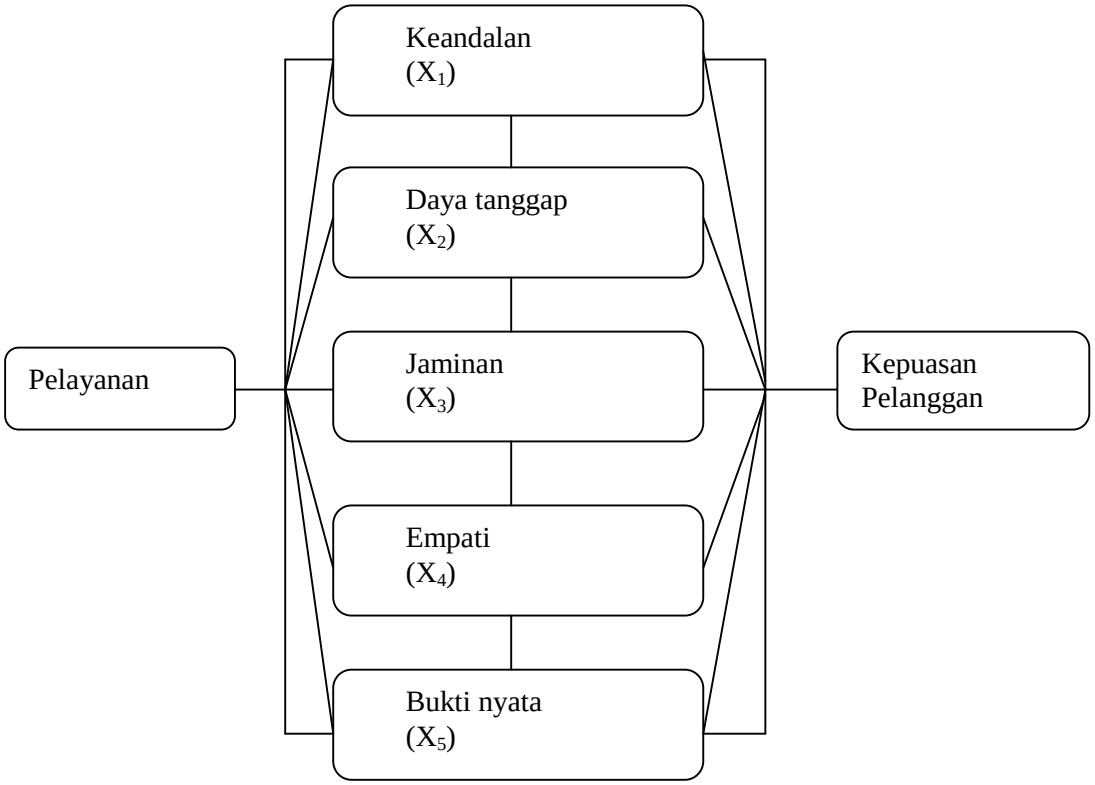
Lima dimensi ini bertujuan untuk menberikan kenyaman pelanggan selama memakai jasa akomodasi tersebut. Namun, bila pelanggan dilayani dengan tidak baik akibatnya pelanggan merasa tidak puas atau kecewa, sehingga pelanggan tidak akan mengulangi lagi untuk datang kembali ke hotel tersebut. Berdasarkan uaraian di atas dapat diduga bahwa kualitas pelayanan berprinsip syariah berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel.

2. Pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara bersama terhadap kepuasan pelanggan

Suatu organisasi jasa hendaknya memberikan pelayanan berdasarkan lima dimensi tersebut dengan memberikan layanan yang baik berupa kebijakan dan aturan yang memberikan kenyamanan selama menggunakan jasa hotel. Hal tersebut tentunya harus didukung dengan kinerja karyawan yang melaksanakannya, agar suatu organisasi bisa memuaskan nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut patut diduga bahwa pelayanan yang didukung dengan penerapan prinsip syariah berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruah antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



E. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifatsementaraterhadappermasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.Berdasarkan pada kerangka penelitian pemikiran di atas. Maka potesis yangdiajukan sebagai berikut:

H1 : Kualitas layanan keandalan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelangganhotel Graha Muslim Bukittinggi terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Kualitas layanan daya tanggap (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Graha Muslim Bukittinggi.

H3 : Kualitas layanan jaminan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Graha Muslim Bukittinggi.

H4 : Kualitas layanan empati (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Graha Muslim Bukittinggi.

H5 : Kualitas layanan bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap kepusan pelanggan hotel Graha Muslim Bukittinggi.

H6 : Kualitas layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dan jenis data yang diperlukan maka penelitian ini menggunakan bentuk penelitian yang bersifat *deskriptif kuantitatif* dengan cara menggambarkan mengenai suatu kenyataan empiris dari obyek yang dijadikan penelitian. Seperti yang diungkapkan oleh Ida Bagoes Mantra bahwa, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan realitas sosial yang kompleks yang ada di masyarakat. Sumber yanng di dapat penelitian ini yaitu wawancara dengan pemilik hotel, dan mengumpulkan data secra langsung dan tidak lanngsung.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu

Waktu ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2018. Adapun tahapan yang dilakukan adalah tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Graha Muslim Kota Bukittinggi yang beralamat Jl. Raya Bukittinggi-Payakumbuh Km 3. Indonesia, Sumatera Barat. Kenapa penulis memilih tempat ini karena ini tidak jauh dari tempat tinggal penulis, dan memudahkan penulis

untuk melakukan penelitian, dan juga menghemat biaya bagi penulis serta waktu yang penulis pertimbangkan.

C. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.[24]

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, misalnya individu atau perseorangan. Dalam memperoleh data ini penulis menggunakan hasil survey berupa kuisioner atau angket dan wawancara. Sumber data ini dari pemilik Hotel Graha Muslim dan karyawan di dalam Hotel tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui buku dan sumber lainnya seperti internet, artikel dan sebagian yang berhubungan dengan penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari elemen (unit analisi di mana data diukur dan dikumpulkan) yang memiliki karakteristik yang membedakan kumpulan tersebut dengan yang lain.[25]Sehingga populasi

---

[24]Suryani. Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam,* (Jakarta : kencana, 2015), hlm 173

[25]Adi Setiawan, *Analisis Parametrik Dependensi dengan program SPSS untuk Pengolahan Data Tugas Akhir, Skripsi dan Tesis,* (Jakarta : Raja Wali Pers, 2013), hlm. 3

dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang dan pengguna jasa hotel Graha Muslim Bukittinggi dengan jumlah 35 responden dalam jangka waktu tiga minggu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut[26]. Teknik yang dilakukan dalam penarikan sampel ini adalah teknik penarikan sampel kuata (*quota sampling*). Teknik penarikan sampling kuata merupakan taknik penarikan sampel yang sejenis dengan penarikan sampel stratifikasi. Perbedaanya adalah ketika menarik anggota sampel dari masing-masing lapisan, kita tidak menggunakan cara acak, tetapi menggunakan cara kemudahan (*accidental*)[27]. Jadi untuk mendapatkan responden yang menginap di Hotel Graha Muslim Bukittinggi tidak harus mencari responden dengan sulit. Tetapi cukup mengenal seorang karyawan yang bekerja di Hotel Graha Muslim Bukittinggi dan kemudian memintanya mewawancarai pengunjung yang datang atau menginap di Hotel Graha Muslim Bukittinggi. Sehingga memperoleh hasil sebanyak 35 responden.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik-teknik pegumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

---

[26]Adi Setiawan, *Analisis Parametrik Dependensi dengan program SPSS untuk Pengolahan Data Tugas Akhir, Skripsi dan Tesis,* (Jakarta : Raja Wali Pers, 2013), hlm. 6

[27]Bamabng Prasetyo. Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hlm. 135

1. Observasi

   Merupakan suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra.[28]

2. Wawancara

   Merupakan metode untuk mendapatkan data primer dengan cara komunikasi dua arah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dalam bentuk wawancara terstruktur yaitu dalam melaksanakan wawancara penulis sudah memiliki sederetan pertanyaan tertulis yang digunakan sebagi panduan agar wawancara dapat berjalan secara runtut.[29]

3. Angket

   Merupakansuatu cara untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan seperangkat daftar pertanyaan mengenai variabel yang diukur melalui perencanaan yang matang, disusun dan dikemas sedemikian rupa, sehingga jawaban dari semua pertanyaan benar-benar dapat menggambarkan keadaan variabel yang sebenarnya.[30] Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai tentang pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syari'ah terhadap kepuasan konsumen memilih hotel syari'ah sebagai jasa akomodasi. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan

---

[28]Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga Instrumen,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hlm. 94

[29]Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga Instrumen,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hlm. 96-97

[30]Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga Instrumen*..... hlm. 99

pengukurannya menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing dan mempunyai nilai tersendiri yaitu:

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

R : Ragu-Ragu = 3

TS : Tidak Setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

F. Intrument Penelitian

Penggunaan instrument yang tepat dalam sebuah penelitiian merupakan kunci untuk mendapat data yang digunakan dari responden. Salah satu cara yang digunakan adalah menyebarkan angket kepada responden. Penyusunan instrumen penelitian ini dituangkan dalam bentuk pertanyaan. Skala likert bergradiasi dalam butiran – butiran pertanyaan yang ada pada kuesioner.

Kisi-kisi instrumen mengenai kepuasan konsumen dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator	Item
1.	Kualitas Layanan	Keandalan (*reliability)*	Menjaga keselamatansaat menggunakan jasa hotel dan prosedur pelayanan yang tepat danakurat	1-2
			Pelayanan yang sopan, ramah dan tegas pada bagian house keeping sertaPelayanan yang sopan pada bagian costumer service	3-4
			Karyawan cepat dalam menangani trasaksi dari tamukaryawan ligat dalam menangani masalah pada tamu.	5-6

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator	Item
2.	Kualitas Layanan	Daya tanggap (*responsivene)*	Karyawan dapat bekerja sama dengan tamu dan membantu kesulitan tamu dalam penggunaan layanan hotel	7-8
			Karyawan peduli akan keinginan, kebutuhan dan cepat datang apa yang dibutuhkan konsumen	9-10
			Karyawan cepat menaggapi keluhan konsumen dan memberikan informasi dengan cepat dan tanggap	11-12

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator	Item
3.	Kualitas Layanan	Jaminan (*assurance)*	Terjamin keamanan barang konsumendan barang yang dititipkan	13-14
			Memberikan kepercayaan kepada konsumen dan memberikan informasi tentang fasilitas hotel kepada tamu	15-16
			Karyawan dengan cepat mengatasi masalah teknis dan peduli akan keluhan yang diterima dari tamu	17-18

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Empati terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator	Item
4.	Kualitas layanan	Empati (*emphaty)*	Karyawan menjaga hubungan baikdengan konsumen dan saling berbagi pengalaman dengan konsumen	19-20
			Karyawan peduli akan keinginan konsumen dan membantu apa yang dibutuhkan konsumen	21-22
			Karyawan melayani tanpa memandang status sosial dan beda agama, suku serta ras	23-24

Tabel 3.5
Kisi-kisi Instrumen Bukti Nyata Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator	Item
5.	Kualitas layanan	Bukti nyata (*tangibles s)*	Hotel menyediakan mushalla dan disetiap kamr tersedia perangkat alat shalat	25-26
			Hotel tidak menyediakan night club dan menyediakan makanan yang halal lagi baik	27-28
			Hiasan hotel mencerminkan nilai islami dan bagi karyawan memakai busana sesuai syariah	29-30

Tabel 3.6
Kisi-kisi Instrumen terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel penelitian	Indikator	Sub indikator	Item
6.	Kepuasan Pelanggan	Kualitas layanan	Pelayanan karyawan dan pelayanan bagianhouse keeping	31-32
			Menjaga hubungan yangbaik dan kerja samaantara karyawandengan tamu hotel	33-34
			Memberikan kepercayaankepada konsumen danamannya barang yang dititipkan	35-36
			Teratasi masalah teknis dengancepat dan memberikanfasilitas yang baik	37-38
			Keamanan barang yang dititipkandan utuhnya kembali barang yang dititipkan	39-40
			Kelengkapan alat shalat disetiap kamar, bersihnya ruangan untuk shalat dan pakaiankaryawan yang menutup aurat	41-42
			Karyawan yang dapat diandalkan dan karyawan yang paham keluhan konsumen	43-44
			Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta akurat dalam akuntansi dan hidangan makanan yang halal lagi baik	45-46

G. Pengujian Pra Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tes tersbut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Jadi validitas menunjuk

pada ketetapan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila tes tersebut memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes tersebut.[31]

Hubungan antara suatu tes dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefesien validitas yang lebih besar dari 0,69 dan koefesien validitas yang berkisar antara 0,30-0,40 dapat dianggap cukup tinggi.

Dalam pengujian validitas instrumen pada penelitian ini digunakan analisis butir, yaitu menghubungkan skor item dengan skor total yang dapat dilihat dari besarnya koefesien korelasi antara setiap item dengan skor total, dengan rumus sebagi berikut :[32]

$$Rx\gamma = \frac{N\Sigma\chi\gamma - (\Sigma\chi)(\Sigma\gamma)}{\sqrt{\{N\Sigma\chi 2 - (\Sigma\chi 2)\}\{N\Sigma\gamma 2 - (\Sigma\chi 2)\}}}$$

Di mana :

R =Korelasi

X = Skor setiap item

Y =Skor Total

N =Jumlah Sampel

[31]Eti Rochaety. Rtih Tresnati, *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2007), hlm. 57

[32]Eti Rchaety, *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS* .... hlm. 47

2. Uji Reliabilitas

Merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan, artinya reliabelitas menyangkut ketetapan (dalam pengertian konsisten) alat ukur.[33] Uji reliabelitas ini hanya dilakukan pada data yang valid. Untuk menguji reliabelitas digunakan teknik *cronbach alpha >0,60.*

Rumus *cronbach alpha* adalah sebagai berikut :

Cronbach alpha $= \left(\frac{Q}{Q-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right)$

Keterangan

Q = jumlah butir atau kuesioner

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

$\pm_1^2$ = varian total[34]

Untuk mencari varian butir dengan rumus sebagai berikut :

$$\pm^2 = \frac{\sum i^2 - \frac{\sum \chi^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

σ = varian tiap butir

χ= jumlah skor butir

N = jumlah responden

Untuk menilai reliable tidaknya suatu instrumen dilakukan dengan mengkonsultasikan r_{hitung} dengan $r_{tabel.}$ Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka

[33]Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hlm.224

[34]Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga Instrumentas*..... hlm.225-226

instrumen dinyatakan reliable dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan tidak reliable.

3. Uji Prasyarat Analisis

Hasil regresi berganda akan dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan bila memenuhi beberapa asumsi yang disebut sebagai asumsi klasik. Agar mendapatkan regresi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang diisyaratkan untuk memenuhi uji asumsi normalitas dan bebas dari multikoleniaritas, heterokedostisitas, serta autokorelasi.

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot* yaitu apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah adanya hubungan linear antara peubah bebas X dalam model regresi ganda. Jika hubungan linear antara peubah bebas X dalam model regresi ganda adalah korelasi sempurna maka peubah-peubah tersebut berkolinearitas ganda sempurna. Deteksi adanya gejala miultikolinearitas dengan menggunakan nilai *Varian Infaction Factor* (VIF) dan teleransi

melalui SPSS. Kriteria pengujian yaitu apabila nilai VIF<10 maka tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independent, dan sebaliknya.[35]

c. Uji autokorelasi

Uji aotokorelasi adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi kesalahan penganggu pada data obbservasi satu pengamatan lainnya dalam model regresi linear. Adapun kriteria pengujian adalah untuk uji Durbi-Witson adalah membandingkan hasil DW statistik dan DW tabel. Jika DW statistik > DW tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem autokorelasi.[36]

d. Uji heteroskedasitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.[37] Kemungkinan adanya gejala heterokedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *scatterpoot*, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0

[35]Agus Tri Basuki. Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hlm.62

[36]Agus Tri Basuki. Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.....hlm. 60

[37]Agus Tri Basuki. Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.....hlm. 63

(nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas dalam suatu model regresi.

H. Uji Analisis Data

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisa dengan analisis deskriptif. Analisis yang digunakan adalah analisis induktif, dengan menarik hal-hal yang bersifat khusus ke dalam hal-hal yang bersifat umum. Setelah dilakukan analisis terhadap data Hotel Graha Muslim Bukittinggi, kemudian ditafsirkan dengan kerangka pemikiran berdasarkan studi pustaka. Terakhir adalah menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian.

1. Hasil Analisis Regresi

a. Analisis Regresi Berganda

Menganalisisada atautidaknyakorelasiantarabagaimanapengaruh pelayananberprinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.[38]Rumusyangdigunakan

$Y= a + b_1X_1 + b_1X_{1+} b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

b = koefesien regresi

a = konstanta

X_1 = faktor *Realibility*

X_2 = faktor *Responsivenese*

[38]Ety Rochaety. Ratih Tresnati, *Metodologi Penelitian Bisnis, dengan Aplikasi SPSS*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2007), hlm 131

X_3 = faktor *Assurance*

X_4 = faktor *Emphaty*

X_5 = faktor *Tangible*

e = kesalahan random

2. Pengujian Model

Untuk membuktikan Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji F dan uji t. Dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (*confidence interval)* = 95% (~ = 5)

a. Uji serempak (uji F)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) secara bersam-sama. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significancy* (α) sebesar 5% dengan *Degree of freedom* (df) = (k-1) (n-1).Hipotesis yang diajukan adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara keandalan(X_1), daya tanggap (X_2), jaminan(X_3), empati(X_4), dan bukti fisik (X_5), secara serempak terhadap kepuasan konsumen.

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara keandalan(X_1), daya tanggap(X_2), aminan(X_3), empati (X_4), dan bukti nyata/fisik(X_5), secara serempak terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria pengujian

Dengan *level of signifikany (*α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k)

H_0 diterima dan H_1 ditolak, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau Sig. $\geq \alpha$

H_1 diterima dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau Sig. $\leq \alpha$.

b. Uji parsial (uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level significany* (α) sebesar 5% dengan *Degreeof freedom* (df) =(k-1) (n-1).

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa :

$H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas keandalan(X_1), daya tanggap (X_2),jaminan(X_3), empati(X_4), dan bukti nyata/fisik(X_5) terhadap variabel terikat (Y).

$H_1 : \beta_1 > 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas keandalan(X_1), daya tanggap(X_2), jaminan (X_3), empati(X_4), dan bukti nyata(X_5) terhadap variabel terikat.

Untuk memperoleh variabel yang mempunyai pengaruh yang paling dominan dari variabel indenpenden terhadap variabel dependen maka akan dilihat nilai koefesien parsial yang paling besar diantara variabel pelayanan.

c. Uji Koefesien Determinasi Majemuk (R^2)

Yaitu variasi total uji dalam variabel terikat Y yang dijelaskan oleh variabel bebas X.berfungsi untuk mengetahui signifikansi variabel maka harus dicari koefesien determinasi (r^2). Koefesien

determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefesien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel indenpenden menerangkan variabel dependen.[39]

Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel indenpenden adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini bearti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel indenpenden yang diteliti terhadap variabel dependen.

Sebaliknya jika determinasi) r^2semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel indenpenden terhadap variabel dependen semakin kecil. Hal ini bearti model yang digunakan tidak kuat menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini menggunakan rumus:

$$R^2 = \frac{[n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)]^2}{[n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2][n(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2]}$$ [40]

r :nilai koefesien korelasi

Σx :jumlah pengamatan variabel x

Σy :jumlah pengamatan variabel y

Σxy :jumlah hasil perkalian variabel x dan y

(Σx^2) :jumlah kuadrat dari pengamatan variabel x.

[39]Anto Dajan, *Pengantar Metode Statistic*, 1986 (Jakarta LP3ES), hlm. 370
[40]Anto Dajan, *Pengantar Metode Statistic*, 1986 (Jakarta LP3ES), hlm. 373

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Profil Singkat Perusahaan

Hotel Graha Muslim Bukittinggi merupakan hotel yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, yang menawarkan jasa penginapan, ruang rapat. Hotel berada di Kota Bukittinggi, Jalan Prof Dr. Hamka No. 90, Guguk Panjang, Bukittinggi, Indonesia, 26117.

Hotel Graha Muslim Bukittinggi merupakan hotel yang landasan operasional dan pealayanannya menurut prinsip syariah yang didirikan pada tanggal 12 April 2004.

Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh hotel Graha Muslim Bukittinggi menjaminkan penginapan yang menyenangkan bagi para tamu. Hotel ini menyediakan akses ke sejumlah layanan, termasuk layanan kamar 24 jam, Mushalla, CCTV, tempat parkir mobil, *coffee shop*, dan restoran.

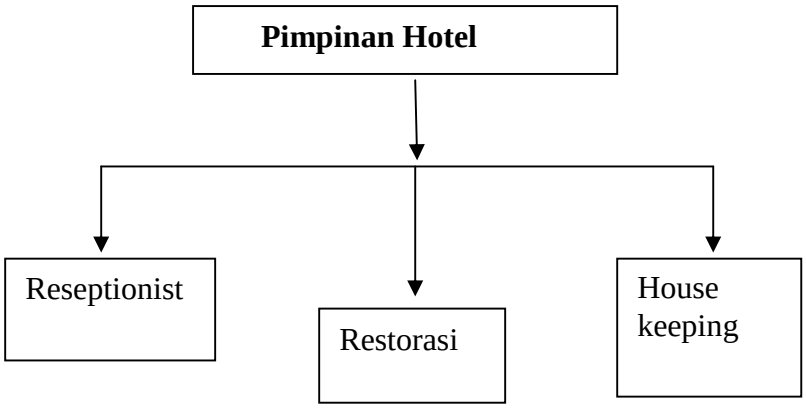
Hotel Graha ini terdiri dari 18 kamar, adapun fasilitas kamar yaitu air panas dan air dingin, AC, peralatan sholat, TV layar datar, hot spot *(wifi)*, telpon dan surat kabar lokal.[41]

[41]Hasil wawancara dengan Bapak Pimpinan Hotel, di Hotel Graha Muslim Bukittinggi, pada tanggal 28 April 2018.

2. Struktur Organisasi Hotel Graha Muslim Bukittinggi

Struktur organisasi yang digunakan oleh hotel Graha Muslim ini hanyalah struktur organisasi garis yaitu dari pimpina lansung kebawahannya.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Hotel Graha Muslim Bukittinggi



Pekerjaan masing-masing dari stuktur di atas adalah sebagai berikut :

Pada pimpinan hotel yaitu mengawasi memberikan aturan kepada bawahannya masing-masing. Pada Reseptionist yaitu melayani tamu yang akan berkunjung ke hotel tersebut dan tugas lainnya, pada Restorasi yaitu menyiapkan makanan bagi pengunjung yang bermalam atau menginap di hotel. Sedangakan pada bagian house keeping yaitu menata atau membersihkan setiap kamar yang akan dihuni oleh pengunjung atau yang telah dipakai oleh pengunjung.

B. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

1. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Survey dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 24 s/d 28 Juli 2018 di Hotel Muslim Bukittinggi dengan mengambil 35 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *accidential sampling* yaitu sampling yang memiliki sampel dari individu atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Karena jumlah sampel yang di dapat sebanyak 35 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

2. Deskripsi Responden

Penyajian data diskriptif penelitian bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk

memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik responden penelitian terdiri dari:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin responden konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasrkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	20	54
2	Perempuan	15	46
Jumlah		35	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 dapat diketahui tentang jenis kelamin konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang diambil sebagai responden. Jeniskelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 dan perempuan sebesar 15 Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagianbesar pelanggan konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasrkan Umur

Usia sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari sehingga perbedaan usia berpengaruh juga terhadap tingkat konsumsi. Pada tabel 4.2 ditampilkan kelompok usia responden :

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	< 20	0	0
2	20-29	9	25.7
3	30-39	16	45.7
4	40-49	8	22.9
5	>50	2	5.7
Jumlah		35	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat diketahui tentang usia/umur konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sampel penelitian ini dari umur 20-29 th terdapat sebanyak 9 responden atau 25 % dari jumlah sampel. Kebanyakan berkisar 30-39 tahun, yaitu terdapat sebanyak 16 responden atau 46% dari jumlah sampel, yang memiliki umur 40-49 tahun terdapat 8 responden atau 23%, dan yang memiliki umur lebih dari 50 tahun sebanyak 2 responden atau 6%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 30-39 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari sehingga perbedaan usia berpengaruh juga terhadap jumlah pengunjung yang datang kehotel.Pada tabel 4.3 menerangkan kelompok pekerjaan responden:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	PNS	11	31.4
2	Wiraswasta	8	34.3
3	Pegawai Swasta	12	22.9
4	TNI	1	2.9
5	Lainnya	3	8.6
Jumlah		35	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar pekerjaan konsumen Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang diambil sebagai responden berprofesi sebagai Pegawai Swasta sebanyak 12 orang atau 34%, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 11 orang atau 31 %, , wirausaha/ pedagang sebanyak 8 orang atau 23%, TNI/Polri sebanyak 1 orang atau 3%, dan lainnya adalah sebanyak 3 orang atau 9%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/bulan

Penghasilan juga berpengaruh terhadap kehidupan sehari-hari sehingga penghasilan berpengaruh juga terhadap banyak atau tidaknya orang berkunjung ke hotel. Pada tabel 4.4 akan ditampilkan kelompok penghasilan responden :

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Uraian	Frekuensi	Pesentase
1	<Rp 500.000,00	1	2.9
2	Rp 1000.000,00 s/d 3000.000,00	21	60.0
3	Rp 3000.000,00 s/d 4000.000,00	11	31.4
4	>Rp 4000.000,00	2	5.7
Jumlah		35	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar penghasilan konsumen yang menjadi responden adalah berkisar antara Rp 1.000.000,00 – Rp 3.000.000,00 yaitu sebanyak 21 orang atau 60% , responden yang berpenghasilan < Rp 500.000,00 sebanyak 1 orang atau 3%, responden yang berpenghasilan Rp 3.000.000,00 – Rp 4.000.000,00 sebanyak 11 orang atau 31% dan responden yang berpenghasillan > Rp 4.000.000,00 sebanyak 2 orang atau 6%.

3. Jawaban Responden

Berdasaran hasil pengumpulan data jawaban responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pelayanan terhadap minat pengunjung Hotel Graha Muslim Bukittinggi yang dilihat dari variabel *reliability* (keandalan) (X_1), *responsiveness* (daya tanggap) (X_2), *assurance* (jaminan) (X_3), *emphaty* (perhatian) (X_4), dan *tangibles* (bukti nyata) (X_5).

a. Variabel Keandalan (X_1)

Deskrispi jawaban responden berdasarkan variabel keandalan yang telah diteliti yang telah dikelompokkan ditunjukkan dengan tabel 4.5.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan (X_1)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					
		SS	S	N	TS	STS	
1	Menjagakeselamatan saatmenggunakanjasa hotel	5	20	10			35
2	Prosedur pelayanan yang tepat dan akurat	2	23	10			35
3	Pelayanan yang sopan, ramah dantegas pada bagian housekeeping	3	26	5	1		35
4	Pelayanan yang sopan pada bagian costumer service	6	20	9			35
5	Karyawan cepat dalam menangani transaksi dari tamu	6	20	9			35
6	Karyawan ligat dalam menangani masalah pada tamu	4	8	20	3		35
	Jumlah	26	117	63	4		210
	Persentase	12%	56%	30%	2%		100

Sumber : data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa yang menjawab pertanyaan sangat setuju sebesar 12%, setuju sebesar 56%, netral atau ragu-ragu sebesar 30% dan tidak setuju sebesar 2%. Ini

menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan pada variabel ini kebanyakan menjawab setuju.

b. Variabel Daya Tanggap (X_2)

Deskrispi jawaban responden berdasarkan variabel daya tanggap yang telah diteliti yang telah dikelompokkan ditunjukkan dengan tabel 4.6

Tabel 4.6
Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap (X_2)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Karyawan dapat bekerjasama dengan tamu	5	20	10			35
2	karyawan membantu kesulitantamu dalampenggunaan layanan hotel	3	11	19	2		35
3	Karyawan peduli akan keinginan dan kebutuhan konsumen	4	12	17	2		35
4	karyawan cepat datang apa yang diminta konsumen	6	20	9			35
5	Karyawan cepat menanggapi keluhan konsumen	4	8	20	3		35
6	karyawan memberikan informasi dengan cepat dan tanggap	3	7	20	5		35
	Jumlah	25	78	95	12		210
	Persentase	12%	37%	45%	6%		100%

Sumber: data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa yang menjawab pertanyaan sangat setuju sebesar 12%, setuju sebesar 37%, netral

atau ragu-ragu sebesar 45% dan tidak setuju sebesar 6%. Ini menujukkan bahwa pertanyaan yang diajukan pada variabel ini kebanyakan menjawab ragu-ragu.

c. Variabel Jaminan (x_3)

Deskrispi jawaban responden berdasarkan variabel jaminan yang telah diteliti yang telah dikelompokkan ditunjukkan dengan tabel 4.7

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan (X_3)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Terjamin keamanan barang-barang konsumen	6	21	6	2		35
2	Terjaganya barang yang dititipkan	7	22	5	1		35
3	Karyawan memberikan kepercayaan kepada konsumen	7	23	4	1		35
4	Karyawan memberikan pengetahuan tentang fasilitas hotel kepaada tamu	3	10	17	5		35
5	Karyawan dengan cepat mengatasi masalah teknis	0	16	14	5		35
6	Karyawan peduli akan keluhanyang diterima dari tamu	3	15	14	3		35
	Jumlah	26	107	60	17		210
	Persentase	12%	51%	29%	8%		100%

Sumber : data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa yang menjawab pertanyaan sangat setuju sebesar 12%, setuju sebesar

51%, netral atau ragu-ragu sebesar 29% dan tidak setuju sebesar 8%. Ini menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan pada variabel ini kebanyakan menjawab setuju.

d. Variabel Emphaty(X_4)

Deskrispi jawaban responden berdasarkan variabel daya tanggap yang telah diteliti yang telah dikelompokkan ditunjukkan dengan tabel 4.8

Tabel 4.8
Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati (X_4)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Karyawan menjaga hubungan baik kepada konsumen	11	20	3	1		35
2	karyawan saling berbagi pengalaman dengan konsumen	3	18	11	3		35
3	Karyawan peduli akan keinginan konsumen	1	8	23	3		35
4	karyawan membantu apa yang dibutuhkan konsumen	1	23	8	3		35
5	Karyawan melayani tanpa memandang status sosial	6	21	7	1		35
6	karyawan melayani konsumen walaupun beda agama, suku dan ras	4	17	13	1		35
	Jumlah	26	107	65	12		210
	Persentase	12%	51%	31%	6%		100%

Sumber : data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa yang menjawab pertanyaan sangat setuju sebesar 12%, setuju sebesar 51%, netral atau ragu-ragu sebesar 31% dan tidak setuju sebesar 6%.

e. Variabel Bukti Nyata (X_5)

Deskrispi jawaban responden berdasarkan variabel daya tanggap yang telah diteliti yang telah dikelompokkan ditunjukkan dengan tabel 4.9

Tabel 4.9
Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Nyata(X_5)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Hotel menyediakan ruang tempat shalat dan tempat whuduk yang baik	7	25	3			35
2	Setiap kamar tersedia perangkat alat shalat	5	27	3			35
3	Hotel tidak menyediakan night club/diskotikdan MIRAS	12	14	8	1		35
4	hotel menyediakan makanan yang halal dan lagi baik	12	17	4	2		35
5	Hiasan hotel mencerminkan nilai-nilai Islami	6	15	10	4		35
6	Semua karyawan memakai busana sesuai syariah.	8	19	6	2		35
	Jumlah	50	117	34	9		210
	Persentase	24%	56%	16%	4%		100%

Sumber : data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa yang menjawab pertanyaan sangat setuju sebesar 24%, setuju sebesar 56%, netral atau ragu-ragu sebesar 16% dan tidak setuju sebesar 4%. Ini menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan pada variabel ini kebanyakan menjawab setuju.

C. Uji Pra Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis butir. Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap sebagai nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Sebuah butir pertanyaan yang dianggap valid bila koefisien korelasi *Product Moment Pearson* di mana r-hitung > r-tabel (α=5%; n-2) dan n = jumlah sampel. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji validitas *Pearson Corellation.* Setelah data diolah untuk menguji kavalidan setiap variabel maka menunjukkan hasil, bahwasannya instrumen yang di ajukan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (α). suatu

variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach alpha* lebih dari 0,60 (> 0,60). Untuk menguji reliabilitas instrumen, maka menggunakan SPSS versi 16.00. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Realibility koefesien	Cronbach Alpha	Keterangan
Keandalan	6 item	0.750	Reliabel
Daya Tanggap	6 item	0.837	Reliabel
Jaminan	6 item	0.871	Reliabel
Empati	6 item	0.815	Reliabel
Bukti Nyata	6 item	0.845	Reliabel
Kepuasan	20 item	0.816	Reliabel

Sumber data : output SPSS diolah : 2018

Dari tabel 4.10 dapat disimpulkan, bahwa setelah melakukan uji validitas, maka akan tampak ada instrumen yang tidak valid, bagi instrumen yang tidak valid tersebut akan dihilangkan, dan diambil data yang valid, untuk melakukan uji realibilitas, Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa masing masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.60 ($\alpha > 0.60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y adalah reliabel.

3. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel indenpenden, variabel

dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas diujikan untuk semua variabel meliputi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik/nyata), dan kepuasan pelanggan. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorof Smirnov* dan untuk perhitungan menggunakan SPSS versi 16 *For Windows.* Akan dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 pada taraf signifikansi $\alpha = 0.05$.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.11

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Keandalan (X_1)	0.027	Normal
Daya Tanggap (X_2)	0.613	Normal
Jaminan (X_3)	0.470	Normal
Empati (X_4)	0.076	Normal
Bukti nyata (X_5)	0.718	Normal
Kepuasan (Y)	0.926	Normal

Sumber : Data SPSS yang diolah 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.11 untuk masing-masing variabel dan variabel penelitian menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05, maka semua variabel penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel

indenpenden. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel indenpenden.Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai korelasi Varian Inflation Factor (VIF) dan tolerance.

1. Mempunyai nilai VIF <10
2. Mempunyai angka Tolerance >10%

Dari analisis data yang dilakukan maka data yang dihasilkan dapat dilihat pada tabel 4.12

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	**Colinearity Statistics**		**Kesimpulan**
	Tolerance	**VIF**	
Keandalan (X_1)	0.463	2.159	Bebas Multikolinearitas
DayaTanggap (X_2)	0.518	1.929	Bebas Multikolinearitas
Jaminan (X_3)	0.570	1.754	Bebas Multikolinearitas
Empati (X_4)	0.558	1.791	Bebas Multikolinearitas
Bukti nyata (X_5)	0.550	1.820	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tebel 4.12 pengujian multikolinearitas pada penelitian ini dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas atau korelasi yang sempurna antara variabel-variabel bebas, yaitu semua variabel, karena VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0.1.

c. Uji Autokorelasi

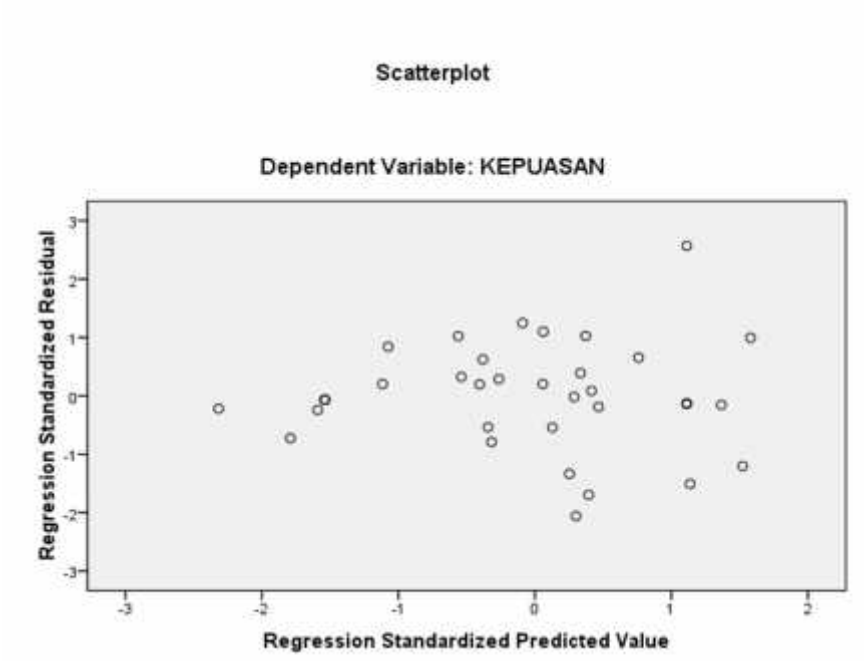
Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada data observasi satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi linear. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Durbin-Watson. Uji ini akan membandingkan hasil DW statistik dan DW tabel. Jika DW statistik > DW tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem autokorelasi.

Data yang telah dianalisis bahwasannya nilai DW statistik lebih besar dari pada nilai DW tabel yaitu : dengan jumlah sampel (n=35) dan variabel (k=5) dan tingkat signifikansi 95% adalah bernilai sebesar 1.820. sedangkan nilai DW statistik yaitu 2.487 ini bearti nilai DW statistik > DW tabel atau 2.487 > 1.8128 artinya tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heterokedasitas

Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *scatterpoot*, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi. Seperti yang ditunjukkan pada grafik di bawah ini:

Gambar 4.2
heterokedasitas



Scatterplot antara *standardized residual* *ZRESID dan *standardized predicted value* *ZPRED tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga bisa dianggap *residual* mempunyai *variance* konstan (*homoscedasticity*) artinya tidak terjadi heteroskedasitas dalam model regresi ini.

D. Analisis Koefesien Korelasi

Koefesien korelasi adalah untuk menguji apakah dua variabel yaiu variabel indenpenden atau variabel bebas terhadap variabel dependen (Y) atau variabel terikat mempunyai hubungan yang kuat atau tidak, apakah hubungan tersebut positif atau negatif, bahwa nilai koefesien korelasi yang terbentuk adalah sebesar 0,721. Karena koefesien korelasi yang diperoleh berada antara 0,40 – 0,70 maka hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik memiliki

hubungan yang kuat atau tinggi sebesar 0,721. Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antar variabel tersebut, berikut ini diberikan nilai-nilai koefesien korelasi sebagai patokan. Dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4.15
Interval Nilai Koefesien Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Interval Nilai	Kekuatan Hubungan
1	0,00	Tidak ada
2	0,00 – 0,20	Sangat rendah atau lemah sekali
3	0,20 – 0,40	Rendah atau lemah
4	0,40 – 0,70	Cukup bearti atau sedang
5	0,70 – 0,90	Tinggi atau rendah
6	0,90 – 1,00	Sangat tinggi atau kuat sekali
7	1,00	Sempurna

E. Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisadengan analisis deskriptif. Analisa yang digunakan adalah analisis induktif, dengan menarik hal-hal yang bersifat khusus ke dalam hal-hal yang bersifat umum. Setelah dilakukan analisis terhadap data hotel graha muslim bukittinggi, kemudian ditafsirkan dengan kerangka pemikiran berdasarkan studi pustaka. Terakhir adalah menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian.

1. Hasil Analisis Regresi

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah

(keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan hotel.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda didapat nilai regresi sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

$Y = 29{,}884 + -0{,}105X_1 + 0{,}290X_2 + 0{,}175X_3 + 0{,}973X_4 + 0{,}517X_5$
(-0,220) (0,822) (0,579) (2,578) (1,496)

$F_{hitung} = 6{,}267$

$R^2 = 0{,}519$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X_1 =Keandalan

X_2 = Daya Tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti Fisik

Untuk mendapatkan pemahaman yang tepat mengenai interprestasi persamaan regresi linier tersebut perlu diketahui bahwa persamaan tersebut disusun dengan menggunakan data skor hasil jawaban kuesioner yang terdiri atas 6 item pertanyaan variabel keandalan (X_1), 6 item variabel daya tanggap (X_2), 6 item variabel jaminan (X_3), 6 item variabel Empati (X_4), 6 item variabel Bukti fisik (X_5) dan 16 item Variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan skala skor yang sama pada tiap pertanyaan maka rentang skor Y akan jauh lebih besar

dibandingkan rentang skor x_1, x_2, x_3, x_4, dan x_5. Hal inilah yang menyebabkan konstanta bernilai positif dan cukup besar yaitu 29,884. Adapun koefesien regresi x_1, x_2, x_3, x_4, dan x_5, bernilai positif dan negatif akan menyebabkan penigkatan skor Y. Hal ini berarti bahwa kontribusi pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan hotel baik masing-masing maupun secara bersama bersifat positif.

Persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$\mathbf{Y = 29{,}884 + -0{,}105X_1 + 0{,}290X_2 + 0{,}175X_3 + 0{,}973X_4 + 0{,}517X_5}$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui bahwa :

a. Nilai konstanta sebesar 29,884 dapat diartikan apabila variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pelanggan pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi sebesar 29,884.
b. Nilai koefesien regresi variabel keandalan sebesar -0,105 bernilai negatif mempunyai arti bahwa jika keandalan terhadap kualitas layanan memburuk, maka kepuasan pelanggan akan menurun.
c. Nilai koefesien rgresi variabel daya tanggap sebesar 0,290 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika variabel daya tanggap terhadap kualitas layanan membaik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

d. Nilai koefesien regresi variabel jaminan sebesar 0,175 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika variabel jaminan terhadap kualitas layanan membaik, maka kepuasan pelanggan menigkat.

e. Nilai koefesien regresi variabel empati sebesar 0,973 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika variabel empati terhadap kualitas layanan membaik, maka kepuasan pelanggan menigkat.

f. Nilai koefesien regresi variabel bukti fisisk sebesar 0,517 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika variabel bukti fisik terhadap kualitas layanan membaik, maka kepuasan pelanggan menigkat.

2. Pengujian Model

a. Uji Serempak (Uji F)

Uji f (uji serentak adalah) untuk melihat apakah variabel pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan.

Dari hasil analisis dapat dijelaskan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 6,267>2,69 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan (*p*) < 0,05,maka terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan hotel. Sehingga hipotesis keenam (H_6) dinyatakan diterima.

b. Uji Partial (Uji *t*)

Uji *t* bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel pelayanan secara individual terhadap variabel kepuasan pelanggan Hotel Graha Muslim Bukittinggi.

Dapat diketahui bahwasannya nilai t_{hitung} untuk variabel keandalan (X_1) adalah 0,220 dengan tingkat signifikan 0,826 dan variabel daya tanggap (X_2) adalah 0,822 dengan tingkat signifikan 0,418 dan variabel jaminan (X_3) adalah 0,579 dengan tingkat signifikan 0,567, variabel empati (X_4) adalah 2,578 dengan tingkat signifikan 0,015, dan variabel bukti fisik (X_5) adalah 1.496 dengan tingkat signifikan 0,145.

Pada uji parsial ini dapat dijelaskan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan adalah variabel empati, dimana variabel empati ini menunjukkkan bahwa nilai t_{hitung} besar dari t_{tabel} dengan signifikan kecil dari 5%, sedangkan 4 variabel tidak terdapat pengaruh signifikan yaitu pada variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik.

c. Koefesien Determinasi Majemuk (R^2)

Dari hasil uji memperoleh koefesien determinasi (R^2) yang ditujukan oleh nilai R Square sebesar 0,519 atau 51,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasan) berpengaruh sebesar 51,9%terhadap kepuasan

pelanggan, sementara itu 48,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

F. Analisis Temuan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan berpinsip syariah (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan secara serentak atau secara bersama.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara serentak variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualiatas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Graha Muslim Bukittinggi dalam menggunakan jasa hotel syariah. Apabila ditinjau pada kajian teori tentang kepuasan pelanggan dalam islam yaitu maslahah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasrkan atas nilai nilai syariah. Seorang muslim mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersifat isrof dan tabzir.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan seoramg muslim tidak didasarkan pada banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas beberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Dilihat secara individual (parsial) bahwa variabel yang tidak berpengaruh signifikan adalah variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik. Sedangkan variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel keandalan secara parsial memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena keandalan menurut pelanggan apa yang diminta oleh pelanggan kurang cepat untuk mengantarkan atau tidak tepat waktu. Sehingga pelanggan kurang puas dengan hal tersebut, kurang puasnya pelanggan disini adalah harus di komplitkan lagi keandalannya itu kedalam islam supaya apa yang kita kerjakan bermanfaat bagi pengguna dan lainnya. Yang mana juga Allah telah berfirman dalam Q.S An-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا۟ بِعَهْدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمْ وَلَا تَنقُضُوا۟ ٱلْأَيْمَٰنَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ ٱللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : "*dan tepatilah janjimu dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-*

> *sumpahmu itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah mu itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu pernut”*.

Jika keandalan ini lebih ditingkatkan lagi maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami penigkatan karena memiliki pengaruh yang positif dan signifikan searah terhadap kepuasan.

Variabel daya tanggap secara parsial memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena daya tanggap karyawan menurut pelanggan kurang. Semakin baik daya tanggap yang ada maka kepuasan pelanggan juga akan menigkat karena memiliki pengaruh yang positif dan signifikan searah terhadap kepuasan pelanggan.

Daya tanggap dalam melakukan suatu pekerjaan harus profesional supaya konsumen akan terasa menyenagkan dan mereka tak akan melupakan apa yang telah diterima dari pelayanan yang diberikan sehingga mereka kembali lagi untuk datang atau mengkonsumsinya lagi.

Variabel jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan. Karena jaminan menurut pelanggan juga kurang terhadap kepuasan pelanggan. Namun jika semakin baik jaminan yang disediakan dan sesuai dengan prinsip syariah maka kepuasan pelanggan akan meningkat karena dengan jaminan terhadap kenyaman dan kelindungan pelanggan yang menginap di hotel ini akan memberikan

kepuasan tersendiri bagi pelanggan sehingga apabila jaminan semakin baik maka kepuasan akan menigkat.

Pelanggan akan terasa puas dalam layanan apabila seorang receptionist dengan sopan santun dan respek kepada pelanggan. Jika jaminan ini ditingkatkanya dalam kepercayaan , rasa aman, bebas berresiko atau bahaya maka pelanggan atau konsumen akan merasakan kepuasan dan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen atau pelanggan dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Variabel empati secara persial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik empati yang ada, maka kepuasan pelanggan juga akan menigkat, artinya karyawan kepada pelanggan melayani dengan baik yaitu membantu pelanggan saat kesulitan melakukan transaksi dan menolong bila pelanggan butuh bantuan.

Kemauan karyawan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Keamuan karyawan hotel yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Perwujudan dari sikap empati ini hingga membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpuaskan karena

dirinya dilayani dengan baik. Hal ini yang mendatangkan kesukaan kepuasan pelanggan.

Variabel bukti fisik secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap pelanggan. Bukti fisik menurut pelanggan ada yang kurang dari fasilitas hotel yang sebagai hotel syariah yaitu tidak ada nya pemberitahuan untuk masuknya waktu shalat, jika ini ditingkatkan oleh pemilik hotel maka pelanggan akan merasa puas, karena variabel ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan searah terhadap kepuasan konsumen.

Bukti fisik disini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan itu bukan dari kemewahan melainkan ruangan yang nyaman, sarana prasarana yang lengkap. Karena dalam konsep Islam fasilitas yang membuat pelanggan puas namun bukan dari kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran surat At-Takaatsur

سَوْفَ كَلَّا ثُمَّ ﴿٣﴾ تَعْلَمُونَ سَوْفَ كَلَّا ﴿٣﴾ ٱلْمَقَابِرَ زُرْتُمُ حَتَّىٰ ﴿١﴾ ٱلتَّكَاثُرُ أَلْهَىٰكُمُ

﴿٥﴾ ٱلْيَقِينِ عِلْمَ تَعْلَمُونَ لَوْ كَلَّا ﴿٤﴾ تَعْلَمُونَ

Artinya: *1) brmegah-megah telah melalaikanmu, 2) sampai kamu amsuk kedalam kubur, 3)sekali kali tidak kelak kamu akan mengetahui akibat perbuatanmu itu, 4)kemudian sekali kali tidak kelak kamu akan mengetahui, 5) sekali kali tidak sekiranya kamu menegtahui dengan pasti*

Dari pengamatan lima variabel dimensi kualitas pelayanan, secara bersama-sama maka didapat hasilnya bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sam memiliki pengaruhh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena memiliki nilai signifikan yang lebih kecil dari tingkat alpha yang ditetapkan sehingga secara bersama-sama dapat diterima.

Uji koefesien determinasi memberikan nilai sebesar 51,9% hasil dari pengolahan data ini menunjukkan bahwa kontribusi dari kelima variabel yang penulis teliti yaitu keandalan, daya tangap, jaminan, empati, bukti fisik memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 51,9% sedangkan sisanya lagi 48,1% dipengaruhi oleh variabel yang lain, diluar dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan hasil analisis dan hasil temuan, maka dapat digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian yang berbunyi:

1. Kualitas pelayanan Empati berprinsip syariah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Graha Muslim Bukittinggi, terbukti kebenarannya.
2. Kualitas pelayanan berprinsip syariah (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasa pelanggan Hotel Graha Muslim Bukittinggi.

Secara Ekonomi Islam pelayanan yang diberikan oleh Hotel Graha Muslim bukittinggi yang terdiri dari lima dimensi yaitu : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik. Yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah Empati, dimana layanan yang diberikan oleh Hotel Graha Muslim Bukittinggi tersebut membuat hati pelanggan tersentuh serta sudah sesuia dengan layanan yang syariah, yaitu ramah, sopan, saling membantu bila ada pelanggan yang kesulitan dan ini sesuai dengan Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159 dan pelanggan ingin mengulangi lagi untuk menginap di Hotel tersebut. Sedangkan layanan yang lain yaitu : keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik sudah hampir mendekati pada layanan yang berprinsip syariah, tapi belum sesuai dengan keinginan pelangggan, masih ada pelnggan yang merasa bahwa menginap di hotel tersebut hampir sama saja dengan hotel yang bukan syariah yang menyebabkan pelanggan tidak merasa puas yaitu seharusnya dalam Hotel tersebut ada kajian Islam atau santapan rohani setelah melaksanakan shalat maghrib atau seusai shalat isya, dalam rowong-rowong kamar sebaiknya ada pemberitahuan pas saat masuknya waktu shalat atau pemberitahuan adzan apabila masuknya waktu shalat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan hotel di Hotel Graha Muslim Bukittinggi dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Menurut uji statistik bahwa kualitas pelayanan yangpaling dominan untuk kepuasan pelanggan adalah pelayanan dalam sikap Empati,hal ini dibuktikan dengan niali $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,578>1,692), signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan koefesien regresi bernilai positif sebesar 0,973.
2. Kualitas layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Graha Muslim Bukittinggi, hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (6,267 > 2,49, signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05), besarnya pengaruh dari kelima variabel dalam penelitian ini sebesar 51,9 % sedangkan 48,1 dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti misalnya: daya saing, citra perusahaan, faktor emosional.
3. Secara Ekonomi Islam pelayanan yang diberikan oleh Hotel Graha Muslim bukittinggi yang terdiri dari lima dimensi yaitu : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik. Yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah Empati, dimana layanan yang diberikan oleh Hotel Graha Muslim Bukittinggi tersebut

membuat hati pelanggan tersentuh serta sudah sesuia dengan layanan yang syariah, yaitu ramah, sopan, saling membantu bila ada pelanggan yang kesulitan dan ini sesuai dengan Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159 dan pelanggan ingin mengulangi lagi untuk menginap di Hotel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, sebagai saran untuk peningkatan pelayanan Hotel Graha Muslim ke masa depan sebaiknya pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga akan meningkatkan minat pengunjung. Kemudian dari segi promosi juga ditingkatkan misalnya melakukan promosi pada surat kabar lokal dan televisi lokal sehingga masyarakat akan lebih mengenal Hotel Graha Muslim. Terlebih lagi diperhatikan adalah variabel *emphaty* (perhatian) karena variabel ini yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Hafidudin Didin dan Hendri Tanjung. (2003). *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik.* Jakarta. Gema Insani Impres.

Hasan Irmayanti. (2011).*Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Malang. UIN Maliki.

Imam Wahjono Sentot. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Ismanto Kuat. (2009). *Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Kartajaya Hermawan dan M. Syakir Sula. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung. Mizan.

Kasmir. (2005). *Costumer Servie*. Jakarta. PT. Raja Grafindo.

Laksana Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Lupiodi Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi tiga.* Jakarta. Salemba Empat.

Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta. Raja Wali Pers.

Muhtosim Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang. Bayu Media.

Mustafa EQ Zainal. (2013). *Mengurai Variabel hingga Instrumen*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Rochaety Eti dan Ratih Tresnati. (2007). *Metodolodi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS.* Jakarta. Mitra Wacana Media.

Setiawan Adi. (2013). *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS untuk Pengolahan Data Tugaas Akhir, Skripsi dan Tesis*. Jakarta. Raja Wali Pers.

Sofyan Riyanto. (2011). *Bisnis Syariah Mengapa Tidak*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Umum.

Suryani dan Hendriyadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta. Kencana.

Teuku Aliansyah. (2012). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*. Universitas Syiah Kuala. Jurnal Manajemen

Tjiptono Fandy. (2011). *Service, quality, dan satisfaction edisi 3*. Yogyakarta. Andi.

Tri Basuki Agus. (2016). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta. Raja Wali.

Yunus Mahmud. (1973). *Tafsir Qur'an Karim*. Jakarta. PT. Hidakarya Agung.

Zul Em dan Ratu Aprilia Senja. (2008). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*. Semarang. Difa Publisher.

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN BERPRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL

(Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)

I. IDENTITAS RESPONDEN

Berkaitan dengan penelitian yang saya lalukan dalam rangka menyelesaikan program S1 Ekonomi Islam yang sedang mengadakan penelitian mengenai **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERPRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL (Studi Kasus Pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittingi)".** Maka saya mohon kesedian Bapak/Ibuk/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini. Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesediaannya untuk mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang anda berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan terima kasih.

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda ceklis atau silang.

1. Nama :.....(boleh dikosongkan)
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ☐ 2. Perempuan ☐
3. Usia
    1. Di bawah 20 th ☐
    2. 20-29 th ☐
    3. 30-39 th ☐
    4. 40-49 th ☐
    5. 50 th ke atas ☐

4. Pekerjaan
    1. PNS ☐
    2. Pegawai Swasta ☐
    3. Wiraswasta/Pedagang ☐
    4. Tni/Polri ☐
    5. Lainnya ☐

4. Penhasilan/bulan
    1. < Rp 500.000,00 ☐
    2. Rp 1.000.000,00 s/d Rp 3.000.000,00 ☐
    3. Rp 3.000.000,00 s/d Rp 4.000.000,00 ☐
    4. > Rp 4.000.000,00 ☐

Tanda tangan

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda silang atau ceklis pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i anggap sesuai, dengan alternatif jawaban sebagai berikut.

   SP = Sangat Puas TP = Tidak Puas

   P = Puas STP = Sangat Tidak Puas

   N = Ragu ragu/ Netral

2. lembar angket ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data sebagai bahan skripsi tentang pengaruh pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan konsumen hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi).

3. mengenai jawaban yang diberikan, akan dijamin kerahasiaannya

III. PERTANYAAN

A. Variabel *Realibility* (Keandalan)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Menjaga keselamatan saat menggunakan jasa hotel					
2	prosedur pelayanan yang tepat danakurat					
3	Pelayanan yang sopan, ramah dan tegas pada bagian house keeping					
4	Pelayanan yang sopan pada bagian costumer service					
5	Karyawan cepat dalam menangani trasaksi dari tamu					
6	karyawan ligat dalam menangani masalah pada tamu.					

B. Variabel *Responsivenese* (Daya tanggap)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Karyawan dapat bekerja sama dengan tamu					
2	karyawan membantu kesulitan tamu dalam penggunaan layanan hotel					
3	Karyawan peduli akan keinginan dan kebutuhan konsumen					
4	karyawan cepat datang apa yang diminta konsumen					
5	Karyawan cepat menanggapi keluhan konsumen					
6	karyawan memberikan informasi dengan cepat dan tanggap					

C. Variabel *Assurance* (Jaminan)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Terjamin keamanan barang-barang konsumen					
2	terjaganya barang yang dititipkan					
3	Karyawan memberikan kepercayaan kepada konsumen					
4	karyawan memberikan pengetahuan tentang fasilitas hotel kepaada tamu					
5	Karyawan dengan cepat mengatasi masalah teknis					
6	karyawan peduli akan keluhan yang diterima dari tamu					

D. Variabel *Empathy* (Perhatian)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Karyawan menjaga hubungan baik kepada konsumen (gethering)					
2	karyawan saling berbagi pengalaman dengan konsumen					
3	Karyawan peduli akan keinginan konsumen					
4	karyawan membantu apa yang dibutuhkan konsumen					
5	Karyawan melayani tanpa memandang status sosial					
6	karyawan melayani konsumen walaupun beda agama, suku dan ras					

E. Variabel *Tangible* (Bukti nyata)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Hotel menyediakan ruang tempat shalat dan tempat whuduk yang baik					
2	Setiap kamar tersedia perangkat alat shalat					
3	Hotel tidak menyediakan night club/diskotik dan MIRAS					
4	hotel menyediakan makanan yang halal dan lagi baik					
5	Hiasan hotel mencerminkan nilai-nilai Islami					
6	Semua karyawan memakai busana sesuai syariah.					

F. Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan di hotel					
2	saya merasa puas pada pelayanan house keeping					
3	Saya merasa puas terhadap menjaga hubungan baik kepada konsumen					
4	saya merasa puas dengan kerja sama antara costumer servic dengan tamu hotel					
5	Saya merasa puas terhadap karyawan yang memberikan kepercayaan kepada konsumen					
6	saya merasa puas dengan keamanan barang yang dititipkan					
7	Saya merasa puas terhadap karyawan yang mengatasi masalah teknis dengan cepat					
8	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan					
9	puas dengan hiasan dinding mencerminkan nilai islami					
10	Saya merasa puas dengan keamanan barang yang dititipkan					
11	puas dengan utuhnya kemabali barang yg dititipkan					
12	Saya merasa puas kelengkapan alat shalat di setiap kamar					

13	Puas dengan bersihnya kamar untuk shalat					
14	Saya merasa puas dengan busana yang dipakai karyawan, yang sesuai syariah					
15	puas dengan pakaian karyawan wanita yang menutup aurat					
16	Saya merasa puas terhadap karyawan yang dapat dihandalkan					
17	puas dengan karyawan yang paham dengan keluhan konsumen					
18	Saya merasa puas terhadap kecepatan karyawan dalam menangani transaksi					
19	puas terhadap karyawan akurat dalam akuntansi					
20	Saya merasa puas dengan hidangan makanan yang halal dan lagi baik					

HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali	Pria	19	54.3	54.3	54.3
	Wanita	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29 th	9	25.7	25.7	25.7
	30-39 th	16	45.7	45.7	71.4
	40-49 th	8	22.9	22.9	94.3
	50 th ke atas	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	11	31.4	31.4	31.4
	Pegawai Swasta	12	34.3	34.3	65.7
	Wiraswasta/Pedagang	8	22.9	22.9	88.6
	Tni/Polri	1	2.9	2.9	91.4
	Lainnya	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

PENGHASILAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 500.000,00	1	2.9	2.9	2.9
	Rp 1.000.000,00 s/d Rp 3.000.000,00	21	60.0	60.0	62.9
	Rp 3.000.000,00 s/d Rp 4.000.000,00	11	31.4	31.4	94.3
	> Rp 4.000.000,00	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEANDALAN (X_1)

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Jumlah
Q1	1.000	.403	.033	.315	-.008	.289	.567
Q2	.403	1.000	.100	.189	.264	.122	.559
Q3	.033	.100	1.000	.280	.093	.120	.435
Q4	.315	.189	.280	1.000	.117	.259	.614
Q5	-.008	.264	.093	.117	1.000	.317	.572
Q6	.289	.122	.120	.259	.317	1.000	.668
Jumlah	.567	.559	.435	.614	.572	.668	1.000

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL DAYA TANGGAP (X_2)

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Jumlah
Q1	1.000	.671	.412	.165	.380	.073	.699
Q2	.671	1.000	.575	.383	.570	.059	.827
Q3	.412	.575	1.000	.496	.280	.133	.736
Q4	.165	.383	.496	1.000	.440	.223	.672
Q5	.380	.570	.280	.440	1.000	.048	.678
Q6	.073	.059	.133	.223	.048	1.000	.362
Jumlah	.699	.827	.736	.672	.678	.362	1.000

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL JAMINAN (X_3)

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	6	Jml
Q1	1.000	.847	.569	.501	.500	.202	.851
Q2	.847	1.000	.570	.326	.354	.027	.741
Q3	.569	.570	1.000	.542	.242	.306	.769
Q4	.501	.326	.542	1.000	.267	.320	.699
Q5	.500	.354	.242	.267	1.000	.490	.654
Q6	.202	.027	.306	.320	.490	1.000	.543
Jml	.851	.741	.769	.699	.654	.543	1.000

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL EMPATI (X_4)

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Jml
X1	1.000	.505	.183	.301	.686	.330	.792
X2	.505	1.000	.393	.267	.099	-.040	.587
X3	.183	.393	1.000	.090	.130	-.145	.397
X4	.301	.267	.090	1.000	.296	.625	.681
X5	.686	.099	.130	.296	1.000	.572	.729
X6	.330	-.040	-.145	.625	.572	1.000	.630
X	.792	.587	.397	.681	.729	.630	1.000

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL BUKTI FISIK (X_5)

Inter-Item Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X
X1	1.000	.665	.398	.036	.023	.000	.413
X2	.665	1.000	.367	.277	.114	.089	.514
X3	.398	.367	1.000	.726	.488	.417	.854
X4	.036	.277	.726	1.000	.561	.515	.821
X5	.023	.114	.488	.561	1.000	.521	.739
X6	.000	.089	.417	.515	.521	1.000	.663
X	.413	.514	.854	.821	.739	.663	1.000

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	137.9714	130.676	.643	.	.700
Y2	137.9143	132.375	.462	.	.705
Y3	137.9429	133.291	.510	.	.707
Y4	138.2286	133.887	.348	.	.710
Y5	138.5714	131.723	.493	.	.704
Y6	138.4857	133.904	.354	.	.710
Y7	138.4000	134.365	.309	.	.711
Y8	138.1429	130.420	.458	.	.702
Y9	137.9143	133.669	.377	.	.709
Y10	138.3714	129.005	.601	.	.697
Y11	138.2286	132.946	.408	.	.707
Y12	138.2286	131.123	.440	.	.704
Y13	137.7714	138.652	.101	.	.719
Y14	137.9143	138.963	.076	.	.720
Y15	138.0286	133.734	.374	.	.709
Y16	138.2857	133.092	.468	.	.707
Y17	138.3714	133.240	.472	.	.707
Y18	138.4286	136.311	.210	.	.715
Y19	138.2000	135.635	.239	.	.714
Y20	138.0286	132.734	.410	.	.707
Y	70.8571	35.008	1.000	.	.779

HASIL UJI RELIABELITAS VARIABEL X_1

Reliability Statistics

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedur

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.750	7

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.766	.837	7

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.778	.871	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.815	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.845	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.719	.816	21

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721[a]	.519	.436	4.44155

a. Predictors: (Constant), TANGIBLE, RESPONSIVENESS, EMPHATY, ASSURANCE, REALIBILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	618.192	5	123.638	6.267	.000[a]
	Residual	572.094	29	19.727		
	Total	1190.286	34			

a. Predictors: (Constant), TANGIBLE, RESPONSIVENESS, EMPHATY, ASSURANCE, REALIBILITY

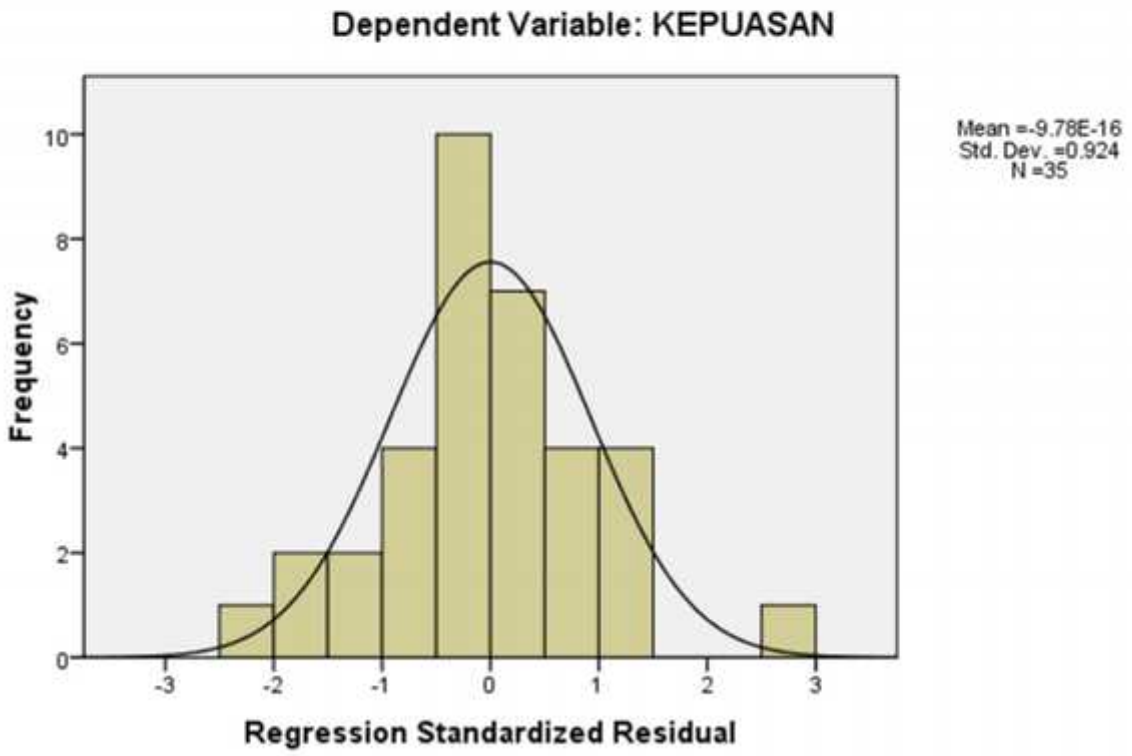
b. Dependent Variable: KEPUASAN

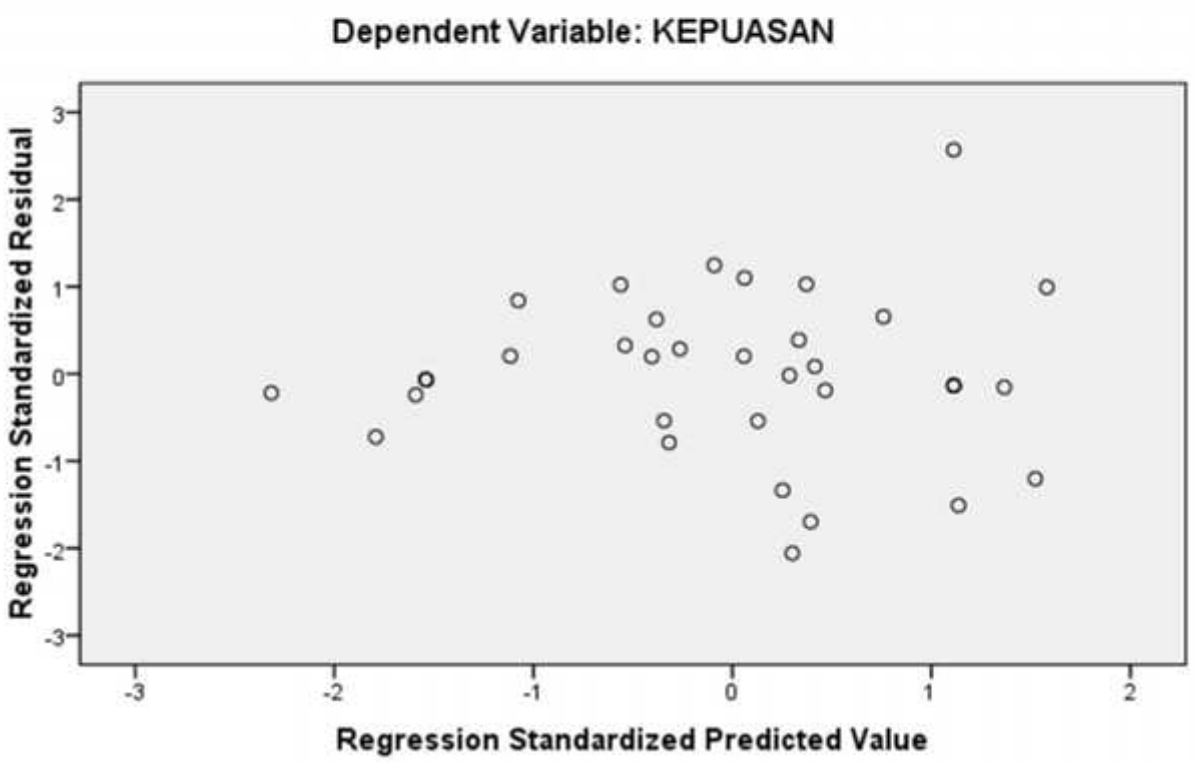
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.884	8.667		3.448	.002
	REALIBILITY	-.105	.480	-.042	-.220	.828
	RESPONSIVENESS	.290	.352	.147	.822	.418
	ASSURANCE	.175	.302	.099	.579	.567
	EMPHATY	.973	.377	.444	2.578	.015
	TANGIBLE	.517	.345	.260	1.496	.145

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Histogram


Dependent Variable: KEPUASAN
Mean =-9.78E-16
Std. Dev. =0.924
N =35
Frequency
0
2
4
6
8
10
-3
-2
-1
0
1
2
3
Regression Standardized Residual


Scatterplot
Dependent Variable: KEPUASAN
Regression Standardized Residual
Regression Standardized Predicted Value
3
2
1
0
-1
-2
-3
-3
-2
-1
0
1
2

KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FENI SETRIA NINGSIH

Jabatan : Receptionist

Alamat : Bukittinggi, Simpang Lanbau, Jln. Guguk Panjang

Menerangkan bahwa **Riska Fadila**, NIM 3214.278 mahasiswa IAIN Bukittinggi. Memang benar melakukan wawancara dengan saya untuk keperuan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)"**

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,

Bukittinggi, 6 Agustus 2018

Informan,

(Feni Setria Ningsih)

HOTEL GRAHA MUSLIM BUKITTINGGI

Bukittinggi : Jln.Prof Dr. Hamka No. 90 Guguk Panjang

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor :

yang bertanda tanggan di bawah ini adalah pemilik Hotel Graha Muslim Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa

Nama	:	Riska Fadila
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Alamat	:	Aia Dingin Jorong Pasanehan Nagari Lasi Kec. Candung Kab. Agam
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi
Lokasi Penelitian	:	Bukittinggi, Simpang Lanbau, Jln. Guguk Panjang
Waktu	:	10 Juli 2018 s/d 1 Agustus 2018

Yang di atas telah diizinkan melakukan tugas penelitian di Hotel Graha Muslim Bukittinggi, yakni di mulai pada bulan 10 Juli 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diperlukan sebagaimana mestinya

Bukittinggi, 31 juli 2018

Pimpinan Hotel

HOTEL GRAHA MUSLIM BUKITTINGGI

Yoki Harmas

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegeh Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : elib.iainbukittinggi.ac.id | Email : elib@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.110/In.26.8/HM.02.2/01/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan IAIN Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Riska Fadila
NIM	:	3214.278
Fakultas / Jurusan	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Islam
Judul	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERPRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL (Studi Kasus pada Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi)

Dengan persyaratan batas toleransi bebas deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa sebanyak 30 % dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan bersangkutan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 21 Januari 2019
Kepala UPT Perpustakaan

Dewi Anggraini, S.IP
NIP. 197707102005012009

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI

Nomor : 97.78/In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi nama. **Riska Fadila NIM. 3214.278** tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. Bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus Tamu Hotel Graha Muslim Bukittinggi** "

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A
Nama : **Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si**
NIP : 19740908 200604 2002
Pangkat/Gol.Ruang : Penata Tk.I (III/d) /Lektor
Bidang Keahlian Pokok : Ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah : Metodologi Penelitian
Untuk Tugas : Pembimbing I

B
Nama : **H. Raymond Dantes, Lc, M.Ag**
NIP : 197605272003121003
Pangkat/Gol.Ruang : Penata Muda/ III/b/Asisten Ahli
Bidang Keahlian Pokok : Fiqh
Memberi Mata Kuliah : Fiqh Muamalat II
Untuk Tugas : Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 5 April 2018
Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;


Munaqasyah


Munaqasyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Yang membuat daftar riwayat hidup ini:

1. Nama Lengkap :Riska Fadila
2. NIM :3214278
3. TTL :Lubuak, 11 Juli 1995
4. Nama Orang Tua :Yusrizal/Mustimar
5. Alamat Asal :Aia Dingin, jrng. Pasanehan, Kec. Candung
6. Riwayat Pendidikan
    a. SDN 17 Gobah Kec. Candung Kab. Agam (2002-2008)
    b. MTsN Kubang Putih Kec. Banu Hampu Kab. Agam (2008-2011)
    c. SMA N 1 Candung Kec. Candung Kab. Agam (2011-2014)
    d. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi (2014-2019)