

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL SYARIAH DI
SOLO**



Oleh:

AWALIYA KHOIRUN NISA

NIM 210214307

Pembimbing:

IKA RUSDIANA M.A

NIP. 198612052015032002

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL SYARIAH DI
SOLO**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh
gelar sarjana program strata satu (S-1) pada Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Oleh:

AWALIYA KHOIRUN NISA

NIM 210214307

Pembimbing:

IKA RUSDIANA M.A

NIP. 198612052015032002

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2018

ABSTRAK

Khoirun Nisa, Awaliya, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo* Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Ika Rusdiana M.A

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, penerapan prinsip syariah, dan kepuasan konsumen.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah hingga sektor bisnis di bidang perhotelan juga menerapkan prinsip syari'ah. Alhasil, tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Di Solo terdapat The Amrani Syariah Hotel Solo dan Hotel Arini Syariah yang terletak di kawasan Jl. Brigjen Slamet Riyadi Kerten, Surakarta. Hal yang membedakan Hotel Arini Syariah dan The Amrani Syarih Hotel 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.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh pelayanan Hotel Syariah di solo terhadap kepuasan konsumen? (2) Bagaimana pengaruh penerapan prinsip syari'ah di Hotel Syariah di Solo terhadap kepuasan konsumen? (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syari'ah terhadap kepuasan konsumen Hotel Syariah di Solo?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling* yang berjumlah 80 responden yang terdiri dari 50 responden The Amrani Hotel dan 30 responden dari Hotel Arini. Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan angket (kuesioner). Analisa data menggunakan uji instrumen atau prasyarat (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, dan uji F).

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,460 > 1,665$ dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar $4,612 > 1,665$. Begitu pula secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $13,733 > 3,12$.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Awaliya Khoirun Nisa

NIM : 210214307

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariaah

Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariaah di Solo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.


Ponorogo, 24 Oktober 2018

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



Hj. Atik Abidah, M.S.I.
NIP. 1976050820000032001

**Menyetujui,
Pembimbing**



Ika Rusdiana M.A.
NIP. 198612052015032002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Awaliya Khoirun Nisa
 NIM : 210214243
 Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

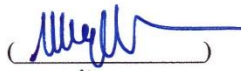


Hari : Kamis
 Tanggal : 8 November 2018

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syariah pada:

Hari : Senin
 Tanggal : 19 November 2018

Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Dr. Miftahul Huda, M.Ag
2. Penguji 1 : Dr. Moh. Mukhlas, M.Pd
3. Penguji 2 : M. Ilham Tanzilullah, M.HI

()
 ()
 ()

Ponorogo, 19 November 2018
 Mengesahkan
 Dekan Fakultas syariah,


Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag
NIP. 196807051999031001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, akan tetapi hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa, yang khususnya di bidang akomodasi yaitu suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa yang lainnya¹. segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli sehingga konsumen akan merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan hotel. Jadi dalam bisnis perhotelan kepuasan konsumen atau tamu yang menginap sangatlah penting. Karena untuk menentukan seberapa berhasilnya usaha tersebut di jalankan. Konsumen yang tidak puas pasti tidak akan kembali menggunakan jasa di hotel tersebut, apalagi di dukung dengan

¹Alma buhari, *Manajmen pemasaran dan pemasaran jasa* (Bandung: ALFABETA, 2011), 289

banyaknya jasa perhotelan saat ini yang semakin berkembang dan menyediakan berbagai cirikhas yang berbeda-beda untuk menarik konsumen untuk memilih menginap di hotel yang sesuai dengan keinginan dan selera mereka.

Dengan seiring berkembangnya ekonomi Syariah di Indonesia, maka tidak heran jika saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti bank, koperasi dan lain-lainya. Bahkan kini bisnis perhotelan pun juga sudah banyak yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan oprasioan kegiatan usahanya.

Prinsip syariah yang di terapkan dalam bisnis perhotelan menurut DSNMUI atara lain sebagai berikut:²

1. Hotel syari'ah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
2. Hotel syari'ah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan dan maksiat.
3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah tidak boleh mengandung bahan yang haram, seperti daging babi dan alcohol.
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
5. Pengelolaan dan kayawan/karyawati wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

² DSNMUI, "Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah" <http://tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/pdomanpenyelenggaraan-pariwisata-berdasarkan-prinsip-syariah/>, (di akses tgl 30 maret 2018, 10.40)

Penerapan prinsip syariah yang benar dalam usaha hotel juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen, terutama konsumen yang beragama Islam. Karena di hotel syariah dalam penyediaan, pengadaan, dan pengolaannya tidak menyimpang dari aturan syariah, sehingga tamu merasakan nyaman, aman jika menginap di hotel syariah dan akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen saat menggunakan jasa hotel.

Di Kota Solo banyak sekali usaha hotel yang menawarkan berbagai fasilitas, harga, dan ciri khas yang berbeda-beda dari setiap hotel baik itu hotel yang berbasis syariah maupun konvensional. Sehingga dapat menarik konsumen untuk memilih menginap atau menggunakan jasa hotel tersebut. Dalam penelitian ini saya memilih The Amrani Syariah Hotel, dan Hotel Arini Syariah Solo. Dikarenakan dilihat dari lokasinya yang strategis dan berada di sekitar wilayah perkotaan pusat bisnis dan perdagangan seperti: pasar klewer, pasar gede, pasar triwindu, dan keraton mangkunegaran. Selain itu The Amrani Syariah Hotel dan Hotel Arini Syariah Solo adalah usaha akomodasi yang bernuansa Islam. Hal yang membedakan The Amrani Syariah Hotel Solo dan Hotel Arini Syariah Solo dengan hotel konvensional yang lain yaitu pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai Islami dan bernuansa religius. 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 yang bisa digunakan tamu tanpa harus menambahkan biaya penyewaan fasilitas, sehingga akan menjadi nilai lebih bagi pihak hotel untuk menarik

minat konsumen untuk datang kembali menggunakan jasa hotel dan menimbulkan kepuasan bagi tamu dalam pelayanan yang diterimanya.

Dengan menerapkan nuansa dan nilai keislamannya. The Amrani Syariah Solo dan Hotel Arini Syariah Solo diharapkan dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan yang maksimal bagi setiap tamu yang menggunakan jasa hotel sehingga tamu akan merasa puas dan nyaman selama di hotel. Sebagaimana dikemukakan oleh pakar pemasaran Fandy Tjiptono bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang dapat memenangkan persaingan pasar.³

Dilihat dari keunikan The Amrani Syariah Solo dan Hotel Arini Syariah Solo yang berani memosisikan sebagai usaha penyedia jasa akomodasi yang berdasar pada prinsip-prinsip syari'ah yang berada di kawasan pusat bisnis di kota Solo dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang 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 variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen saat menginap di The Amrani Hotel

³ Fandi Tjiptono, *Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997.,19

Syariah Solo dan Hotel Arini Syariah Solo, dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dijadikan bahan kajian skripsi ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Hotel Syariah di Solo terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh penerapan prinsip syari'ah di Hotel Syariah di Solo terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syari'ah terhadap kepuasan konsumen Hotel Syariah di Solo?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan pada pokok masalah yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syari'ah di Hotel Syariah di Solo.
2. Untuk menjelaskan tentang penerapan prinsip syariah di Hotel Syariah di Solo.
3. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syari'ah terhadap kepuasan konsumen di Hotel Syariah di Solo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain: Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menajamkan teori dalam bidang ilmu Hukum Ekonomi Syariah, sekaligus menambah literatur kepustakaan, khususnya untuk jenis penelitian kuantitatif. Praktik Penelitian ini bagi konsumen diharapkan dapat memberikan sumber pengetahuan umum bagi mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin memahami perilaku konsumen dalam kepuasannya menggunakan jasa hotel. Bagi pihak hotel diharapkan dapat bermanfaat dalam mengambil langkah strategi pemasarannya terutama dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam kepuasannya untuk menginap di Hotel setya syariah madiun. Penelitian selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian selanjutnya yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menginap di hotel syariah.

E. Sistematika Penulisan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, setiap bab terdiri dari sub-sub bab yaitu:

Bab I Pendahuluan

Merupakan bagian yang berisi latar belakang masalah yang memuat alasan-alasan pemunculan masalah yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah yang merupakan penegasan terhadap apa yang terkandung dalam latar belakang masalah.

Selanjutnya, dipaparkan tujuan dan kegunaan penelitian untuk memastikan dapat atau tidaknya penelitian ini menghasilkan temuan baik yang bersifat teoritis maupun bersifat praktis dan dilanjutkan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis

Memuat telaah pustaka, kerangka teoritik dan hipotesis. Telaah pustaka berisi tentang uraian sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka teoritik merupakan kerangka konsep, landasan teori tentang harga, produk, pelayanan dan kepuasan konsumen.

Bab III Metode Penelitian

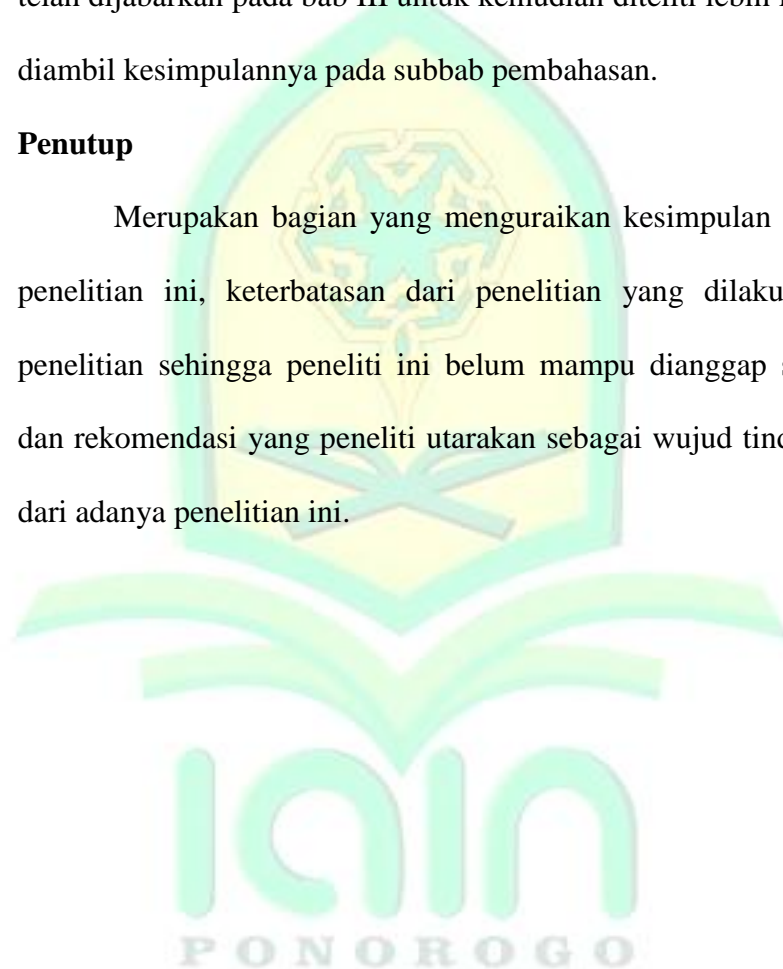
Yaitu menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi rancangan penelitian yang menjelaskan gambaran umum metode yang digunakan dalam penelitian ini, lokasi, populasi dan sampel yang dijadikan responden, definisi operasional masing-masing variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data yang menguraikan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, dan yang terakhir adalah teknik analisa data yang digunakan untuk menganalisis dan membaca hasil penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bagian yang menguraikan data-data yang diperoleh dari penelitian di lapangan dikelompokkan dalam beberapa subbab berupa gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden dan hasil temuan atas variabel penelitian. Selanjutnya, dalam bab ini data tersebut dianalisis dengan metode analisis yang telah dijabarkan pada bab III untuk kemudian diteliti lebih lanjut dan diambil kesimpulannya pada subbab pembahasan.

Bab V Penutup

Merupakan bagian yang menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian ini, keterbatasan dari penelitian yang dilakukan oleh penelitian sehingga peneliti ini belum mampu dianggap sempurna dan rekomendasi yang peneliti utarakan sebagai wujud tindak lanjut dari adanya penelitian ini.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menurut Kotler merupakan sejauh mana suatu tingkatan produk dipersiapkan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen diukur dari seberapa besar harapan konsumen tentang produk, harga dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk, harga dan pelayanan yang aktual. Secara umum, kepuasan diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.⁴

Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapan. Dari definisi tersebut, perusahaan harus terus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan.⁵

⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2013), 180.

⁵Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: CV.ADIPURA, 2002), 78.

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya, alternatif tersebut setidaknya bekerja sebaik yang anda harapkan.⁶

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan konsumen yang dikutip dari buku Vinna Sri Yuniarti yaitu sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.⁷

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁸

Brown berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk atau jasa kepada orang lain dari mulut ke mulut. Sedangkan menurut Wells dan Prentsky menulis, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil evaluasi

⁶James F. Engel, *Perilaku Konsumen jilid 2*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), 65.

⁷Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PUSTAKA SETIA, 2015), 233.

⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran I*, (Jakarta: PT. INDEKS, 2004), 42.

konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan produk atau jasa menyenangkan hati.⁹

Dari pendapat beberapa para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Sedangkan dari beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan yang menjadi konsep dasar kepuasan konsumen menurut brown, yaitu:

1. Kesesuaian keinginan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang di berikan
2. Konsumen yang puas akan kembali menggunakan produk atau jasa itu kembali.
3. Kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain dari mulut ke mulut.¹⁰

2. Kualitas pelayanan

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons, Parasuraman, Zeithmal dan Berry sebagaimana yang dikutip oleh Abdul Warits menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan

⁹Rina Dwiastuti, Agustina Shinta, Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang: Universitas Brawijaya Press(UB Press), 2012), 150

¹⁰ *Ibid*

bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.¹¹

Dengan demikian Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Umumnya Standart kepuasan konsumen hotel adalah ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka bayarkan. Yaitu dalam jasa perhotelan berarti konsumen mendapat sambutan yang ramah ketika pertama kali datang, saat pemesanan dan penyelesaian pemakaian kamar. Disamping itu, keramahan karyawan bagian restorasi dan house keeping juga menjadi hal yang penting sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen disamping kenyamanan lingkungan hotel. Oleh karenanya, pelayanan yang

¹¹ Abdul warits, *Pengaruh Kualitas Playanan dan Pnrapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Jurnal Program Studi Ekonomi Islam- Syariah, IAIN Walisongo Smarang, Januari 2009, 12

berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu diupayakan secara terus-menerus. Untuk menjaga kestabilan mutu perusahaan.¹²

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu:¹³

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan

¹² Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT salemba Empat, 2004),181

¹³ *Ibid*, 182

berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Dari penjelasan dimensi kualiasa pelayanan di atas maka standard pelayanan hotel syari'ah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen hotel.

3. Prinsip Syariah

Bisnis dengan sistem berbasis syariah adalah Serangkaian aktifitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya ada aturan halal dan haram. Artinya dalam menjalankan serangkaian aktifitas bisnisnya manusia untuk meletakkan dasar-dasar agama sebagai pedoman didalamnya.¹⁴ Hal itu didasarkan pada satu kaidah ushul "*al-ashlu fi al-af'al al-taqayyud bi hukmi asy-syar'i*" (bahwa hukum asal suatu perbuatan adalah terikat dengan hukum syara': baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh atau haram). Maka dalam melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syari'at.¹⁵

¹⁴ Yusanto, *mengagas bisnis Islm*, (Jakarta: gema ismani, 2002), 15

¹⁵ Muhamad, *manajemen dana bank syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014),

Berikut beberapa prinsip-prinsip manajemen islam, yaitu:

1. Keadilan yaitu ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia dengan tidak membedakan social, asset financial, kelas dan keyakinan religious.
2. Amanah dan bertanggung jawab yaitu setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar manusia di tutnut agar melaksanakan kewajiban dengan sebaik-baiknya.
3. Kominikatif yaitu ketetapan menyampikan komunikasi.

Seiring perkembangan zaman bisnis yang menerapkan sistim syariah dalam menajemnya tidak hanya bank, koprasi, pegadaian dan lain- lain. Bisnis di bidang akomodasi pun sekarang juga sudah menerapkan sistim syariah dalam manajemenya. Salah satu bisnis akomodasi yang bergerak di bidang jasa yaitu hotel.

Penerapan prinsip syari'ah pada hotel syari'ah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syari'ah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis hotel.

Prinsip dan kaidah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang didambakan, diantaranya adalah:¹⁶

1. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*)
2. Tenram, damai, dan selamat (*salam*)

¹⁶ Sofyan Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*(Jakarta:PT Gramdia, 2011), 63-64

3. Terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*kaffatan lin-naas*)
4. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamain*)
5. Jujur (*siddiq*)
6. Konsisten (*istiqomah*)
7. Tolong-menolong dalam kebaikan (*ta 'awun alal birri wat taqwa*)

Secara ringkas, prinsip-prinsip syariah yang di terapkan dalam oprasional hotel antara lain sbagai berikut¹⁷:

1. Fasilitas

Semua fasilitas, baik fasilitas mendasar yang harus di punyai hotel maupun fasilitas tambahan, merupakan fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu dan tidak menyalahi syariat islam. Seperti tidak menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut dilarang atau tidak diajurkan dalam syari'ah. Misalnya, adanya bar/diskotik, Perjudian. Perzinaan. Pornografi dan pornoaksi dan lain-lain.

2. Bagian penerima Tamu/ resepsionis

Tamu yang check-in, khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan reception seleksi tamu, dengan cara melihat identitas tamu atau KTP. Seleksi dilakukan untuk mngetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan *mahram*.

¹⁷ *Ibid.* 65-78

Untuk bisa mendapatkan dugaan yang kuat terhadap suatu sangahan bahwa mereka bukan suami istri dengan melihat kriteria sebagai berikut:

a. Gelagat

- 1) Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesra.
- 2) Mengucapkan kata-kata sayang pada pasanganya.
- 3) Berjauhan saat mendatangi *counter front office*.

b. Penampilan

- 1) Pasangan wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan.
- 2) Pasangan wanita berseragam sekolah atau mahasiswa atau berusia muda/belia.

3. Pemasaran

Hotel syariah harus terbuka bagi siapapun, baik pribadi maupun kelompok, tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan. Selama aktivitas yang di lakukan di hotel tidak di larang oleh negara dan bukan menganjurkan kerusakan, klemungkaran, permusuhan, dan lain-lain.

4. Makanan dan Minuman

Tidak menyediakan makanan maupun minuman yang di larang oleh syariah. Dalam pembuatan makanan dan minuman, baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus tetap menjaga kehalalnya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang di larang oleh syariah).

5. Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornament disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah.

6. Menyediakan Al-quran dan sajadah di setiap kamar, ada petunjuk kiblat di setiap kamar.

7. Bagi karyawan wajib menggunakan pakaian yang syari, khususnya bagi karyawan wajib menggunakan hijab.

4. Hubungan Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk membuat perusahaan lebih unggul dari para pesaingnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi tingkat kepentingan konsumen agar tercapainya kepuasan konsumen. Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa: “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon”. Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.¹⁸

¹⁸ Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), 57

Bisnis dengan sistem berbasis syariah adalah Serangkaian aktifitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya ada aturan halal dan haram. Artinya dalam menjalankan serangkaian aktifitas bisnisnya manusia untuk meletakkan dasar-dasar agama sebagai pedoman didalamnya.¹⁹ Hal itu didasarkan pada satu kaidah ushul “*al-ashlu fi al-af’al al-taqayyud bi hukmi asy-syar’i*” (bahwa hukum asal suatu perbuatan adalah terikat dengan hukum syara’: baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh atau haram). Maka dalam melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syari’at.²⁰ Dalam kegiatan operasional hotel sehari-hari meliputi pelayanan, pengadaan fasilitas, dan produk harus berdasarkan prinsip syariah, agar tercapai kepuasan konsumen.

Secara ringkas, prinsip-prinsip syariah yang di terapkan dalam operasional hotel antara lain sbagai berikut²¹:

a. Fasilitas

Semua fasilitas, baik fasilitas mendasar yang harus di punyai hotel maupun fasilitas tambahan, merupakan fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu dan tidak menyalahi syariat islam.

¹⁹ Yusanto, *menggagas bisnis Islm*, 15

²⁰ Muhamad, *manajemen dana bank syariah*, 72-74

²¹ *Ibid.* 65-78

b. Bagian resepsionis

Dalam bersikap sebagai Tamu yang check-in, khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan resepsion seleksi tamu, dengan cara melihat identitas tamu atau KTP. Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan *mahram*.

c. Universal

Yaitu memberikan pelayanan yang sama terhadap semua tamu dengan tidak membedakan ras, agama, golongan dan lain-lain.

d. Tidak menyediakan makanan dan minuman yang haram di konsumsi oleh konsumen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, penerapan prinsip syariah dan kepuasan saling berhubungan, karena dalam setiap pelayanan yang diberikan hotel kepada konsumen akan berhubungan dengan prinsip syariah sehingga konsumen merasakan puas atas pelayanan yang diberikan pihak hotel.

B. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka ini berisi tentang uraian sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. endukung penelaahan yang lebih *komprehensif*, penulis berusaha melakukan kewajiban awal terhadap literature pustaka atau karya-karya yang mempunyai relevansi

terhadap topik yang akan diteliti, sehingga mengetahui dimana letak perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

1. Skripsi yang ditulis oleh Ratih Hardiyati yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Dimensi yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165.²²
2. Skripsi yang di tulis oleh Abdul Warids yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap minat konsumen di hotel syariah (studi kasus pada hotel graha agung semarang). Dalam skripsi ini menjelaskan tentang kualits pelayanan dan pnrapan prinsip-prinsip syariah apakah memepengaruhi minat konsumen untuk menginap di hotel graha agung semarang. Hasil dari pnlitian ini menunjukkan bahwa

²² Ratih Hardiati, analisis *pengaruh kualitas playananterhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran* (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010)

kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syari'ah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi $<0,05$. Kemudian nilai $R Square$ sebesar 0,415 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.²³

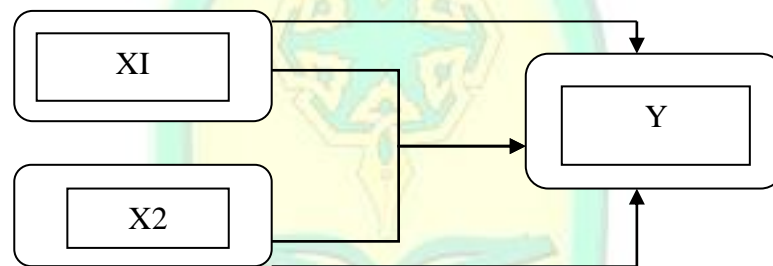
3. skripsi yang di tulis oleh Dycky Widy Antoro yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan (LKS) Tulungagung. Dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah dan pentingnya pelayanan yang di mainkan oleh sumberdaya manusia yang ada dalam perusahaan. Sehingga dapat tercipta kenyamanan serta kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung. Hasil dari skripsi ini yaitu di ketahui dari hasil uji F yang di ujikan sebelumnya, menghasilkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) adalah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). karena probabilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah.²⁴

²³ Abdul warist, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)*, (Skripsi, Walisongo Semarang, Januari 2009)

²⁴ Dicky Widyantoro, *pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung.* (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2015)

Perbedaan penelitian-penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan di lakukan dengan peneliti yaitu pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di LKS dan Minat konsumen. Sedangkan penelitian yang akan di lakukan peneliti yaitu kualitas pelayanan dan penerapan Prinsip Syariah terhadap kepuasan konsumen Hotel Syariah di Solo.

C. Kerangka Berfikir



Keterangan :

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = pnerapan prinsip syariah

Y_1 = Kepuasan Konsumen

Gambar tersebut menunjukkan Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan danPrinsip Syari'ah terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo.

D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang

terkumpul.²⁵ Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.²⁶

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka teori maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Kualitas pelayanan pada hotel meliputi, resepsionis, restoran dan housekeeping berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- H₂: Penerapan Prinsip Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hotel syariah.
- H₃: Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hotel syariah.



²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Skripsi(Jakarta: PT Rihineka Cipta, 2006), 71.

²⁶Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 76.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁷

Rencana penelitian adalah proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari, jenis penelitian dan pendekatan penelitian. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang mana penelitian ini bisa dimulai dengan perumusan permasalahan yang tidak terlalu baku. Instrumen yang digunakan juga hanya berisi tentang pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan.²⁸ Dalam penelitian ini jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang analisisnya menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.²⁹

Dalam pendekatan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif survey reserch, yaitu analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda yang dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (*independen*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 3.

²⁸ Anisa Shalis Shahbi, *Pengaruh Harga, produk, Pelayanan, Lokasi, dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Busana Muslim (Studi Kasus Kartika Muslim Squere Yogyakarta)* (Skripsi, UINSUKA Yogyakarta, 2014), 50.

²⁹ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian Skripsi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 5

variabel terikat (*dependen*). Data diperoleh dari tamu yang menginap di Arini Hotel Syariah Solo dan The Amrani Hotel Syariah Solo. Sehingga untuk mendapatkan data primer, peneliti menggunakan angket yang diberikan kepada tamu yang menginap ataupun yang menggunakan jasa di Arini Hotel Syariah Solo dan The Amrani Hotel Syariah Solo, sehingga peneliti dalam hal ini datang dan menyebarkan angket kepada tamu yang menginap ataupun yang menggunakan jasa hotel.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini ada beberapa variabel yang diteliti. Variabel tersebut yaitu:

a. Variabel Independent (Variabel X)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel x adalah kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah

b. Variabel Dependent (Variabel Y)

Variabel dependent dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan konsumen.

Variabel penelitian dan definisi operasional tabel 3.1

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Cara untuk membandingkan persepsi layanan yang	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibles atau bukti fisik. • Reability atau kehandalan. • Responsiveness atau

	diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. ³⁰	ketanggapan. <ul style="list-style-type: none"> • Assurance atau jaminan. • Empathy.
Penerapan Prinsip syariah (X2)	Pelaksanaan penerapan prinsip syari'ah dalam kegiatan operasional sehari-hari pada bisnis perhotelan. ³¹	<ul style="list-style-type: none"> • Memuliakan tamu. • Tenram, damai, dan sejahtera. • Universal. • Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan. • Jujur. • Konsisten. • Tolong menolong dalam kebaikan dari karyawan terhadap konsumen.
Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil (<i>Outcome</i>) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan • Minat berkunjung kembali • Kesiediaan

³⁰Abdul warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Agung Semarang)*, Jurnal Program Studi ekonomi Islam-Syariah, IAIN Walisongo Semarang, Januari 2009, 12

³¹Sofyan Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*, 63.

	melebihi harapan yang diinginkan. ³²	merekomendasikan
--	--	------------------

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi adalah kumpulan (keseluruhan) unsur atau individu yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut Restu Kartiko Widi, populasi adalah tiap grup atau kumpulan yang merupakan subyek penelitian.³³ Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.³⁴ Populasi dari penelitian ini adalah tamu Arini Hotel Syariah Solo dan The Amrani Syariah Solo yang sedang menginap maupun menggunakan jasa hotel . Penelitian ini menggunakan populasi selama satu bulan sebanyak 400 pengunjung yang di peroleh dari seluruh tamu yang menginap di arini hotel syariah Solo dan the amrani syariah Solo.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

³² Etta mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, 180

³³ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 197.

³⁴ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), 161.

Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel yang mewakili populasi penelitian ini adalah³⁵ :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.³⁶

Ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel; 10% = 0,1 Jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{400}{1 + \{400 \cdot (0,1)^2\}} = \frac{400}{1 + \{400 \times 0,01\}} = \frac{400}{1 + 4} = \frac{400}{5} = 80$$

Dari perhitungan diatas di peroleh 80 responden yang akan di jadikan sample dalam penelitian ini.

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling probability sampling. Teknik probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

³⁵Muhamad, *Metodologi* , 180.

³⁶Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara), 61.

Tabel Sample di Dua Hotel Syariah Wilayah Solo tabel 3.2

Hotel	Ni	$Fi = \frac{Ni}{N}$	$Ni = fi \cdot n$
The Amrani Syariah Solo	250	0,625	50
Arini Syariah Solo	150	0,375	30
Populasi (N)	400		
Sample (n)			80

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Sumber Data Primer Diperoleh secara langsung dari sumber data aslinya yang berupa wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok responden, maupun hasil observasi dari objek, kejadian atau suatu pengujian yang dilakukan oleh si peneliti.

E. Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang dilakukan peneliti adalah Metode kuesioner (angket) adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti, dengan alat ini orang dapat diketahui tentang keadaan data diri, pengalaman, pengetahuan, sikap atau pendapat dan lain-lain. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan cara, angket diberikan kepada tamu yang menginap atau tamu yang akan check out dari hotel syariah Solo agar mereka mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Sedangkan skala yang digunakan adalah skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap fenomena atau gejala sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian.³⁷ Skala ini terdiri atas sejumlah pertanyaan yang semuanya menunjukkan sikap terhadap suatu obyek tertentu yang akan diukur. Untuk setiap pertanyaan akan disediakan sejumlah alternatif yang berjenjang atau bertingkat.³⁸ Nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mendapatkan nilai total. Dalam penelitian ini jawaban responden diberi skor berdasarkan skala *likert* sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

TS : Tidak Setuju = 2

KS : Kurang Setuju = 3

S : Setuju = 4

SS : Sangat Setuju = 5

F. Metode Pengelolaan Data dan Analisis Data

³⁷Andhita Dessy Wulansari, *Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktik dengan Menggunakan SPSS* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2012), 73.

³⁸Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial, Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 77.

Dalam melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan semua data yang telah didapatkan, kemudian peneliti melakukan verifikasi terhadap data-data yang diperoleh, yaitu dengan cara mengkaji berulang-ulang data yang ada, kemudian memilih data yang sekiranya menurut penulis penting dan data yang sekiranya tidak dibutuhkan. Proses ini dinamakan proses editing, yaitu melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil lapangan dengan tujuan agar data yang akan dianalisis telah akurat, lengkap dan dapat dilakukan proses selanjutnya (*coding* dan tabulasi).³⁹ Selanjutnya setelah data-data yang terkumpul itu dipilih, peneliti mengelompokkan data-data tersebut sesuai dengan rumusan masing-masing. Kemudian karena penelitian yang dilakukan ini adalah kuantitatif maka peneliti harus melakukan pengujian terhadap instrument atau alat ukur yang digunakan yaitu:

1. Uji Instrumen atau Prasyarat Penelitian

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas adalah alat untuk mengukur sah atau valid dan tidaknya suatu kuesioner.⁴⁰ Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).⁴¹

Rumus yang akan digunakan oleh peneliti adalah:

³⁹Muhamad, *Metodologi*, 205.

⁴⁰Sofiyan, *Statistik*, 75.

⁴¹Ibid. 75

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel x dan y

N : jumlah responden

X : skor masing-masing item

Y : total skor item

XY : jumlah hasil perkalian antara x dan y

Dalam melakukan pengujian validitas kuesioner, peneliti mengambil sampel sebanyak 30 responden untuk uji coba validitas instrumen dengan menggunakan 19 item. Suatu butir soal dinyatakan valid bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Mengacu pada rumus ($df = n - 2$), maka diperoleh nilai *degree of freedom* sebesar $30 - 2 = 28$, dengan sig 5% sebesar 0,374.⁴² Dengan aplikasi SPSS Ver.16.00, diperoleh rangkuman hasil pengujian validitas sebagaimana Tabel 3.3.

Variabel	Item	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	KP1	0,220	0,511	Valid
	KP2	0,220	0,373	Valid
	KP3	0,220	0,404	Valid
	KP4	0,220	0,360	Valid
	KP5	0,220	0,516	Valid

⁴²Sunyoto, *Metodologi Penelitian*, 70.

	KP6	0,220	0,358	Valid
	KP7	0,220	0,253	Valid
	KP8	0,220	0,488	Valid
	KP9	0,220	0,315	Valid
	KP10	0,220	0,360	Valid
Penerapan Prinsip Syariah (X2)	PPS1	0,220	0,313	Valid
	PPS2	0,220	0,413	Valid
	PPS3	0,220	0,258	Valid
	PPS4	0,220	0,333	Valid
	PPS5	0,220	0,279	Valid
	PPS6	0,220	0,303	Valid
	PPS7	0,220	0,533	Valid
	PPS8	0,220	0,562	Valid
	PPS9	0,220	0,631	Valid
	PPS10	0,220	0,500	Valid
	PPS11	0,220	0,412	Valid

	PPS12	0,220	0,338	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	KK1	0,220	0,509	Valid
	KK2	0,220	0,527	Valid
	KK3	0,220	0,663	Valid
	KK4	0,220	0,470	Valid
	KK5	0,220	0,620	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS

Dari tabel 3.2 terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom *Corrected item total correlation* untuk masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dan positif dibanding r_{tabel} untuk sampel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kedua variabel X dan Y adalah valid.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya.⁴³ Secara

⁴³Ibid.

internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisa konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Instrumen penelitian bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crobach Alpha* > 0,6.⁴⁴ Teknik pengukuran reliabilitas suatu instrumen penelitian sebagai berikut:

Rumus yang digunakan peneliti adalah:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah item soal

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians dari masing-masing item

σ_t^2 = varians dari skor total item

Dengan menggunakan aplikasi SPSS Ver.16.00, diperoleh rangkuman hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel sebagaimana tabel 3.4.

Hasil Uji Reabilitas Instrumen tabel 3.4

Variable	<i>Alpha Cronbach</i>	Batas Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,643	0,60	Reliabel
Penerapan Prinsip	0,674	0,60	Reliabel

⁴⁴Ibid., 87.

Syariah (X2)			
Kepuasan Konsumen (Y)	0,709	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS

Dari tabel 3.4 dapat kita ketahui masing-masing variabel instrumen memiliki nilai *Alpha Cronbach* di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan oleh variabel Kualitas pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel Kepuasan Konsumen Hotel Syariah.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (variabel independen). Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas yaitu:

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- 2) Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.

- 3) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat kolonieritas dapat ditoleransi.
- 4) Nilai Eigenvalue sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.⁴⁵

b. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengganggu periode t (berada) dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya).⁴⁶

Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.5

Tabel Autokorelasi

DW	Kesimpulan
Kurang dari 1,08	Ada autokorelasi

⁴⁵Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 119.

⁴⁶Danang Sunyoto, *Praktik SPSS Untuk Kasus* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011), 134.

1,08 s.d 1,66	Tanpa kesimpulan
1,66 s.d 2,34	Tidak ada autokorelasi
2,34 s.d 2,92	Tanpa kesimpulan
Lebih dari 2,92	Ada autokorelasi ⁴⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.⁴⁸

Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y = Y prediksi – Y riil). Dalam hal ini dapat dinyatakan homoskedastisitas jika terjadi pada *scatterplot* titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.

⁴⁷Algifari, *Analisis Regresi Teori Kasus dan Solusi* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000), 89.

⁴⁸Danang Sunyoto, *Praktik SPSS Untuk Kasus*, 125.

Kemudian dikatakan heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.⁴⁹

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).⁵⁰ Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Di mana:

Y : variabel terikat

X : variabel bebas

a dan b : konstanta

b. Uji Regresi Linier Berganda

Analisa regresi berganda adalah regresi di mana sebuah variabel terikat (Y) dihubungkan dengan variabel atau lebih variabel bebas (X).⁵¹ Juga dapat digunakan untuk memprediksi atau menaksir (estimasi) besarnya nilai suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel (Y) keputusan pengambilan pembiayaan yang selanjutnya dihubungkan dengan dua variabel bebas yakni $X_1 =$

⁴⁹Ibid.

⁵⁰Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, 379.

⁵¹Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT Revika Aditama, 2012), 430.

pengetahuan nasabah dan X_2 = kualitas produk. Bentuk persamaan garis regresi adalah:⁵²

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Di mana:

Y = keputusan pengambilan pembiayaan (variabel terikat)

a = konstanta

X_1 = pengetahuan nasabah (variabel bebas pertama)

X_2 = kualitas produk (variabel bebas kedua)

b_1 = koefisien regresi X_1

b_2 = koefisien regresi X_2

c. Uji F

Uji F dipakai untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Untuk melihat pengaruh yang terjadi dilakukan dengan membandingkan nilai sig dengan nilai derajat kepercayaan 0,05.⁵³ Apabila nilai sig lebih kecil dari nilai derajat kepercayaan ($\text{sig} < 0,05$), berarti terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Pengajuan hipotesisnya adalah:

- 1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots \beta_n = 0$, berarti variabel bebas (X) secara serentak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

⁵²Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 199.

⁵³Wasilla Fatu Rohayani, "Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo", Skripsi (Ponorogo: STAIN Ponorogo, 2015),70-71.

- 2) H_a minimal ada β_1 yang $\neq 0$, berarti variabel bebas (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan ialah:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya variabel bebas secara serentak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak artinya variabel bebas (X) secara serentak tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Dan mengambil kesimpulan:

- 1) Nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak
- 2) Nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.⁵⁴

⁵⁴Ibid.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Hotel Arini Syariah Solo

Hotel Arini Syariah Solo adalah salah satu hotel yang terletak di jalan Slamet Riyadi No. 361 surakarta. Hotel ini didirikan pada tanggal 9 september 1987, berdasarkan izin usaha gubernur TK.I Jawa Tengah dengan SK No. 556.2/697. Pendiri hotel ini adalah keluarga H. Hadi Mustadi. Hotel dengan type Melati III ini adalah usaha perorangan.⁵⁵

Pada awal berdirinya hotel ini memiliki 9 kamar dan 5 orang karyawan. Melihat perkembangan hotel yang sangat pesat akhirnya pada tahun 1990 diadakan perluasan hotel dengan menambahkan 18 kamar dan 17 orang karyawan, serta area parker yang berada dibelakang bangunan utama hotel. Dengan penambahan kamar tersebut Hotel Arini semakain berkembang dengan pesat. Maka pada tahun 1993 kembali diadkan penambahan 20 kamar dan 16 orang karyawan serta pembangunan ruang pertemuan yang berada disamping hotel bersebelahan dengan restoran Hotel Arini.⁵⁶

Pada saat ini hotel Arini memiliki 45 kamar dan dilengkapi dengan fasilitas restoran, ruang pertemuan serta area parkir yang memadai. Hotel arini juga bekerja sama dengan biro perjalanan umum, sehingga para tamu

⁵⁵ Murni Ma'rufah, *Hasil Wawancara Hotel Arini Sayraih Solo*, (Solo: 28 Agustus 21018)

⁵⁶ ibid

dapat dengan mudah jika ingin melakukan perjalanan dalam negeri atau luar negeri. Hotel Arini Memperkerjakan 37 orang karyawan tetap yang selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada para tamu.

2. Hotel The Amrani Syariah Solo

The Amrani Syariah Solo terletak di Jl. Brigjen Slamet Riyadi 534 Kerten, Surakarta. Sesuai letaknya hotel ini sangat strategis, karena berada di jalan utama jantung kota Surakarta, yang sangat mudah diakses dari arah Semarang, Jogja, dan Surabaya. Karena letaknya yang berada di jalan utama, maka tidak sulit untuk menemukan transportasi umum baik yang beroperasi dalam kota maupun luar kota.⁵⁷

Berbicara mengenai sejarah berdirinya *The Amrani Syariah Hotel Solo*, Pada tahun 2008 Bp. Santoso selaku pemilik hotel membeli tanah di daerah Kerten, dengan luas sekitar 850 m. Setelah mengurus beberapa persyaratan untuk mendirikan bangunan, maka keluarlah izin tersebut dari pemerintah kota Surakarta pada Tanggal 28 Maret 2012. Untuk melengkapi berkas pembuatan hotel maka Bp. Santoso mendirikan CV. Karunia Mulia yang akan menaungi usaha hotel yang didirikannya, dan keluarlah akta pendirian CV. Karunia Mulia pada Tanggal 27 Desember 2012. Setelah itu mulailah dibangun The Amrani Syariah Hotel Solo secara bertahap, dan akhirnya pada tahun 2015 melihat kondisi hotel yang sudah mulai siap dioperasikan, maka CV. Karunia Mulia mulai

⁵⁷ Gendral Manager The Amrani Syariah Solo, *Hasil Wawancara*, (Solo: 28 Agustus 2018)

mengurus ijin usaha perhotelan dan terbitlah TDUP The Amrani Syariah Hotel Solo pada tanggal 3 juni 2015 bersama terbitnya HO.

Setelah semua izin sudah lengkap, mulailah perencanaan untuk memasarkan The Amrani Syariah Hotel Solo yang tepatnya pada tanggal 1 september 2015. Dalam oprasional yang masih tergolong baru, tentu masih ada kekurangan pada fasilitas. Dari kekurangan tersebut penjualan kamarpun tidak bisa terlalu tinggi, agar penjualan bisa maksimal, secara bertahap fasilitas mulai dilengkapi seperti membeli pemanas air, genset, dan menambahka fasilitas lift yang sangat dibutuhkan untuk kenyamanan tamu. Penambahan fasilitas ini dengan maksud untuk menambah nilai jual beli dari harga sebelum fasilitas lengkap ke harga sesudah fasilitas lengkap.⁵⁸

B. Hasil Pengujian Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah tamu yang menggunakan jasa Arini Hotel Syariah Solo dan The Amrani Syariah Hotel Solo. Jumlah tamu yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang secara umum dapat dideskripsikan sesuai kategori jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Secara umum, responden penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 43 responden dengan persentase sebesar 53,8%,

⁵⁸ Ibid

sedangkan responden perempuan sebanyak 37 responden dengan persentase berkisar 46,2%. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	43	53,8
Perempuan	37	46,2
Jumlah	80	100,0

Sumber : Data hasil perhitungan SPSS

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kategori usia, usia termuda responden adalah 30 tahun dan tertinggi 71 tahun. Usia dikategorikan dengan mengurangi nilai tertinggi dengan nilai terendah kemudian dibagi dalam sejumlah kelas, sehingga dapat diketahui kelas usia sebagai berikut:

$$R = H - L$$

$$= 55 - 18$$

$$= 37$$

$$K = 1 + 3,322 \log n$$

$$= 1 + 3,322 \log 83$$

$$= 1 + 3,322 \times 1,90309$$

$$= 1 + 6,322065$$

$$= 7,322065$$

$K = 8$ (dibulatkan) \longrightarrow banyaknya kelas

$$i = \frac{R}{K} = \frac{37}{8} = 4,625$$

$i = 5$ (dibulatkan) \longrightarrow interval kelas

Dengan perhitungan jarak interval kelas dan batas banyaknya kelas di atas, maka kategori untuk usia adalah:



- a. 18-22 Tahun
- b. 23-27 Tahun
- c. 28-32 Tahun
- d. 33-37 Tahun
- e. 38-42 Tahun
- f. 43-47 Tahun
- g. 48-52 Tahun
- h. 53-57 Tahun



Setelah kelas diperoleh, maka dapat disusun sebuah tabel deskripsi usia responden sebagai berikut:

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18 – 22 tahun	21	26,2
23 – 27 tahun	23	28,8
28 – 32 tahun	4	5,0
33 – 37 tahun	12	15,0
38 – 42 tahun	1	1,2
43 – 47 tahun	10	12,5
48 – 52 tahun	3	3,8
53 – 57 tahun	6	7,5
Jumlah	80	100,0

Sumber : Data hasil perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa mayoritas tamu yang datang berusia antara 23 – 27 tahun sebanyak 23 responden dengan persentase 28,8%. Kemudian usia 18 – 22 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase 26,2%. Selanjutnya, usia 33 – 37 tahun sebanyak 12

responden dengan persentase 15,0%, usia 43 – 47 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 12,5%. Selanjutnya usia 53 – 57 tahun sebanyak 6 responden dengan persentase 7,5%. Sedangkan usia 28 – 32 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 5,0%. Untuk usia 48 – 52 tahun sebanyak 3 responden dengan persentase 3,8% dan terakhir usia 38 – 42 tahun sebanyak 1 responden dengan persentase 1,2%.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 35 responden dengan persentase sebesar 43,8%. Selanjutnya, bekerja sebagai PNS sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 37,5% dan terakhir bekerja lain-lain sebanyak 15 responden dengan persentase sebesar 18,8%. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
PNS	30	37,5
Wiraswata	35	43,8
Lain-lain	15	18,8
Jumlah	80	100,0

Sumber : Data hasil perhitungan SPSS

C. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak adanya korelasi antar variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi. Untuk melihat multikolinieritas antarvariabel dependen dapat dilakukan dengan menggunakan VIF yang di tampilkan di dalam tabel *coefficient*. Adapun kriteria hasil analisis uji multikolinieritas adalah $VIF < 10$.⁵⁹ Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Coefficient Correlations

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,884	1,131
Penerapan Prinsip Syariah (X2)	0,884	1,131

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan nasabah mempunyai nilai VIF sebesar $1,131 < 10$, dan variabel kualitas produk nilai VIF sebesar $1,131 < 10$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

⁵⁹Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, 119.

semua variabel independen tersebut tidak ada multikolinieritas terhadap variabel independen karena kriteria tersebut telah terpenuhi.

2. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi.⁶⁰ Masalah autokorelasi dapat diuji dengan uji Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

DW	Kesimpulan
Kurang dari 1,08	Ada autokorelasi
1,08 s.d 1,66	Tanpa kesimpulan
1,66 s.d 2,34	Tidak ada autokorelasi
2,34 s.d 2,92	Tanpa kesimpulan
Lebih dari 2,92	Ada autokorelasi ⁶¹

Dari olah data menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji DW sebagaimana tabel 4.6.

Tabel 4.5

Model Summary yang menunjukkan Nilai Durbin-Watson

⁶⁰Danang Sunyoto, *Praktik SPSS Untuk Kasus*(Yogyakarta: Nuha Medika, 2011),134.

⁶¹Alfari, *Analisis Regresi Teori Kasus dan Solusi*,89.

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0.513 ^a	0.263	0,244	1,618	1,950

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Dari tabel 4.5 diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,950. Dengan demikian dapat dianalisis menggunakan tabel Durbin-Watson dengan melihat nilai jumlah responden yaitu 80 responden dan jumlah variabel independent $k = 2$. Dari tabel Durbin-Watson diperoleh:

$$dL = 1,5859 \text{ sehingga } 4 - dL = 4 - 1,5859 = 2,4141$$

$$dU = 1,6882 \text{ sehingga } 4 - dU = 4 - 1,6882 = 2,3118$$

	←→	←→	←→	←→
Positif		Daerah tak ada	Daerah	tak ada
Negatif				
	Autokorelasi	keputusan	tak ada	autokorelasi
	keputusan	Autokorelasi		
<hr/>				
	dL	dU	2	4dU
	1,5859	1,6882	1,950	2,3118
				4dL
				2,4141

Dari hasil olah data tersebut didapatkan untuk nilai Durbin Watson yaitu 1,950 yang mana jika dilihat di tabel Durbin Watson maka nilai tersebut berada diantara dU dan $4-dU$, kemudian dilihat dari ketentuan

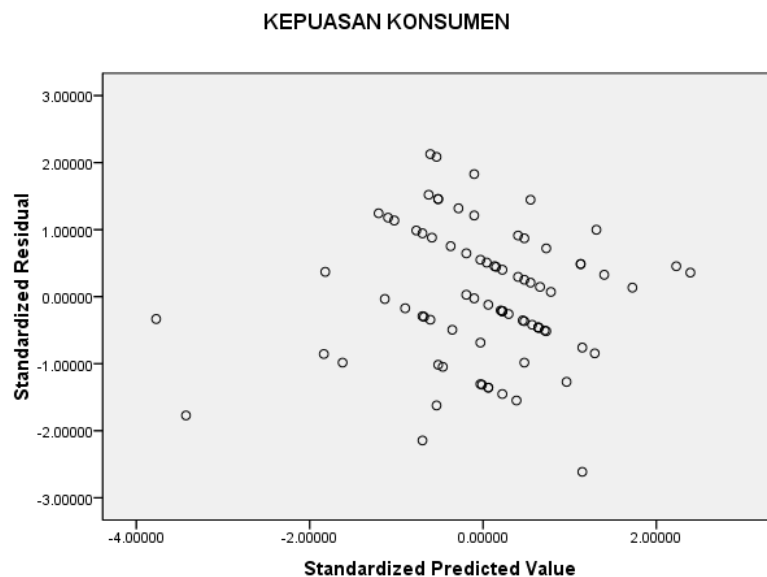
tabel DW juga terletak diantara nilai 1,66 sampai dengan 2,34. Maka disimpulkan data yang digunakan tidak terdapat autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Selain terbebas dari asumsi mulkolinieritas, model regresi linier berganda yang baik juga harus terbebas dari asumsi heteroskedastisitas, alias bersifat homoskedastisitas.⁶² Analisa uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS dapat dilakukan melalui grafik *scatterplot*. Homoskedastisitas jika pada *scatterplot* titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar dibawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Sedangkan heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.⁶³ Dari hasil olah data menggunakan SPSS, diperoleh grafik *scatterplot* sebagaimana gambar 4.1.

⁶²Danang Sunyoto, *Praktik SPSS Untuk Kasus*, 125.

⁶³Ibid.



Gambar 4.1

Scatterplot

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS

Gambar 4.1 menunjukkan titik-titik yang menyebar di bawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Hal ini menunjukkan bahwa antarvariabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas melainkan bersifat homoskedastisitas.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).⁶⁴ Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

⁶⁴Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, 379.

Dari olah data menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji regresi linier sederhana masing-masing *independent* yaitu:

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah

Tabel 4.6

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_1 Terhadap Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.365 ^a	.133	.122	.349	.133	11.975	1	78	1.709

a. Predictors: (Constant),

RATAX1

b. Dependent Variable:

RATAY

r :

Data hasil perhitungan SPSS

Analisis:

- 1) Nilai R dalam regresi sederhana menunjukkan besarnya korelasi variabel tabel di atas menunjukkan hubungan antara pengetahuan nasabah dengan keputusan pengambilan pembiayaan sebesar 0,365 atau 36,5%.
- 2) Nilai R Square sebesar 0,133 berarti peran atau kontribusi variabel pengetahuan nasabah mampu menjelaskan variabel keputusan pengambilan pembiayaan sebesar 13,3%.

Tabel 4.7

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_1 Terhadap Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.456	1	1.456	11.975	.001 ^a
	Residual	9.484	78	.122		
	Total	10.940	79			

a. Predictors: (Constant), RATA X_1

b. Dependent Variable:

RATAY

u

mber : Data hasil perhitungan SPSS

Analisis:

Nilai F dalam tabel di atas menunjukkan besarnya pengaruh pengetahuan nasabah (X_1) terhadap keputusan pengambilan pembiayaan (Y) sebesar 11.975.

Tabel 4.8

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_1 Terhadap Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.317	.611	.365	3.792	.000		
RATAX1	.482	.139		3.460	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

umber : RATAY

Data

hasil perhitungan SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana X_1 terhadap Y dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,317 + 0,482 X$$

Hasil persamaan regresi tersebut di atas memberikan pengertian bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,371 , artinya apabila skor variabel kualitas pelayanan sama dengan nol atau tetap, maka skor kepuasan konsumen sebesar 2,371.
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,482 , artinya apabila skor kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka skor kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,482.

H_1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil uji regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan besarnya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.460 > 1,665$ dengan tingkat signifikansi 0,004. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo .

- b. Pengaruh Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 4.9

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.463 ^a	.214	.204	.332	.214	21.264	1	78	.000

a. Predictors: (Constant),

RATAX2

b. Dependent Variable:

RATAY

umber : Data hasil perhitungan SPSS

Analisis:

- 1) Nilai R dalam regresi sederhana menunjukkan besarnya korelasi variabel, tabel di atas menunjukkan hubungan antara penerapan prinsip syariah dengan kepuasan konsumen sebesar 0,463 atau 46,3%.
- 2) Nilai R Square sebesar 0,214 berarti peran atau kontribusi variabel penerapan prinsip syariah mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 21,4%.

Tabel 4.10

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.344	1	2.344	21.268	.000 ^a
	Residual	8.596	78	.110		
	Total	10.940	79			

a. Predictors: (Constant), RATA X_2

b. Dependent Variable: RATA Y

S

umber : Data hasil perhitungan SPSS

Analisis:

Nilai F dalam tabel di atas menunjukkan besarnya pengaruh penerapan prinsip syariah (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 21,268.

Tabel 4.11

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.318	.675		1.952	.055		
RATAX2	.700	.152	.463	4.612	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: RATAY

umbe

r : Data hasil perhitungan SPSS

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana X_2 terhadap Y dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,318 + 0,700 X$$

Hasil persamaan regresi tersebut di atas memberikan pengertian bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 1,318, artinya apabila skor variabel penerapan prinsip sayariah sama dengan nol atau tetap, maka skor kepuasan konsumen sebesar 1,318.

- 2) Koefisien regresi variabel penerapan prinsip syariah sebesar 0,700 artinya apabila skor penerapan prinsip syariah meningkat satu satuan, maka skor kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,700.

H₂: Penerapan Prinsip Syariah Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil uji regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa variabel penerapan prinsip syariah besarnya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,612 > 1,665$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip syariah berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo .

2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Setelah suatu data penelitian terbukti terbebas dari asumsi klasik, maka barulah data tersebut dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Analisa regresi berganda adalah regresi dimana sebuah variabel terikat (Y) dihubungkan dengan variabel atau lebih variabel bebas (X).⁶⁵ Juga dapat digunakan untuk memprediksi atau menaksir (estimasi) besarnya nilai suatu variabel terhadap variabel lainnya.⁶⁶ Bentuk persamaan garis regresi adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

⁶⁵Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, 430.

⁶⁶Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, 199.

Dari olah data menggunakan SPSS, diperoleh konstanta dan koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen sebagaimana tabel 4.13.

Tabel 4.12

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.513 ^a	.263	.244	.324	.263	13.733	2	77	.000

umbe

r :

Data

hasil

perhi

tungan SPSS

a. Predictors: (Constant),

RATAX2, RATAX1

b. Dependent Variable:

RATAY

Analisis:

- 1) Nilai R dalam regresi linier ganda menunjukkan besarnya korelasi variabel, tabel di atas menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,445 atau 44,5%.

- 2) Nilai R Square sebesar 0,263 berarti peran atau kontribusi variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 26,3 %.

Tabel 4.13

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.497	.752		.661	.511
	RATAX1	.310	.138	.235	2.255	.027
	RATAX2	.580	.157	.38	3.683	.000

a. Dependent Variable: RATAY

Sumber : Data hasil perhitungan SPSS

Analisis:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keputusan pengambilan pembiayaan = 0,497 (konstan) + 0,310 (kualitas pelayanan) + 0,580 (penerapan prinsip syariah)

Berdasarkan persamaan yang dapat diketahui bahwa:

- a. Konstanta 1,087 menyatakan bahwa variabel independen dianggap konstan, maka besaran rata-rata kepuasan konsumen adalah 0,497.
 - b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) bertanda positif (0,310), menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
 - c. Koefisien regresi variabel penerapan prinsip syariah (X_2) bertanda positif (0,580), menunjukkan bahwa variabel penerapan prinsip syariah mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi penerapan prinsip syariah, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
3. Uji F

Uji F dipakai untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Untuk melihat pengaruh yang terjadi dilakukan dengan membandingkan nilai sig dengan nilai derajat kepercayaan 0,05.⁶⁷ Apabila nilai sig lebih kecil dari nilai derajat kepercayaan ($\text{sig} < 0,05$), berarti terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

⁶⁷Wasilla Fatu Rohayani, "Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo", 70-71.

Tabel 4.14

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.876	2	1.439	13.733	.000 ^a
	Residual	8.063	77	.105		
	Total	10.940	79			

a. Predictors: (Constant), RATA_{X2},RATA_{X1}

b. Dependent Variable:

RATA_Y*Sumber : Data hasil perhitungan SPSS*

H₃ : Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan cara uji F di mana membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel bebas secara serentak

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dan membandingkan nilai sig dengan nilai tingkat kepercayaan 0,05. Apabila nilai sig lebih kecil dari nilai derajat kepercayaan ($\text{sig} < 0,05$), berarti terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai F_{hitung} dapat dilihat dari tabel *Anova* sebesar 13,733, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,12.

Dilihat dari hasil pengujian tersebut nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu 13,733 > 3,12 dan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan nilai kriteria, maka H_0 ditolak H_a diterima artinya kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah berpengaruh simultan kepuasan konsumen.

E. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil pembahasan penelitian ini secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan

bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.⁶⁸ Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu:⁶⁹ *tangible*, *realibilitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang tinggi. Hal ini didukung dengan hasil yang diperoleh dengan nilai regresi linier sederhana yang menghasilkan t_{hitung} sebesar 3,460 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004.

Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang juga menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian oleh Ratih Hardiyati yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa penginapan (villa) agrowisata kebun the pagilaran.

Hasil penelitian Ratih Hardiyati menunjukkan bahwa hasil dari setiap dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen villa

⁶⁸ Abdul watrits, *Pengaruh Kualitas Playanan dan Pnrapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Jurnal Program Studi Ekonomi Islam- Syariah, IAIN Walisongo Smarang, Januari 2009, 12

⁶⁹ Ibid., 182

Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Dimensi yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165.⁷⁰

Penelitian lain oleh Dycky Widyantoro, pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan (LKS) tulungagung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat signifikan pengetahuan lebih kecil dari 0,05 yang artinya hasil penelitian membuktikan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. karena hal ini disebabkan oleh ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka bayarkan atau harapkan .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi. Kemudian sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan konsumen juga semakin menurun.

⁷⁰ Hardiati ratih, analisis pengaruh kualitas playananterhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010)

b. Pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

Serangkaian aktifitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya ada aturan halal dan haram. Artinya dalam menjalankan serangkaian aktifitas bisnisnya manusia untuk meletakkan dasar-dasar agama sebagai pedoman didalamnya.⁷¹

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel penerapan prinsip syariah (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah yang tinggi maka akan meningkatkan keepuasan konsumen yang tinggi. Hal ini didukung dengan hasil yang diperoleh dengan nilai regresi linier sederhana yang menghasilkan t_{hitung} sebesar 4,621 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004.

Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang juga menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk penerapan prinsip syariah. Penelitian oleh Dycky Widyantoro yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan (LKS) ASRI Tulungagung.

Hasil penelitian Dycky Widyantoro menunjukkan bahwa hasil signifikan penerapan prinsip-prinsip syariah sebesar 0,000, yang mana $p\text{-value} < 0,05$. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-

⁷¹ Yusanto, *menggagas bisnis Islam*, (Jakarta: gema ismani, 2002), 1.15

prinsip syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Syariah merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh karena untuk menilai apakah bisnis yang di jalankan benar-benar berbasis syariah.karena dalam setiap prinsip syariah yang diterapkan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan prinsip syariah, kepuasan konsumen juga akan meningkat, sebaliknya jika penerapan prinsip syariah menurun maka kepuasan konsumen juga akan semakin menurun.

- c. Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadapkepuasan konsumen .

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah (X_1 dan X_2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadapkepuasan konsumen, yang berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang tinggi begitu sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah menurun maka kepuasan konsumen akan menurun. Hal ini didukung dengan hasil yang diperoleh dengan nilai uji regresi linier

berganda dan uji F yang menghasilkan F_{hitung} sebesar 13,733 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini berupaya menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen Hotel Syariah di Solo. Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan penulis pada bab I dan hasil pengujian data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,460 > 1,665$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,004 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. karena hal ini disebabkan oleh ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka bayarkan atau harapkan.
2. Penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,612 > 1,665$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,004 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Syariah merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh karena untuk menilai apakah bisnis yang di jalankan benar-benar berbasis syariah.karena dalam setiap prinsip

syariah yang diterapkan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan prinsip syariah, kepuasan konsumen juga akan meningkat, sebaliknya jika penerapan prinsip syariah menurun maka kepuasan konsumen juga akan semakin menurun.

3. Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $13,733 > 3,12$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, yang berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang tinggi begitu sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah menurun maka kepuasan konsumen akan menurun.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, beberapa saran tersebut antara lain

1. Bagi Arini Hotel Syariah Solo dan The Amrani Syariah Solo daya tanggap yang diberikan oleh karyawan dan staf sudah cukup bagus, akan tetapi hal ini perlu untuk ditingkatkan, upaya ini dapat dilakukan dengan cara karyawan harus cepat tanggap terhadap keinginan konsumen yaitu harus adanya karyawan yang selalu siap sedia di kantor di setiap bagian hotel seperti front office, house keeping, dan restoran, sehingga ketika

konsumen membutuhkan bantuan bisa ditangani secepat mungkin, tanpa harus menunggu lama. Selain itu agar meningkatkan desain interiornya keislaman yang lebih lagi, karena masih di rasa kurang mencerminkan keislaman di bagian interiornya.

2. Untuk bagian akademik hendaknya di jadikan tambahan literatur kepustakaan yang dapat dijadikan sebagai rujukan bagi mahasiswa/ mahasiswi untuk melakukan penelitian kuantitatif khususnya di bidang manajemen pemasaran.
3. Untuk peneliti selanjutnya sekiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian yang akan datang dan diharapkan untuk menambahkan variabel-variabel yang lain karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hotel syariah, sehingga jangkauan untuk penelitian tentang hotel syariah dapat berkembang dan melebar luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Warist Abdul. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)”*. Tesis IAIN Walisongo Semarang, 2009.
- Algifari. *Analisis Regresi Teori Kasus dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000.
- Anastasia diana dan Fandy Tjiptono. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI OFFESET, 2003.
- Andhita Dessy Wulansari. *Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktik dengan Menggunakan SPSS*. Ponorogo: STAIN Po Press, 2012.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Skripsi. Jakarta: PT Rihineka Cipta, 2006.
- Saifudin Azwar. *Metode Penelitian Skripsi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- Alma Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA, 2011.
- Sunyoto Danang. *Praktik SPSS Untuk Kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2011.
- Widyantoro Dicky. *pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah (LKS)ASRI Tulungagung*. Skripsi, IAIN Tulungagung, 2015.
- Darmawan Deni. *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- DSNMUI. *Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*. <http://Tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/pedoman-penyelenggaraan-pariwisata-berdasarkan-prinsip-syariah/>. Dia akses tanggal 30 maret 2018.
- General Manager The Amrani Syariah Solo, *HAzil Wawancara*, Solo: 28 Agustus 2018

- Murni Ma'rufah, *Hasil Wawancara Hotel Arini Sayraih Solo*, Solo: 28 Agustus 21018
- Hardiati ratih, *analisis pengaruh kualitas playananterhadap Kepuasan K Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Irwan Soehartono. *Metode Penelitian Sosial, Suatu Tehnik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- James F. Engel. *Perilaku Konsumen jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1995
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008.
- Philip Khotler. *Manajemen PemasaranI*. Jakarta: PT. INDEKS, 2004.
- Prasetyo Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Rahmat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta:PTSalemba Empat, 2004.
- Rina Dwiastuti. Agustina Shinta. Riyanti Isaskar. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press(UB Press), 2012.
- Riyanto Sofyan. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalam Penerapan Pada Bisnis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia, 2011.
- Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman. *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Shalis Shahbi Anisa. *Pengaruh Harga, produk, Pelayanan, Lokasi, dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Busana Muslim (Studi Kasus Kartika Muslim Square Yogyakarta)*. Skripsi, UINSUKA Yogyakarta, 2014.

- Siregar Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV A OFFSET, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono Fandi. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 1997.
- Tony Wijaya. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama, 2012.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PUSTAKA SETIA, 2015.
- Yusanto. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Ismani, 2002
- Wasilla Fatu Rohayani. “Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo”. *Skripsi* (Ponorogo: STAIN Ponorogo, 2015).
- Widi Restu Kartiko. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Yamit Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: CV.ADIPURA, 2002

