

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kejarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, Juni 2022



**Monika Lestari**  
NIM 171410225

## ABSTRAK

**Nama: Monika Lestari, NIM: 171410225, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang.**

Industri perhotelan adalah bidang usaha jasa dengan mengutamakan unsur pelayanan. Konsep hotel haruslah dikonsept dengan desain yang unik dan menarik, akan tetapi unsur kenyamanan harus lebih diutamakan. Bagi para konsumen, harga atau tarif pada suatu hotel menjadi tolak ukur bagi para pengunjung untuk menginap disuatu hotel. Hal yang paling penting dari suatu harga adalah kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Munculnya masalah dalam usaha perhotelan dapat ditimbulkannya karena tidak puasnya pelayanan atau fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan pada Hotel Inayah Syariah memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu. Bagi suatu hotel konvensional maupun hotel syariah, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kelanjutan usaha perhotelan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel? 2) Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersamaan atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel? 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan tamu hotel?

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. 2) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan tamu hotel.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sampel yang digunakan berjumlah 40. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berjenis data primer. Data diperoleh dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji Koefisien Determinasi menggunakan SPSS 20.00.

Kesimpulan menunjukkan bahwa, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh dan berdampak positif terhadap kepuasan tamu hotel, nilai sig lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,014 < 0,05$ . Harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu hotel, nilai sig harga lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,442 > 0,05$ . Fasilitas memiliki pengaruh dan berdampak positif terhadap kepuasan tamu hotel, nilai sig fasilitas lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,015 < 0,05$ . 2) Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan dan berdampak positif terhadap kepuasan tamu hotel, nilai sig lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ . 3) Besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 44,6%, dengan tingkat determinasi kuat.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan dan Hotel Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : 1 (satu) Eksampler  
Hal : **Ujian Munaqasyah  
a.n. Monika Lestari  
NIM. 171410225**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam  
**UIN SMH BANTEN**

di-  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diperkenalkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara **Monika Lestari**, NIM : **171410225**, Yang Berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang.**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Serang, Juni 2022

**Pembimbing II**

**Dr. Suryani, M.Si**

NIP. 19791222 200801 2 012

**Pembimbing I**

**Rustamunadi, M.H**

NIP. 19670924 198903 1 001

## PERSETUJUAN

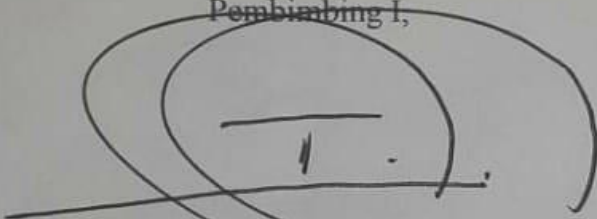
### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL INAYAH SYARIAH PKPRI KOTA SERANG

Oleh

**MONIKA LESTARI**  
NIM 171410225

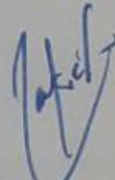
Menyetujui,

Pembimbing I,



**Rustamunadi. M.H.**  
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II,



**Dr. Suryani. M.Si.**  
NIP. 19791222 2008012 012

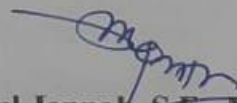
Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam,**



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh. M. SI**  
NIP. 19640212 199103 2 003

**Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,**



**Hj. Mukhlisotul Jannah. S.E., M.M., M.Ak.**  
NIP. 19740822 200501 2 003

## PENGESAHAN

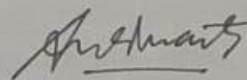
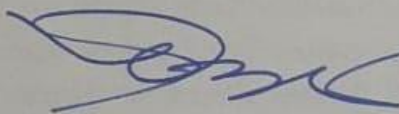
Skripsi a.n. Monika Lestari NIM: 171410225 yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **7 Juni 2022**.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 07 Juni 2022

**Ketua Merangkap Anggota**

**Sekretaris Merangkap Anggota**



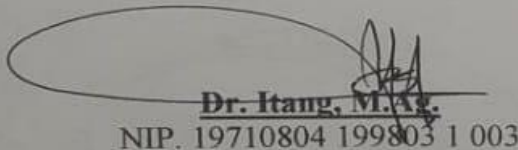
**Dr. Budi Sudrajat, M.A**  
NIP. 19740307 200212 1 004

**Nurmaita Hamsyiah, M.Si**  
NIDN. 2005057904

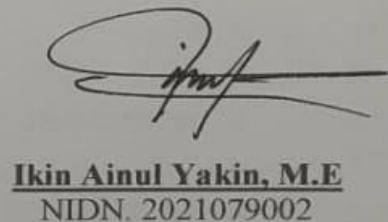
**Penguji I**

Anggota,

**Penguji II**



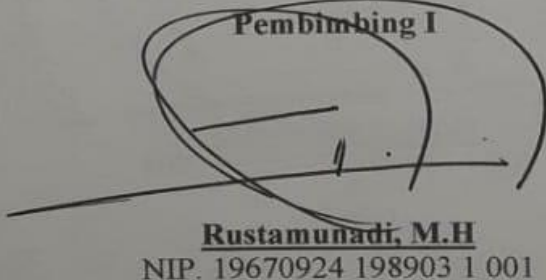
**Dr. Itang, M.Ag.**  
NIP. 19710804 199803 1 003



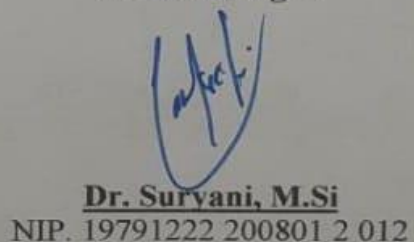
**Ikin Ainul Yakin, M.E**  
NIDN. 2021079002

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Rustamunadi, M.H**  
NIP. 19670924 198903 1 001



**Dr. Suryani, M.Si**  
NIP. 19791222 200801 2 012

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk bapak Dian Cardian dan mamah Nurseha yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah bapa dan mamah berikan kepada saya.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (Q.S Al-Ma'idah:1)*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Monika Lestri dilahirkan di Serang, pada tanggal 02 Juni 1999, Penulis adalah putri ketiga dari pasangan Bapak Dian Cardian dan Ibu Nurseha, dari tiga bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Panimbang Jaya 5 lulus pada tahun 2011, kemudian penulis melanjutkan ke MTS Darul Bayan lulus pada tahun 2014, setelah itu penulis melanjutkan ke SMAN 9 Pandeglang lulus pada tahun 2017.

Setelah itu penulis melanjutkan pada tahun 2017 ke Universitas Islam Negeri “SMH” Banten di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari’ah.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang*”.

Dalam penulisan Skripsi ini ditemukan beberapa kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak maka Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini, Saya ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, MPd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dilingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi ini.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M.,MAk, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Rustamunadi, M.H, sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi dan memberikan saran kepada penulis untuk meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Suryani, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi.

6. Para Bapak/Ibu Dosen serta staff Akademik dan karyawan Universitas Islam Negeri SMH Banten yang telah ikhlas memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Kedua orangtuaku, yaitu Bapak Dian Cardin dan Ibu Nurseh yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat baik dalam bentuk materil maupun non materil.
8. Terimakasih kepada sahabat terbaik Ika, Ica, Yakfiyana, Novi, Nichat dan Idha yang senantiasa membantu dalam proses penelitian ini, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT Amin.
9. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya Ekonomi Syariah F angkatan 2017, Yang telah berjuang bersama sampai detik ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan kemampuan, sehingga segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan, demi kesempurnaan penulis di masa yang akan datang.

Serang, Juni 2022  
Penulis

**Monika Lestari**  
**171410225**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	16
1. Kepuasan Pelanggan .....	16
2. Kualitas Pelayanan .....	23
3. Harga .....	33
4. Fasilitas .....	41
B. Penelitian Terdahulu .....	48
C. Kerangka Berfikir .....	52
D. Hubungan Antar Variabel .....	54

E. Hipotesis Penelitian .....	55
-------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Ruang Lingkup Penelitian .....	57
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	58
1. Kuesioner .....	59
2. Dokumentasi.....	59
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	60
D. Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	61
E. Teknik Analisa Data .....	62
1. Uji Keabsahan Data.....	63
2. Uji Asumsi Klasik .....	65
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
4. Uji Hipotesis Statistik.....	68
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Hotel Inayah Syariah .....	73
B. Deskripsi Data Penelitian .....	74
1. Karakteristik Responden .....	74
2. Tanggapan Jawaban Responden.....	77
C. Pengujian Keabsahan Data .....	81
1. Hasil Uji Validitas .....	81
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	84
D. Analisis Data.....	85
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	89
3. Hasil Uji Hipotesis .....	94
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	94
E. Pembahasan .....	95
F. Keterbatasan Penelitian .....	97

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	98
B. Implikasi .....	99
C. Saran .....	99

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	53
Gambar 3.1 Kurva Signifikasi Uji t.....	69
Gambar 3.2 Kurva Signifikasi Uji F.....	71
Gambar 4.1 Lingkungan Hotel Inayah Syariah Serang.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	61
Tabel 3.2 Skala Likert .....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	76
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Intensitas Kunjungan .....	77
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	78
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Harga .....	79
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Fasilitas .....	79
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kepuasan .....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Harga .....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Fasilitas.....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan .....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data .....	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	91
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Simultan .....	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	94