

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) 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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 11 Mei 2022



**Ahmad Soilangon**  
**NIM. 151401748**

## ABSTRAK

Nama: Ahmad Soilangon, NIM: 151401748, Judul Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang)*.

Semakin pesatnya ekonomi syariah di Indonesia, semakin banyak pula perusahaan yang mengimplementasikan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya salah satunya adalah hotel syariah. Karena Indonesia merupakan negara dengan jumlah populasi Muslim yang sangat banyak, maka ada peluang mendirikan hotel yang menganut prinsip-prinsip syariah.

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana pengaruh kualitas di Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang terhadap kepuasan konsumen? 2) Bagaimana pengaruh penerapan prinsip syariah di Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang terhadap kepuasan konsumen?

Tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas di Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang terhadap kepuasan konsumen. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan prinsip syariah di Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas serta menggunakan uji t dan uji F karena diduga ada pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Airy Syariah Serang, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,18 > 1,99$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Airy Syariah Serang, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,18 > 1,99$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip Syariah, Kepuasan Konsumen, Hotel Syariah.**



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

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Pengajuan Munaqasyah**  
**a.n. Ahmad Soilangon**  
**NIM: 151401748**

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN SMH Banten  
Di –  
Serang

*Assalamu 'alaikumWr.Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Ahmad Soilangon NIM. 151401748**. Dengan Judul Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang)**”. Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Ahmad Soilangon NIM. 151401748**. Kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi dengan harapan dapat segera munaqasyah.

Demikian Atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikumWr.Wb*

Serang, 11 Mei 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M. Ak.

NIP. 19740822 200501 2 003

Zenno Noeralamsyah, M.E.I

NIP. 19840417 201801 1 001

**PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP**  
**SYARIAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA**  
**HOTEL AIRY SYARIAH CENDRAWASIH BUNGUR INDAH**  
**SERANG)**

Oleh:

**AHMAD SOILANGON**  
**NIM. 151401748**

Menyetujui:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Zenno Noeralamsyah, M.E.I.**  
NIP. 19840417 201801 1 001

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, M.M, M.Ak.**  
NIP. 19740822 200501 2 003

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ahmad Soilangon, NIM: 151401748 yang berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang)”***, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 07 Juni 2022, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqosyah:

Ketua Merangkap Anggota



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**

NIP. 19640212 199103 2 003

Sekretaris Merangkap Sidang



**Farhan Firdaus, S.Hum., M.Pd.**

NIP. 19910330 202012 1 003

Anggota:

Penguji I



**Dr. Itang, M.Ag.**

NIP. 19710804 199803 1 003

Penguji II



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

NIDN. 2021079002

Pembimbing I



**Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M, M.Ak.**

NIP. 19740822 200501 2 003

Pembimbing II



**Zenno Nocratanasyah, M.E.I.**

NIP. 19840417 201801 1 001

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat tertinggi  
skripsi ini Kupersembahkan untuk:

Sarindo Simamora (Bapak)

Dermawati Hasibuan (Ibu)

Fatimah (Kakak)

Nur Annisa (Kakak)

Rahmah (Kakak)

Syahrus Syarif (Adik)

Terimakasih atas segala do'a, kasih sayang, dukungan,  
kekuatan dan kesabaran yang telah engkau berikan  
dalam  
mendidik dan membesarkan dengan ikhlas tanpa  
mengharap balas.

## MOTTO

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

“Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya.”

(HR. Bukhari)

## **RIWAYAT PENULIS**

Penulis lahir di Jakarta pada tanggal 23 Desember 1995, yang kemudian diberi nama Ahmad Soilangon oleh orang tua penulis. Penulis merupakan putra keempat dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Sarindo Simamora dan Ibu Dermawati Hasibuan yang beralamat di Jl. Bambularangan Rt. 002 Rw.09 Cengkareng, Jakarta Barat.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di MI Safinatul Husna lulus pada tahun 2008. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikannya ke Mts Al-Itqon di Pondok Pesantren Al-Itqon Duri Kosambi Jakarta Barat lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikan ke MA di tempat yang sama lulus pada tahun 2014. Setelah itu pada tahun 2015 penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten (UIN SMHB) dengan mengambil jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI).



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatNya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhamad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang di berikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang)”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.

3. Ibu Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak., dosen Pembimbing I (satu) yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Zenno Noeralamsyah, M.E.I, dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf Jurusan Ekonomi Syariah dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Pemilik atau owner Hotel Airy Syariah Serang beserta crew-crewnya yang telah membantu memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga selalu diberi kesuksesan.
8. Kawan-kawan yang telah membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga besar Ekonomi Syariah angkatan 2015 khususnya kelas C sebagai teman seperjuangan. Terimakasih atas kebersamaan serta memeberikan masukan kepada penulis sehingga menyelesaikan skripsi i

10. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu, mempermudah dan memperlancar hingga skripsi ini akhirnya selesai.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

***Wasalamu'alikum Wr.Wb.***

Serang, 11 Mei 2022



**Ahmad Soilangon**  
**NIM. 151401748**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT PENULIS .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	6
G. Kerangka Pemikiran .....	12
H. Hipotesis .....	16
I. Sistematika Pembahasan .....	17

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....	19
B. Hubungan antar Variabel.....	37

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
B. Jenis Metode Penelitian.....	40
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	40
D. Sumber Data .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Teknik Analisis Data .....	49
G. Identifikasi Variabel .....	58
H. Definisi Operasional Variabel .....	58

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

A. Hasil Penelitian.....	60
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
2. Karakteristik Responden.....	61
3. Deskriptif Data Penelitian.....	65
B. Analisis Inferensial Uji Hipotesis.....	69
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	69
2. Evaluasi Kelayakan.....	70
3. Uji Asumsi Klasik.....	74
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	79
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
6. Uji Hipotesis .....	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	85

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran .....	90

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Kuesioner .....	45
Tabel 3. 2 Tabel Autokorelasi .....	54
Tabel 3. 3 Operasional Variabel .....	58
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	64
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Akhir Kuesioner .....	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel.....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ).....	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji t $X_1$ .....	82
Tabel 4. 16 Hasil Uji t $X_2$ .....	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji F .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
---	----