

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Seseorang akan membutuhkan sebuah penginapan pada saat berada di luar kota untuk berbagai keperluan, misalnya keperluan bisnis, wisata, kunjungan keluarga, tugas kantor maupun keperluan lainnya. Di berbagai daerah banyak ditemui hotel dengan berbagai macam fasilitas mulai dari hotel yang berbintang satu bahkan sampai bintang lima. Istilah lain tempat penginapan selain hotel adalah *losmen*, *homestay*, *villa*, *guest house*. Dari bermacam nama tersebut, maka tarif dan fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen juga berbeda pula.<sup>1</sup>

Hotel merupakan jenis usaha di bidang jasa, yang berjalan di bidang akomodasi yaitu yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa yang lainnya.<sup>2</sup> Oleh karena itu tempat yang bersih, aman, dan nyaman merupakan suatu kewajiban dari pihak hotel kepada setiap konsumennya.

Salah satu kegiatan perusahaan yang paling penting adalah pemasaran. Pemasaran dapat dipandang sebagai tugas untuk menciptakan, memperkenalkan, dan menyerahkan produk kepada *Customers* dan

---

<sup>1</sup> Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume VIII, 2013), h. 1

<sup>2</sup> Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: ALFABETA, 2011), h. 289

*Businesses*. Pemasaran sering juga disebut sebagai seni menjual produk/*The Art of Selling Product*.<sup>3</sup> Pemasaran merupakan fungsi atau kegiatan yang langsung berhubungan dengan lingkungan eksternal.

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

Hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di front office, perlengkapan istinja' di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di reception policy and procedure, house-rules, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.<sup>4</sup>

Penerapan prinsip syariah dalam industri perhotelan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, terutama yang beragama Islam.

---

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), h. 20

<sup>4</sup> Sofyan Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2011), h. 20

Karena dalam pengelolaannya tidak menyimpang dari prinsip syariah, sehingga konsumen akan merasa aman, nyaman serta akan menimbulkan kepuasan saat menginap di hotel syariah.

Banyak sekali bisnis perhotelan di kota Serang yang menawarkan harga, fasilitas dan ciri khas yang berbeda-beda baik itu hotel syariah maupun konvensional, sehingga konsumen dapat memilih untuk menginap diantara hotel-hotel tersebut. Dalam penelitian ini saya memilih Hotel Airy Syariah Serang, dikarenakan lokasinya yang strategis dan berada di sekitar wilayah perkotaan. Perbedaan Hotel Airy Syariah Serang dengan hotel konvensional lainnya yaitu fasilitas dan pelayanan yang diberikan tidak jauh dari nilai islami dan bernuansa religius. Sebagai contoh, seluruh karyawan hotel wajib memakai pakaian yang menutup aurat, didalam hotel juga hanya tersedia makanan dan minuman halal dan tersedia sarana ibadah di setiap kamar yang bisa digunakan konsumen tanpa harus ada tambahan biaya sewa fasilitas, hal ini akan menjadi nilai lebih untuk menarik minat konsumen menggunakan jasa hotel.

Menurut Fandy Tjipto 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.<sup>5</sup> Oleh karena itu dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah, Hotel Airy Syariah Serang agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumen yang akan menginap sehingga konsumen akan merasa nyaman dan menimbulkan rasa kepuasan selama menginap di hotel.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian skripsi berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi Pada Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang).***

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memfokuskan pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas, diketahui bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen

---

<sup>5</sup> Fandi Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), h. 19

dengan mengambil studi di Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang dengan pertanyaan sebagai berikut:

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?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan keilmuan dalam keislaman di bidang syariah yang berhubungan erat dengan bisnis Islam, terutama dalam bidang perhotelan yang menggunakan prinsip syariah.

2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi instansi yang bersangkutan dalam mengetahui kelebihan dan kekurangan dari bisnis syariah yang dijalankannya dan guna memberi masukan-masukan positif untuk lebih mengembangkan bisnis di bidang syariah.

#### **F. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu yang relevan menguraikan teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari acuan, yang dijadikan landasan untuk melakukan penelitian yang diusulkan sehingga jelas distingsi studi yang akan dilakukan. Menjelaskan penelitian terdahulu juga sebagai upaya untuk tidak menjiplak/plagiat hasil penelitian terdahulu, atau meneliti dengan tema dan kajian yang sama, uraian dalam penelitian terdahulu yang relevan diarahkan untuk menyusun kerangka atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam skripsi ini dijelaskan dikemukakan bab-bab terdahulu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Awaliya Khoirun Nisa, skripsi, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo.*

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo, 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. Penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah di Solo, 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.<sup>6</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Awaliya Khoirun Nisa adalah pada studi kasus, yang mana penulis melakukan studi kasus pada Hotel Airy Syariah Serang, sedangkan penelitian yang ditulis oleh Awaliya Khoirun Nisa melakukan studi kasus pada The Amrani Syariah Hotel Solo dan Hotel Arini Syariah.

2. Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abrista Devi, jurnal, 2019, *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan

---

<sup>6</sup> Awaliya Khoirun Nisa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo*, (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2018)

bahwa penerapan etika bisnis Islam pada hotel syariah di Bogor yaitu hotel sahira dan hotel srigunting sudah maksimal dan mampu menciptakan rasa puas dibenak 237 pelanggan. Artinya semakin baik penerapan etika bisnis Islam yang diterapkan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel syariah di Bogor yaitu hotel sahira dan srigunting sudah baik dan maksimal serta mampu menciptakan kepuasan dibenak pelanggan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.<sup>7</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abrista Devi adalah dalam penelitian ini penulis hanya menekankan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah, sedangkan penelitian yang ditulis oleh Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abrista Devi juga menambahkan etika bisnis islam dan loyalitas pelanggan.

3. Syadri, skripsi, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Pada Hotel Amanah Kota Jambi.*

---

<sup>7</sup> Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi, *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor*, (Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, volume 11, 2019)



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah terhadap minat konsumen pada Hotel Amanah, hal ini berdasarkan analisis yang dilakukan mengetahui uji regresi linier sederhana diketahui nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{table}$  atau pada  $5,639 > 1,984$ . taraf signifikan 5% artinya diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah terhadap minat konsumen pada Hotel Amanah Kota Jambi. Pengaruh kualitas pelayanan berprinsip syariah di Hotel Amanah Kota Jambi berdasarkan nilai R Square yaitu sebesar 24,5% sisanya 75,5% di pengaruhi oleh faktor lain selain dari faktor kualitas pelayanan berprinsip syariah.<sup>8</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Syadri adalah dalam penelitian ini penulis lebih menekankan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang ditulis oleh Syadri lebih menekankan terhadap minat konsumen.

4. Wedi Andesta dan Youmil Abrian, jurnal, 2019, *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hannah Hotel Syariah Painan*. Fasilitas Kamar di Hannah Hotel Syariah secara keseluruhan diperoleh 30 responden (36,58%) dengan kategori sangat baik, 45 responden (54,88%) dengan kategori baik, 7 responden (8,53%) dengan kategori cukup. Kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan secara

---

<sup>8</sup> Syadri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Pada Hotel Amanah Kota Jambi, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019)

keseluruhan diperoleh 33 responden (40,24%) menyatakan sangat baik, 17 responden (20,73%) menyatakan baik, 20 responden (24,39%) menyatakan cukup, dan 12 responden (14,63%) menyatakan buruk. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji regresi sederhana yang telah dilakukan, diperoleh nilai F 16,843 dengan sig 0.000<0.05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasannya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan dapat diartikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan. Nilai R square yang diperoleh sebesar 0,174 hal ini berarti variabel fasilitas kamar berpengaruh sebesar 17,4% terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah dan 82,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.<sup>9</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Wedi Andesta dan Youmil Abrian adalah penulis membahas kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah, sedangkan penelitian yang ditulis oleh Wedi Andesta dan Youmil Abrian hanya terfokus dengan pengaruh fasilitas saja.

---

<sup>9</sup> Wedi Andesta dan Youmil Abrian, *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hannah Hotel Syariah Painan*, (Jurnal Pendidikan dan Keluarga, volume 11, 2019)

5. Slamet Heri Winarno, jurnal, 2019, *Determinan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Hotel Syariah di Jakarta (Studi Pada Sofyan Hotel Betawi)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diyakini memberikan pengaruh yang positif dan signifikan baik terhadap kepuasan pelanggan, maupun loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan. Konsep syariah yang diterapkan oleh Sofyan Hotel Betawi telah mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas setiap tamu yang datang. Konsep syariah ini juga menjadi satu keunggulan tersendiri bagi Sofyan Hotel Betawi sebagai hotel berbasis syariah terbaik di DKI Jakarta. Persepsi harga yang ada pada setiap pelanggan di Sofyan Hotel Betawi telah memberikan hasil yang signifikan dalam mewujudkan kepuasan pada setiap tamu yang menginap. Hasil penelitian yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan 24,6% dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan persepsi harga, dan sedangkan 51,9% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.<sup>10</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Slamet Heri Winarno adalah penulis membahas bagaimana kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah yang diterapkan pada Hotel Airy Syariah

---

<sup>10</sup> Slamet Heri Winarno, *Determinan Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Hotel Syariah di Jakarta (Studi Pada Sofyan Hotel Betawi)*, (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen, volume 6 2019)

Serang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang ditulis oleh Slamet Heri Winarno membahas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Sofyan Hotel Betawi.

### **G. Kerangka Pemikiran**

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>11</sup>

Hotel juga merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah.<sup>12</sup>

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel adalah fasilitas jasa yang terbuka untuk umum yang dikelola secara komersial dan merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya.

---

<sup>11</sup> Susanto, *Hotel Proprietors Act Dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba, 2005), h. 5

<sup>12</sup> Ibid...., h. 6

Untuk memberikan informasi kepada konsumen yang akan menginap, berikut adalah jenis-jenis hotel berdasarkan kelas atau bintang, yaitu:<sup>13</sup>

#### 1. Hotel Bintang Satu

Hotel berbintang satu memiliki jumlah kamar standar minimum 15 kamar dengan luas kamar standar minimum 20 m<sup>2</sup>.

#### 2. Hotel Bintang Dua

Hotel berbintang dua memiliki jumlah kamar standar minimum 20 kamar dengan luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup> dan kamar suite minimum 1 kamar dengan luas kamar minimum 44 m<sup>2</sup>. Fasilitas: Memiliki telepon dan televisi di dalam kamar, terdapat tempat olahraga, restoran.

#### 3. Hotel Bintang Tiga

Hotel berbintang tiga memiliki jumlah kamar standar minimum 30 kamar, dengan luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup> dan kamar suite minimum 2 kamar dengan luas kamar minimum 48 m<sup>2</sup>. Fasilitas: Memiliki telepon, televisi, dan AC di dalam kamar, terdapat sarana rekreasi dan olahraga, restoran dan bar serta menyediakan Concierge Staf.

#### 4. Hotel Bintang Empat

---

<sup>13</sup> Markus Yohannes, *Mengenal Jenis-Jenis Hotel & Juga Klasifikasinya*, <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223>, diakses pada 17 November 2021

Hotel berbintang empat memiliki jumlah kamar standar minimum 50 kamar dengan luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup> dan kamar suite minimum 3 kamar dengan luas kamar minimum 48 m<sup>2</sup>. Fasilitas: Memiliki telepon, televisi, AC, serta penghangat air di dalam kamar, terdapat sarana rekreasi dan olahraga, rest area, restoran dan bar serta menyediakan Concierge Staf.

#### 5. Hotel Bintang Lima

Hotel berbintang lima memiliki Jumlah kamar standar minimum 100 kamar dengan luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup> dan kamar *suite* minimum 4 kamar dengan luas kamar *suite* minimum 52 m<sup>2</sup>. Fasilitas: Memiliki telepon, televisi, AC, serta penghangat air di dalam kamar, terdapat sarana rekreasi dan olahraga, *rest area*, restoran dan bar serta menyediakan *Concierge Staf* dan *room service* 24 jam.

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Fatwa DSN-MUI Nomor. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata berdasarkan Prinsip Syariah membuat ketentuan terkait hotel syariah, yaitu:<sup>14</sup>

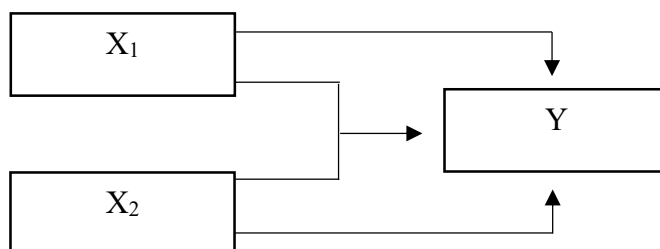
1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi atau tindakan asusila.

---

<sup>14</sup> Fatwa DSN-MUI Nomor. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah kepada kemusyrikan maksiat, ponografi dan/atau tindak asusila.
3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
5. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat seperti pada gambar berikut:



Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Penerapan Prinsip Syariah

$Y$  = Kepuasan Konsumen

Gambar tersebut menunjukkan variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian yang akan dilaksanakan. Hipotesis dirumuskan dalam kalimat pernyataan, bukan kalimat tanya. Hipotesis merupakan dugaan sementara atas suatu hubungan, sebab akibat dari kinerja variabel yang perlu dibuktikan kebenarannya.<sup>15</sup>

Hipotesis yang digunakan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_1$  = Kualitas pelayanan pada hotel syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

$H_2$  = Penerapan prinsip syariah di dalam bisnis hotel syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

---

<sup>15</sup> Nihayatul Masykuroh, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Serang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018), h. 47



## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk memperjelas dan mempermudah dalam pemahaman pembahasan penelitian ini, maka konsep penelitian yang penulis telah susun ini menjadi 5 (lima) bab. Adapun sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini, sebagai berikut:

**BAB I: Pendahuluan**, berisi pendahuluan yang didalamnya dijelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

**BAB II: Kajian Pustaka**, berisi pembahasan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi.

**BAB III: Metodologi Penelitian**, berisi penguraian secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV: Pembahasan Hasil Penelitian**, berisi pembahasan mengenai hasil penelitian yang berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya secara rinci yang bersifat analitis dan terpadu. Temuan-temuan tersebut disajikan secara apa adanya sesuai dengan etika ilmiah.

**BAB V: Penutup**, pada bagian ini mengurai tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.