

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Airy Syariah yang terletak di jalan Cendrawasih, Perumahan Bungur Indah No. 114, Sumurpecung Kecamatan Serang, Kota Serang, Banten. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai selesai. Dalam penelitian ini, responden yang diambil adalah tamu di Hotel Airy Syariah Serang.

B. Jenis Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai apa yang ada. Metode kuantitatif ialah metode penelitian yang datanya berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif memiliki ciri khas berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif.¹

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Populasi

¹ Edy Supriyadi, *SPSS+Amos Statistical Data Analysis*, (Bogor: In Media, 2014), h. 7

² Ibid...., h. 80

penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, dan sebagainya sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Tujuan diadakannya populasi adalah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi. Populasi dalam objek penelitian ini adalah tamu di Hotel Airy Syariah Serang yang sedang menginap maupun menggunakan jasa hotel. Penelitian ini menggunakan populasi selama satu bulan sebanyak 350 pengunjung yang diperoleh dari seluruh tamu yang menginap di Hotel Airy Syariah Serang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.³ Pengambilan sampel perlu dilakukan mengingat jumlah populasi yang tidak mungkin bisa dijadikan sampel secara keseluruhan.

Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel yang mewakili populasi penelitian ini adalah:⁴

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

Dimana:

³ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2010), h. 61

⁴ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), h. 180

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

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

Ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yaitu 10% = 0,1, maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{350}{1 + (350)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{350}{1 + (350,0,01)}$$

$$n = \frac{350}{1 + 3,5} = \frac{350}{4,5} = 77,7 \text{ dibulatkan menjadi } 78$$

Maka berdasarkan hasil diatas, sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 78 responden.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁵

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: ALFABETA, 2017), h. 82

dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁷ Contoh data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, data hasil wawancara peneliti dengan narasumber, dan sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Jenis sumber data ialah mengenai darimana data diperoleh, apakah data diperoleh dari sumber langsung (primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder). Pada penelitian kuantitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data diantaranya metode angket (kuesioner), wawancara, dan observasi.

1. Angket

⁶ Ibid...., h. 82

⁷ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.

Angket disebut juga sebagai kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut questionnaire (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikumpulkan ke petugas atau peneliti untuk diseleksi, diolah dan dianalisis.⁸ Ada beberapa jenis kuesioner dalam pengumpulan data, yaitu:⁹

- a. Kuesioner tertutup, yaitu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda atau dalam bentuk pilihan. Jadi, kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.
- b. Kuesioner terbuka, yaitu pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Kuesioner jenis ini memberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan alternatif jawaban responden telah disediakan oleh peneliti. Peneliti akan menggunakan skala likert untuk membuat kuesioner atau angket. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap

⁸ Ibid.,..., h. 133

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*..., h. 143

fenomena atau gejala sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian.¹⁰

Dalam skala likert ini, jawaban responden diberi skor sebagai berikut:

SS (Sangat Setuju)	= 5
S (Setuju)	= 4
KS (Kurang Setuju)	= 3
TS (Tidak Setuju)	= 2
SS (Sangat Setuju)	= 1

Kuesioner ini ditujukan kepada tamu yang menginap di Hotel Airy Syariah Serang untuk mengetahui persepsi responden (tamu) tentang kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah di Hotel Airy Syariah Serang. Dengan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Daftar Kuesioner

Kualitas Pelayanan (X1)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Keandalan (reliability)					
1	Karyawan Hotel Airy Syariah Serang memberikan pelayanan yang maksimal					

¹⁰ Irwan Sohartono, *Metode Penelitian Sosial, Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 77

2	Karyawan Hotel Airy Syariah Serang sangat profesional dalam melayani pelanggan Daya tanggap (responsiveness)					
3	Karyawan Hotel Airy Syariah Serang tanggap dalam menjawab pertanyaan pelanggan					
4	Ketanggapan dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen					
	Jaminan dan kepastian (assurance)					
5	Karyawan hotel mampu meyakinkan pelanggan terhadap keamanan hotel					
6	Karyawan dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen (kenyamanan, keamanan)					
	Empati (empathy)					
7	Karyawan hotel bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan					
8	Karyawan hotel dapat menjaga hubungan baik kepada konsumen					
	Berwujud (tangibles)					
9	Receptionist hotel yang sangat baik dan menarik					
10	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) di dalam hotel sangat lengkap					
Penerapan Prinsip Syariah (X2)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Fasilitas					

11	Fasilitas dalam hotel tidak mengarah kepada kemaksiatan					
	Makanan dan minuman halal					
12	Makanan dan minuman dalam hotel sudah bersertifikat halal dari MUI					
	Memuliakan tamu					
13	Karyawan hotel mampu melayani pelanggan dengan penuh perhatian					
	Tempat ibadah					
14	Terdapat tempat ibadah di dalam hotel Airy Syariah Serang					
	Pakaian syar'i bagi karyawan					
15	Karyawan hotel memakai pakaian yang sesuai dengan syariat Islam					
	Tolong menolong dalam kebaikan					
16	Karyawan hotel hanya akan menolong tamu dalam hal kebaikan					
Kepuasan Konsumen (Y)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Kualitas pelayanan					
16	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Hotel Airy Syariah Serang					
	Terpenuhinya harapan					
17	Saya merasa harapan saya terpenuhi ketika menginap di Hotel Airy Syariah Serang					
	Keinginan mengunjungi kembali					

18	Saya akan menginap kembali di Hotel Airy Syariah Serang di lain kesempatan					
	Reputasi yang baik					
19	Saya memberikan reputasi yang baik terhadap Hotel Airy Syariah Serang					
	Merekomendasikan					
20	Saya akan merekomendasikan Hotel Airy Syariah Serang kepada orang lain					
	Faktor Emosional					
21	Saya lebih menyukai menginap di Hotel Airy Syariah Serang dibandingkan hotel syariah lain					

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara yang dimaksud disini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan permasalahan tertentu yang sesuai dengan data. Wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk tanya jawab dengan pihak terkait, seperti pemilik atau manajer atau karyawan Hotel Airy Syariah Serang yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis.

3. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal. Observasi juga merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara, teknik, atau metode yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengolah data yang telah diperoleh untuk menghasilkan kesimpulan dan jawaban dari penelitian yang telah dilakukan. Untuk mencapai tujuan penelitian dan pengujian hipotesis, maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda, uji kualitas data diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, uji hipotesis diantaranya uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.¹¹ Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, dan sebaliknya jika tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Dalam

¹¹ Syofian Siregar, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 46

pengujian validitas ini penulis menggunakan program *computer statistic* seperti SPSS. Untuk menentukan r_{tabel} yaitu dengan tingkat toleransi kesalahan 5% dan $df = n-2$. Dasar pengambilan keputusan uji validitas ialah membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , dimana:

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya kuesioner dikatakan valid
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ artinya kuesioner dikatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Reliabilitas dilakukan 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.

Teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah teknik alpha cronbach, teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Tingkat reliabilitas dengan metode *cronbach's alpha (reliability statistics)* diukur berdasarkan skala 0 sampai 100, jika nilai alpha cronbach diatas 60% atau 0,6 maka dikatakan reliabel.¹² Cara kedua

¹² Ibid...., h. 57

yaitu membandingkan nilai alpha cronbach dengan nilai r_{tabel} , jika nilai alpha cronbach $> r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel atau konsisten.

2. Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode regresi linier berganda, yaitu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Dimana variabel bebas tersebut terdiri dari kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah, sedangkan yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Pengaruh antara variabel-variabel tersebut diformulasikan kedalam persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y : Kepuasan konsumen

a : Konstanta

X_1 : Kualitas pelayanan

X_2 : Prinsip syariah

b_1, b_2 : Koefisien regresi

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data. Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05. Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka data dikatakan tidak normal.¹³

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu:¹⁴

- 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.

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*...., h. 257

¹⁴ Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), h. 119

- 2) Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
- 3) Multikolinearitas 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 multikolinearitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena “gangguan” pada individu/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya.

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

Tabel 3. 2
Tabel Autokorelasi

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

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya maka disebut homoskedastisitas jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas ini menggunakan metode glejser dengan menggunakan SPSS. Dasar pengambilan keputusan uji

heteroskedastisitas ialah dengan melihat tingkat signifikansi, diantaranya:

- Apabila nilai sig. > 0.05, maka tidak ada gejala heteroskedastisitas.
- Apabila nilai sig. < 0.05, maka terdapat gejala heteroskedastisitas.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2 atau Raquare) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan konsumen). Nilai koefisien determinasi ialah antara nilai 0 dan 1. Bila nilai koefisien determinasinya sama dengan satu, berarti garis regresi yang terbentuk cocok (sempurna) dengan nilai-nilai observasi yang diperoleh.¹⁵

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi

¹⁵ Dergibson Siagian Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 259

variabel terikat.¹⁶ Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf signifikan $\alpha = 0.05$ atau 5%. Adapun t_{hitung} dapat dicari dari hasil perhitungan SPSS dan t_{tabel} .¹⁷ Untuk mengetahui nilai t statistic tabel ditentukan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah, $df = (nk)$, dimana n = jumlah data dan k = jumlah variable independen.¹⁸ Pada uji t, nilai probabilitas dapat dilihat pada hasil pengolahan dari program SPSS pada tabel *coefficients* kolom sig atau *significance*. Nilai t_{hitung} dapat dicari dengan rumus:

$$t_{hit} = \frac{(b)}{sb}$$

Dimana:

b = koefisien regresi

sb = standar eror

Pengambilan keputusan:

1. H_0 ditolak, jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dikatakan signifikan, artinya secara parsial variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat = hipotesis diterima.

¹⁶ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007), h. 79

¹⁷ Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), h. 19

¹⁸ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi SPSS*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2011), h. 53

2. H₀ diterima, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dikatakan tidak signifikan, artinya secara parsial variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat = hipotesis ditolak.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.¹⁹ Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$), maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis untuk uji F menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k)}$$

Dimana:

R^2 : Koefisien determinasi

k : Banyaknya variabel dependen

n : Jumlah data

Jika:

$f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H₀ diterima H_a ditolak.

$f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H₀ ditolak H_a diterima.

¹⁹ Slamet Santoso, *Statistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS*, (Ponorogo: Umpo Pres, 2013), h. 136

G. Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau *independence variable* merupakan variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dinotasikan dengan simbol X. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau *dependence variable* merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dinotasikan dengan simbol Y. Adapun variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen.

H. Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis-jenis indikator secara skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistic dapat dilakukan secara benar.

Tabel 3. 3
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur	No. Item
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan (<i>reliability</i>) • Daya tanggap 	Likert	1, 2

	pihak kepada pihak lain, dimana hal tersebut tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan. ²⁰	<p>(<i>responsiveness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) • Empati (<i>empathy</i>) • Berwujud (<i>tangibles</i>) 		5, 6 7, 8 9, 10
Penerapan Prinsip Syariah (X ₂)	Sistem syariah yang dalam pelaksanaannya berlandaskan pada syariah (hukum) Islam.	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas • Makanan dan minuman halal • Memuliakan tamu • Tempat ibadah • Pakaian syar'i bagi karyawan • Tolong menolog dalam kebaikan 	Likert	11 12 13 14 15 16
Kepuasan Konsumen (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. ²¹	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Terpenuhinya harapan • Keinginan mengunjungi kembali • Reputasi yang baik • Merekomendasikan • Faktor Emosional 	Likert	17 18 19 20 21 22

²⁰ Kotler, *Manajemen Pemasaran....*, h. 83

²¹ Ibid...., h. 42