

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Hotel Airy Syariah Serang terletak di Jl. Cendrawasih, Perumahan Bungur Indah No. 114, Sumurpecung, Kecamatan Serang, Kota Serang. Hotel ini berada di kawasan Stadion Maulana Yusuf, Serang. Karena letaknya yang cukup strategis, maka tidak sulit untuk menemukan Hotel Airy Syariah Serang.

Hotel Airy Syariah Serang memiliki 20 kamar, serta area parkir yang berada di depan bangunan utama hotel. Dibangun diatas area dengan luas bangunan, panjang 30 meter, lebar 25 meter dan tinggi 10 meter, disekitar Hotel terdapat indomaret, komplek, taman bermain, dan Kantor pos, tentu saja akan sangat menguntungkan bagi tamu yang menginap di Hotel tersebut.

Pendiri Hotel ini adalah Bapak H. Daryanto pada tahun 2009, Pada awal berdirinya hotel ini memiliki 10 kamar. Dengan penambahan kamar sampai saat ini Hotel Airy Syariah Serang semakin berkembang dengan pesat.

Hotel Airy Syariah Serang sangat mengedepankan prinsip syariah, seperti pakaian karyawan yang menutup aurat, makanan dan minuman

yang harus halal dan terhindar dari alkohol, pemisah tamu laki-laki dan perempuan kecuali muhrim.

Hotel Airy Syariah Serang juga mengunggulkan keunikan dan pesona tersendiri tanpa meninggalkan kecanggihan serta profesionalitas pelayanan yang berbungkus senyuman ramah.

## 2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah tamu yang menggunakan jasa Hotel Airy Syariah Cendrawasih Bungur Indah Serang. Jumlah tamu yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 78 orang yang secara umum dapat dideskripsikan sesuai kategori jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan.

### a. Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 42 responden dengan persentase sebesar 53,8%, sedangkan responden perempuan sebanyak 36 responden dengan persentase sebesar 46,2%. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 1**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	42	53,8%
Perempuan	36	46,2%

<b>Jumlah</b>	78	100%
---------------	----	------

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

b. Usia

Berdasarkan kategori usia, usia termuda responden adalah 23 tahun dan tertua 56 tahun. Usia dikategorikan dengan mengurangi nilai tertinggi dengan nilai terendah kemudian dibagi dalam sejumlah kelas, sehingga dapat diketahui kelas usia sebagai berikut:

$$R = H - L$$

$$= 56 - 23$$

$$= 33$$

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

$$= 1 + 3,3 \log 78$$

$$= 1 + 3,3 \times 1,89$$

$$= 1 + 6,237$$

$$= 7,237 = 8 \text{ (dibulatkan)} \longrightarrow \text{jumlah kelas}$$

$$i = \frac{R}{K} = \frac{33}{8} = 4,125 = 5 \text{ (dibulatkan)} \longrightarrow \text{interval kelas}$$

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

- 23-27 Tahun
- 28-32 Tahun
- 33-37 Tahun

- 38-42 Tahun
- 43-47 Tahun
- 48-52 Tahun
- 53-57 Tahun

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

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
23-27 Tahun	25	32,1%
28-32 Tahun	14	17,9%
33-37 Tahun	9	11,5%
38-42 Tahun	10	12,8%
43-47 Tahun	8	10,3%
48-52 Tahun	7	9,0%
53-57 Tahun	5	6,4%
<b>Jumlah</b>	78	100%

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas tamu yang datang berusia antara 23-27 tahun sebanyak 25 responden dengan persentase 32,1%. Kemudian usia 28-32 tahun sebanyak 14

responden dengan persentase 17,9%. Selanjutnya, usia 38-42 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 12,8%, usia 33-37 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase 11,5%. Selanjutnya usia 43-47 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 10,3%. Sedangkan usia 48-52 tahun sebanyak 7 responden dengan persentase 9,0%. Dan terakhir usia 53-57 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase 6,4%.

c. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 38 responden dengan persentase sebesar 48,7%. Selanjutnya, bekerja sebagai PNS sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 38,5% dan terakhir bekerja lain-lain sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 12,8%. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Wiraswasta	38	48,7%
PNS	30	38,5%
Lain-lain	10	12,8%
<b>Jumlah</b>	78	100%

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

### 3. Deskriptif Data Penelitian

Semua data yang digunakan dalam analisis ini merupakan data primer yang berbentuk kuesioner. Penelitian ini terdapat dua variabel bebas/*independent* yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Penerapan Prinsip Syariah (X2), dan satu variabel terikat/*dependent* yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

**Tabel 4. 4**  
**Rekapitulasi Hasil Akhir Kuesioner**

<b>No. Responden</b>	<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	<b>Penerapan Prinsip Syariah (X2)</b>	<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>
1	45	30	30
2	45	27	26
3	45	30	30
4	44	24	26
5	42	28	24
6	44	28	24
7	46	28	30
8	50	30	28
9	45	30	30
10	45	27	26

11	45	30	30
12	44	24	26
13	42	28	24
14	44	28	24
15	46	28	30
16	50	30	28
17	45	30	30
18	45	27	26
19	45	30	30
20	44	24	26
21	42	28	24
22	44	28	24
23	50	28	30
24	50	30	28
25	45	30	30
26	45	27	26
27	45	30	30
28	44	24	26
29	42	28	24
30	40	28	24

31	46	28	30
32	50	30	28
33	45	30	30
34	45	27	26
35	45	30	30
36	44	24	26
37	42	28	24
38	44	28	24
39	46	28	30
40	50	30	28
41	45	30	30
42	45	27	26
43	45	30	30
44	44	24	26
45	30	28	24
46	44	28	24
47	46	28	30
48	50	30	28
49	50	30	30
50	45	27	26



51	45	30	30
52	44	24	26
53	42	28	24
54	44	28	24
55	46	28	30
56	50	30	28
57	45	30	30
58	45	27	26
59	45	30	30
60	44	24	26
61	42	28	24
62	44	28	24
63	46	28	30
64	50	30	28
65	45	30	30
66	45	27	26
67	45	30	30
68	44	24	26
69	42	28	24
70	44	28	24

71	46	28	30
72	50	30	28
73	45	30	30
74	45	27	26
75	45	30	30
76	44	24	26
77	42	28	24
78	44	28	24

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

## **B. Analisis Inferensial Uji Hipotesis**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

**Tabel 4. 5**

#### **Hasil Uji Deskriptif Variabel**

##### **Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	78	44.96	2.867
Penerapan_Prinsip_Syariah	78	28.10	1.924
Kepuasan_Konsumen	78	27.21	2.462
Valid N (listwise)	78		

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Berdasarkan tabel statistik deskriptif diatas, diketahui dari total 78 sampel (N) dalam penelitian ini, nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 43,97 dengan standar deviasi 1,432, nilai rata-rata variabel Penerapan Prinsip Syariah (X2) adalah 27,71 dengan standar deviasi 0,927, dan nilai rata-rata variabel Kepuasan konsumen (Y) adalah 27,36 dengan standar deviasi 1,139.

## 2. Evaluasi Kelayakan

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Untuk mengetahui valid tidaknya sebuah kuesioner apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Kriteria validitas yang digunakan dengan  $n = 78$  pada taraf signifikan 0.05 atau 5%,  $df = n-2 = 78-2 = 76$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,223. Adapun hasil pengujian validitas dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>P-Value</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.627	0.000	Valid
X1.2	0.601	0.000	Valid
X1.3	0.532	0.000	Valid

X1.4	0.519	0.000	Valid
X1.5	0.381	0.001	Valid
X1.6	0.312	0.005	Valid
X1.7	0.576	0.000	Valid
X1.8	0.704	0.000	Valid
X1.9	0.786	0.000	Valid
X1.10	0.685	0.000	Valid

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) di atas, diketahui bahwa dari 10 item kuisisioner yang digunakan sebagai instrument penelitian, seluruh nilai Sig. lebih rendah dari 0,05. Adapun nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) dari 10 item kuisisioner tersebut berkisar diantara 0,312 sampai 0,786 dimana jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  ( $df = n-2 = 78-2 = 76$ ),  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,223 pada  $\alpha = 5\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa 10 item penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah valid.

**Tabel 4. 7**

**Hasil Uji Validitas Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ )**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>P-Value</b>	<b>Keterangan</b>
------------------------	---------------------------	----------------	-------------------

X2.11	0.823	0.000	Valid
X2.12	0.799	0.000	Valid
X2.13	0.823	0.000	Valid
X2.14	0.735	0.000	Valid
X2.15	0.590	0.000	Valid
X2.16	0.726	0.000	Valid

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas pada variabel Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) di atas, diketahui bahwa dari 6 item kuisioner yang digunakan sebagai instrument penelitian, seluruhnya memiliki nilai Sig. 0,000 dimana lebih rendah dari 0,05. Adapun nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) dari 6 item kuisioner tersebut berkisar diantara 0,590 sampai 0,823 dimana jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  ( $df = n-2 = 78-2 = 76$ ),  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,223 pada  $\alpha = 5\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa 6 item penelitian pada variabel Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) adalah valid.

**Tabel 4. 8**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>P-Value</b>	<b>Keterangan</b>
Y.17	0.820	0.000	Valid
Y.18	0.618	0.000	Valid

Y.19	0.879	0.000	Valid
Y.20	0.925	0.000	Valid
Y.21	0.820	0.000	Valid
Y.22	0.925	0.000	Valid

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) di atas, diketahui bahwa dari 6 item kuisisioner yang digunakan sebagai instrument penelitian, seluruhnya memiliki nilai Sig. 0,000 dimana lebih rendah dari 0,05. Adapun nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) dari 6 item kuisisioner tersebut berkisar diantara 0,618 sampai 0,925 dimana jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  ( $df = n-2 = 78-2 = 76$ ),  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,223 pada  $\alpha = 5\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa 6 item penelitian pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) adalah valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Reliabilitas diuji dengan melihat nilai Cronbach's Alpha pada instrument penelitian yang telah dinyatakan valid sebelumnya, dimana jika instrument penelitian yang

diuji memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka instrument penelitian tersebut dapat dikatakan reliabel untuk digunakan.

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,743	0,60	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,823	0,60	Reliabel
Y	0,911	0,60	Reliabel

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Dari tabel 4.9, 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 untuk digunakan sebagai alat ukur variabel Kepuasan Konsumen.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Dengan ketentuan apabila nilai signifikan lebih besar 0,05, maka data dikatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka data dikatakan berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91764782
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.069
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, diketahui hasil signifikansi  $0,200 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel bebas/independent. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel bebas/independent (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau



tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai *Tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
X <sub>1</sub>	0,891	1,122
X <sub>2</sub>	0,891	1,122

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Dari hasil uji multikolinearitas di atas, variabel X<sub>1</sub> mempunyai nilai Tolerance sebesar  $0,891 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,122 < 10,00$ , dan variabel X<sub>2</sub> mempunyai nilai Tolerance sebesar  $0,891 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,122 < 10,00$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan tidak terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel bebas/independent karena kriteria tersebut telah terpenuhi.

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Dalam

penelitian ini, uji autokorelasi menggunakan uji durbin watson. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari gejala autokorelasi, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika  $d < dL$  atau  $d > 4-dL$ , maka terdapat autokorelasi.
- Jika  $dU < d < 4-dU$ , maka tidak terdapat autokorelasi.
- Jika  $dL < d < dU$  atau  $4-dU < d < 4-dL$  artinya tidak ada kesimpulan.

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.626 <sup>a</sup>	.392	.376	1.945	1.969
a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen					

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Keterangan:

$$n = 78$$

$$d = 1,969$$

$$dL = 1,580$$

$$dU = 1,685$$

$$4-dL = 4 - 1,580 = 2,420$$

$$4-dU = 4 - 1,685 = 2,315$$

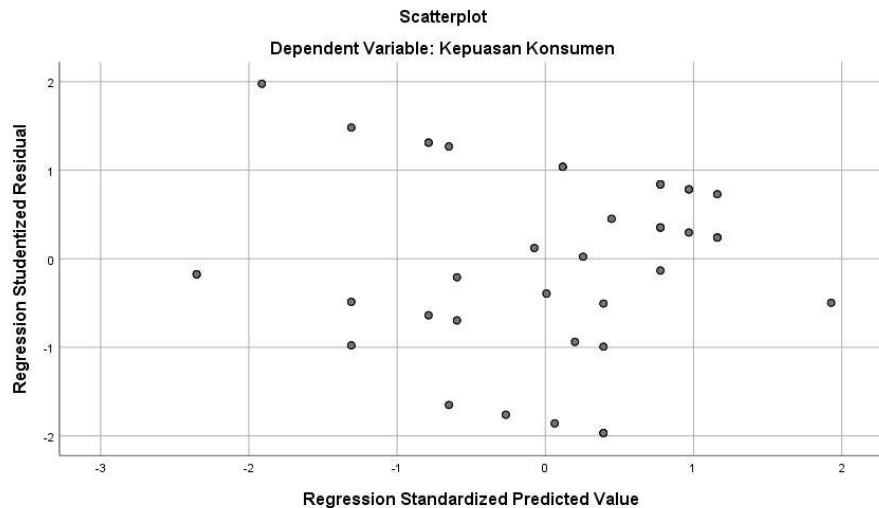
Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi dengan metode Durbin-Watson, diperoleh nilai  $d$  sebesar 1,969 dan diperoleh nilai dalam tabel DW untuk “ $k=2$ ” dan “ $n=78$ ” adalah sebesar nilai  $dL$  (batas bawah) sebesar 1,580 dan nilai  $dU$  (batas atas) sebesar 1,685, sesuai dengan dasar pengambilan dalam uji autokorelasi  $dU < d < 4 - dU$  ( $1,685 < 1,969 < 2,315$ ) artinya tidak terjadi gejala autokorelasi.

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, terjadinya gejala atau masalah heteroskedastisitas akan berakibat pada sebuah keraguan pada suatu hasil analisis regresi yang dilakukan. Analisa uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS dapat dilakukan melalui grafik scatterplot. Berikut adalah ciri-ciri tidak terjadi gejala heteroskedastisitas:

- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

**Gambar 4. 1**  
**Hasil uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Dari gambar di atas menunjukkan titik-titik menyebar di atas dan di bawah dan juga di sekitar angka 0, titik-titik juga tidak mempunyai pola yang teratur. Hal ini menunjukkan bahwa regresi yang di uji tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel *independent* yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.426	4.126		-.346	.731
	Kualitas Pelayanan	.330	.082	.384	4.026	.000
	Penerapan Prinsip Syariah	.491	.122	.384	4.027	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS

$$\begin{aligned}
 Y &= a + b_1X_1 + b_2X_2 \\
 &= -1,426 + 0,330 + 0,491
 \end{aligned}$$

Analisis:

- a. Nilai a sebesar -1,426 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan Konsumen (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ). Jika variabel *independent* tidak ada maka variabel Kepuasan Konsumen (Y) tidak mengalami perubahan.
- b.  $b_1X_1$  (nilai koefisien  $X_1$ ) sebesar 0,330 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) maka akan mempengaruhi Kepuasan

Konsumen (Y) sebesar 0,330, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

- c.  $b_2X_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 0,491 menunjukkan bahwa variabel Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) maka akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,491, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel *independent* yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

**Tabel 4. 14**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 <sup>a</sup>	.392	.376	1.945
a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan				

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Pada analisa ini didapatkan nilai R-Square sebesar 0,392 yang menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel *independent* yang terdiri

dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,392 atau 39,2%.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

**Tabel 4. 15**

### Hasil Uji t $X_1$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.483	3.815		1.961	.054
	Kualitas Pelayanan	.439	.085	.511	5.180	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Nilai sig. < 0,05

Nilai  $t_{hitung}$  > nilai  $t_{tabel}$

$$t_{tabel} = t(\alpha/2 : n-k-1)$$

$$\alpha = 5\% = t(0,05/2 : 78-2-1)$$

$$= 0,025 : 75$$

$$= 1,99$$

Nilai sig.  $0,00 < 0,05$

Nilai  $t_{hitung}$  yaitu  $5,18 >$  nilai  $t_{tabel}$  yaitu  $1,99$

Sesuai dengan tabel 4.15 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai sig. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah  $0,00 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$   $5,18 >$  nilai  $t_{tabel}$  yaitu  $1,99$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen secara signifikan.

**Tabel 4. 16**  
**Hasil Uji t  $X_2$**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.841	3.553		2.488	.015
	Penerapan Prinsip Syariah	.653	.126	.511	5.180	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Sesuai dengan tabel 4.16 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai sig. Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ )



terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah  $0,00 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$   $5,18 >$  nilai  $t_{tabel}$  yaitu  $1,99$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Penerapan Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Konsumen secara signifikan.

#### b. Uji F (Simultan)

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan  $F < 0.05$  dan nilai  $F_{hitung} >$  nilai  $F_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 17**

#### **Hasil Uji F**

##### **ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.090	2	91.545	24.207	.000 <sup>b</sup>
	Residual	283.628	75	3.782		
	Total	466.718	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan

*Sumber: Data hasil perhitungan SPSS*

Nilai sig.  $0,00 < 0,05$

$$\begin{aligned} \text{Nilai } F_{tabel} &= n-k-1 \\ &= 78-2-1 \\ &= 75 \end{aligned}$$

$$= 3,12$$

Nilai  $F_{hitung}$  yaitu 24,20 > nilai  $F_{tabel}$  yaitu 3,12

Dari tabel 4.17 diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar  $0,00 < 0,05$ , dan  $F_{hitung}$  24,20 > nilai  $F_{tabel}$  3,12. Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip Syariah ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Airy Syariah Serang baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil pembahasan penelitian ini secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji t kualitas pelayanan ( $X_1$ ), diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$  5,18 > nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,99, maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen secara signifikan. Hal ini menunjukkan apabila nilai kualitas pelayanan semakin besar maka dapat membuat nilai kepuasan konsumen juga meningkat.

Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang juga menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian oleh Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abrista Devi (2019) yang berjudul Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan karena memiliki nilai  $t$  statistik 2,611 berarti lebih besar dari 1,98 dengan memiliki nilai  $p$  values 0,009 lebih kecil dari 0,05. Dengan nilai koefisien original sample sebesar 0,276, yang berarti kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 27,6%.

Penelitian lain oleh Syadri (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Pada Hotel Amanah Kota Jambi. 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.

b. Pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji t penerapan prinsip syariah ( $X_2$ ), diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} 5,18 > \text{nilai } t_{tabel}$  yaitu 1,99, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen secara signifikan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi penerapan prinsip syariah maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.

Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang juga menunjukkan bahwa ada pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen. Awaliya Khoirun Nisa (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel penerapan prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah 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 4,621 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004.

c. Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang tinggi begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah menurun maka kepuasan konsumen akan menurun. Hal ini didukung dengan hasil yang diperoleh dengan nilai uji F yang menghasilkan  $F_{hitung}$  sebesar 24,20 dengan tingkat signifikan sebesar 0,00.