

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bianis 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 keilmuann yang berlaku di bidang 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, 30 Desember 2021

Ayu Rizkia Fatma
NIM. 171410187

ABSTRAK

Nama: Ayu Rizkia Fatma Nim :171410187 Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Preferensi Tamu Hotel Inayah Syariah Pkpri Kabupaten Serang Banten Tahun 2021.

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia saat ini semakin meningkat. Setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat dan saling bersaing dalam persaingan bisnis, kepuasan konsumen adalah yang utama karena dalam hal ini menentukan sukses atau tidaknya bisnis hotel. Oleh karena itu, syarat-syarat yang harus dipenuhi pelaku khususnya dibidang jasa adalah mampu memahami kebutuhan dan keinginannya dengan meningkatkan kualitas layanan karena selain meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis jasa yang semakin ketat, saat ini populasi hotel syariah juga masih tergolong kecil di banding dengan hotel konvensional dan masih banyak dikalangan masyarakat yang menginap di hotel konvensional dan tidak melihat label syariah.

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Inayah Syariah Pkpri.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Inayah Syariah PKPRI Kabupaten Serang Tahun 2021.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana metode ini digunakan untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang berjumlah satu. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuisisioner dan dokumentasi. Dengan metode uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana(Uji -T) dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulan pengujian hipotesis kualitas layanan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($6.371 > 1,701$) . Diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 3,854 + 0,318 X$. Nilai R-Square sebesar 0.592 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 59,2% hasil kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas layanan. Sedangkan sisanya 40,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN
MAULANA HASANUDIN BANTEN**

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Ayu Rizkia Fatma Nim. 171410187	UIN SMH Banten di – Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ayu Rizkia Fatma, Nim. 171410187** dengan judul skripsi ***“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Preferensi Tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kabupaten Serang Banten)”*** 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 ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 11 September 2021

Pembimbing I

Rustamunadi, S.H., M.M.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing I

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 19870306201503200

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(STUDI PREFERENSI TAMU HOTEL INAYAH SYARIAH
PKPRI KABUPATEN SERANG BANTEN)
TAHUN 2021**

Oleh :

AYU RIZKIA FATMA

NIM: 171410187

Menyetujui;

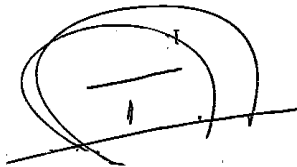
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis



Dr. Nihayatul Masykuroh, M.Si.

NIP. 196402121991032003

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H.,M.M.
NIP. 196709241989031001

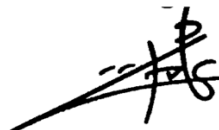
Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



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

NIP. 197408222005012003

Pembimbing I



Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 19870306201503200

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ayu Rizkia fatma NIM : 171410187 yang berjudul : *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Preferensi Tamu Hotel Inayah Syariah Pkpri Kabupaten Serang Banten”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 Desember 2021, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

NIP.197408222005012003

Sekretaris Merangkap Anggota

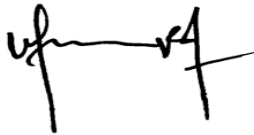


Muhammad Turmudi,S.Ag.,M.M

NIP.197601262011011006

Anggota-Anggota


Penguji I



Dr.Wazin, M.SI.

NIP.196302251990031005

Penguji II



Fitri Raya, M.Ek.

NIP.198808102019032010

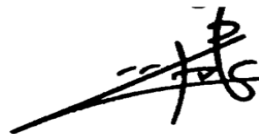
Pembimbing I



Rustamunadi, S.H.,M.M.

NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Di'amah Fitriyyah,M.Pd.

NIP. 19870306201503200

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang Tua,
Ayahanda A.Rohati dan Ibunda Fathiyah Serta tak lupa pula kepada
Ayahanda Ahmad Fuad dan Ibunda Suryati yang telah mendidik serta
selalu mencurahkan rasa kasih sayang hingga saat ini, pengorbanan
keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa
yang dapat disanjungkan

Ampunilah dosa-dosa mereka berilah kasih sayang pada mereka
sebagaimana mereka telah mengasihi dan menyayangi diriku diwaktu
kecil.

MOTTO

Ada yang sulit, bukan berarti untuk dilewati. Ada yang berat, bukan berarti bisa di angkat. Ada yang susah, bukan berarti menghalangi langkah. Semua ada untuk kamu belajar lebih baik.

Mencoba berulang agar lebih gampang. Lalu meneruskan langkah yang sempat terhenti sejenak untuk memperbaiki diri.

Percayalah, Allah bersama Hamba-Nya yang tidak mudah putus asa.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ayu Rizkia Fatma, lahir di Serang Banten anak ke enam dari tujuh bersaudara, dari orang tua yang bernama , ayah A.Rohati dan ibu bernama Fathiyah.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 05 (Tegal Asri Lampung Timur Labuhan Maringgai) lulus Tahun 2008 ,(Daarul Rahman Islamic Boarding School)lulus Tahun 2014 Dan SMAN(Daarul Rahman Islamic Boarding School) lulus Tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi ekstra kampus yaitu di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kau muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Preferensi Tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kabupaten Serang Banten*".

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

1. Bapak Prof. Wawan Rektor Univesitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr.Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M,M,Ak. ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi ,S.H.,M.,M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Lukmanulhakim, M. Pd sebagai Pimpinan Hotel Inayah Syariah PKPRI Kabupaten Serang Banten yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dengan proses penulisan skripsi.
8. Kepada sahabat saya Siti Nurlela dan rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada kaka dan adikku tercinta yang selalu mensupport selama proses belajar hingga penyusunan skripsi .

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 bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 2 Oktober 2021

Penulis,

Ayu Rizkia Fatma
NIM 171410187

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN UJIAN MUNAQOSYAH	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Kerangka Berpikir	7
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kualitas Layanan	11
1. Definisi kualitas layanan	11
2. Dimensi kualitas layanan	15
B. Kepuasan Konsumen	17

1. Definisi Kepuasan	17
2. Dimensi kepuasan konsumen	20
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
C. Hubungan Antar Variabel	24
D. Penelitian Terdahulu yang Relevan	27
E. Hipotesa	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat	32
B. Jenis Metode Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel	33
D. Instrumen Penelitian	35
E. Definisi Operasional Variabel	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data	39
1. Pengujian Instrumen Penelitian	39
2. Pengujian Asumsi Klasik	40
3. Pengujian Hipotesis	42
4. Koefisien Determinasi (R ²)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Deskripsi Karakteristik Responden	4
2. Deskripsi Lokasi Penelitian Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48
B. Hasil Pengolahan Data	55
1. Uji Instrumen Penelitian	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas	57
2. Uji Asumsi Klasik	58

a. Uji Normalitas	58
b. Uji Multikolonieritas	60
c. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Uji Hipotesis	62
a. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	62
b. Uji Parsial (Uji – t).....	64
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
C. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP	69
A. kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.1 Skala Likert	36
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tujuan Menginap	46
Tabel 4.5 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pertama Kali Mengenal Hotel.....	47
Tabel 4.6 Hasil uji validitas kualitas layanan (X)	56
Tabel 4.7 Hasil uji validitas kualitas layanan (Y)	56
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas instrumen.....	58
Tabel 4.9 Hasil uji normal	59
Tabel 4.10 Grafik distribusi normal	60
Tabel 4.11 hasil uji multikolonieritas	60
Tabel 4.12 hasil uji heteroskedastisitas	61
Tabel 4.13 hasil uji analisis regresi linier sederhana	63
Tabel 4.14 hasil uji-t.....	65
Tabel 4.15 hasil uji koefisien determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambar Hotel Inayah Syariah Pkpri.....	49
Gambar 4.2 Gambar Aula Hotel.....	50
Gambar 4.3 Gambar Kamar Hotel.....	52