

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA *GUEST HOUSE* SENTOSA SYRAIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
LISDA APRIANI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1441 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA *GUEST HOUSE* SENTOSA SYRAIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

LISDA APRIANI

1601151423

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisda Apriani
NIM : 1601151423
Tempat/Tgl. Lahir : Pagatan, 12 April 1999
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi penulis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin” adalah benar-benar karya penulis, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya penulis atau merupakan hasil plagiasi, penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 22 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Lisda Apriani

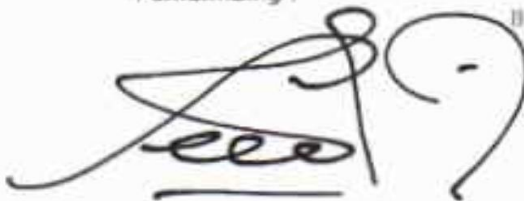
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin
Ditulis oleh : Lisda Apriani
NIM : 1601151423
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Pagatan, 12 April 1999
Alamat : Jl. Belitung Darat Gg. Hikmah Rt. 22 No. 11 Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

22 Juni 2020

Pembimbing I



Dr. Syaugi, S.Ag., M.A.
M.S.I.
NIP. 19700206 200003 1 002
2 007

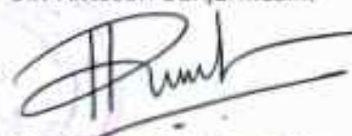
Banjarmasin,

Pembimbing



Annisa Sayyid.
NIP. 19830526201101

Mengetahui:
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 19780427 200901 2 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin" ditulis oleh Lisda Apriani telah diajukan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: **B+**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Fathurrahman Anshari, M.HI.
NIP. 1960060919880310003

TIM PENGUJI

Tim Penguji:	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi, S. Ag., MA.	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.	2.
3. Annisa Sayyid, M. Si.	3.
4. Ansharullah, S. Ag, M, Fil.I	4.

ABSTRAK

Lisda Apriani. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (1) Dr. Syaugi, S.Ag., M.A (II) Annisa Sayyid, SHI., MSI

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 720 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil dari pengujian secara parsial (uji t) variabel *self esteem* (harga diri) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $< t$ tabel ($-0,491 < 1,662$) atau sig t ($0,625 > 0,05$), variabel *exceed expectation* (memenuhi harapan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $< t$ tabel ($1,388 < 1,662$) atau sig t ($0,169 > 0,05$), *recovery* (pembenahan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $< t$ tabel ($1,379 < 1,662$) atau sig t ($0,172 > 0,05$), variabel *vision* (pandangan kedepan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $< t$ tabel ($0,414 < 1,662$) atau sig t ($0,680 > 0,05$), variabel *improve* (perbaikan) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $< t$ tabel ($0,063 < 1,662$) atau sig t ($0,950 > 0,05$), variabel *care* (perhatian) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $> t$ tabel ($4,334 > 1,662$) atau sig t ($0,000 < 0,05$), variabel *empower* (pemberdayaan) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung $< t$ tabel ($0,941 < 1,662$) atau sig t ($0,350 > 0,05$). Sedangkan secara simultan (uji f) Variabel, *self esteem* (harga diri), *exceed expectation* (memenuhi harapan), *recovery* (pembenahan), *vision* (pandangan kedepan), *improve* (perbaikan), *care* (perhatian), *empower* (pemberdayaan) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu pada *Guest House Sentosa syariah Banjarmasin*.

MOTTO

Jadilah orang yang pemberani, berani gagal, berani bertanggung jawab, berani menerima resiko, berani dalam hal membela kebaikan, beranilah walaupun hasilnya tak selalu memuaskan, setidaknya kamu bisa melakukan banyak hal dengan keberanian yang kamu punya

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Hamdalah, Puji Syukur atas nikmat dan Anugrah yang diberikan Allah SWT dan rahmat dari Nabi Muhammad SAW.

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan sebuah karya yang begitu sederhana ini untuk mereka yang begitu istimewa dalam hidup saya terutama kedua orang tua saya, ayahanda yang tercinta Syahbudin dan ibunda Siti Saodah dan saudara saya Imelda Rahayu yang membantu saya bertahan dan menyelesaikannya sampai sekarang ini begitu juga dengan adik saya Ahmad Budiansyah yang selalu mendukung saya. Tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar, sahabat, dan teman-teman saya yang selalu memberi semangat, bantuan, do'a, dan motivasi yang tiada hentinya.

Untuk dosen pembimbing saya bapak Syuagi dan ibu Annisa Sayyid, yang sudah terlalu banyak membantu memberi masukan, saran, membimbing dan mengarahkan saya dalam proses penyusunan karya tulis ini, semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

Kepada teman-teman baik saya yang selalu membantu terutama Aulia Rahmah, Zaida Hasanah, Kamariyah, Endah Puji Lestari, Nor Latifah, Erna wati, Laila Hasanah, teman KKN dan semua teman-teman saya yang selalu mendukung saya tiada hentinya. Masukan, dukungan, dan kritik dari kalian sangat membantu saya dalam menyelesaikan karya tulis ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, masing-masing No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 dengan beberapa adaptasi.

1. Konsonan

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf Latin adalah sebagai berikut :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
ا	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Ṣ	Es dengan titik di atas
ج	<i>Ja</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	Zet dengan titik di atas
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Sad</i>	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	<i>Dad</i>	ḍ	De dengan titik di bawah
ط	<i>Ta</i>	ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	<i>Za</i>	ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	<i>‘Ain</i>	‘	Apostrof terbalik
غ	<i>Ga</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Ham</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	‘	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti halnya vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, maka transliterasinya adalah sebagai berikut :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
اَ	<i>fathah</i>	A	A
اِ	<i>kasrah</i>	I	I
اُ	<i>dhammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yang meliputi :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
يَ	<i>fathah dan ya</i>	ai	a dan i
وَ	<i>kasrah dan waw</i>	au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa* bukan *kayfa*
هَوْلَ : *haula* bukan *hawla*

3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'arifah) ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsalah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

4. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, maka transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Harakat Huruf	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
اَ وَا	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> , <i>fathah</i> dan <i>waw</i>	$\bar{A}$	a dan garis di atas
يَ	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	$\bar{I}$	i dan garis di atas
يُ	<i>dhammah</i> dan <i>ya</i>	$\bar{u}$	u dan garis di atas

Garis datar di atas huruf *a*, *i*, *u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik, sehingga menjadi $\hat{a}$, $\hat{i}$, $\hat{u}$. Model ini sudah dibakukan dalam *font* semua sistem operasi.

Contoh :

مَاتَ : *mâta*
رَمَى : *ramâ*
يَمُوتُ : *yamûtu*

5. Ta Marbûtah

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfâl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madânah al-fâḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

6. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), maka dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh :

رَبَّنَا	: rabbanâ
نَجِّنَا	: najjaânâ
الْحَقُّ	: al-ḥaqq
الْحَجُّ	: al-ḥajj
نُعَمُّ	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf ى bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (سَيِّ), maka ditransliterasikan seperti huruf *maddah* (â).

Contoh :

عَلِيٍّ	: 'ali (bukan 'aliyy atau 'aly)
عَرَسِيٍّ	: 'arabi (bukan 'arabiyy atau 'araby)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (') hanya berlaku bagi huruf *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila huruf *hamzah* terletak di awal kata, maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh :

تَأْمُرُونَ	: ta'murûna
النَّوْءُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab Yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas, misalnya kata *hadis*,

sunnah, *khusus* dan *umum*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kata al-Qur'an. Dalam KBBI digunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur'an, dengan huruf a setelah *apostrof* tanpa tanda panjang, kecuali jika merupakan bagian dari teks Arab.

Contoh :

Fi al-Qur'an al-Karîm

Al-Sunnah qabl al-tadwîn

9. *Lafz Aljalâlah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍâf ilaih* (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh :

دِينُ اللهِ *dînullah*

بِالله *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalâlah* ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh :

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fî rahmatillâh*

10. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital antara lain digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila

nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

a. Transliterasi Inggris

Transliterasi Inggris-Latin dalam penyusunan tesis adalah sebagai berikut :

<i>citizenship</i>	: kewarganegaraan
<i>compassion</i>	: keharuan atau perasaan haru
<i>courtesy</i>	: sopan santun atau rasa hormat
<i>creator</i>	: pencipta
<i>deradicalization</i>	: deradikalisasi
<i>ego identity</i>	: identitas diri
<i>fairness</i>	: kejujuran atau keadilan
<i>finish</i>	: selesai atau akhir
<i>fundamen</i>	: mendasar atau otentitas
<i>moderation</i>	: sikap terbatas atau tidak berlebihan
<i>radical</i>	: objektif, sistematis dan komprehensif
<i>radicalism</i>	: radikalisme
<i>radiks</i>	: akar
<i>religious</i>	: keagamaan
<i>respect for other</i>	: menghormati
<i>self control</i>	: pengendalian diri
<i>soft approach</i>	: pendekatan lembut
<i>star</i>	: awal atau permulaan
<i>tekstual</i>	: satu arah
<i>tolerance</i>	: toleransi
<i>way of life</i>	: jalan hidup

b. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

swt.,	: <i>subhânahū wa ta'âlâ</i>
saw.,	: <i>sallallâhu 'alaihi wa sallam</i>
Q.S	: Qur'an, Surah
BNPT	: Badan Nasional Penanggulangan Terorisme
Depdikbud	: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
KTSP	: Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
SMU	: Sekolah Menengah Umum
MAN	: Madrasah Aliyah Negeri
UU	: Undang-undang
PAI	: Pendidikan Agama Islam
Kemendagri	: Kementerian Dalam Negeri
Kemenag	: Kementerian Agama
Kemenpora	: Kementerian Pemuda dan Olahraga
Kemenristek	: Kementerian Riset dan Teknologi
Pemda	: Pemerintah Daerah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin ”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M.dan Erisa Nilasari, MP., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dr. Syaugi mubarak, S.Ag., M.Ag., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Annisa Sayyid, M.S.i, selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 26 Juni 2020

Penulis,

(Lisda Apriani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional	10
F. Kerangka Pemikiran.....	13
G. Hipotesis Penelitian.....	14
H. Penelitian Terdahulu.....	16
I. Sistematika Penulisan	18
BAB II KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN (TAMU), DAN GUEST HOUSE	
A. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
3. Kualitas Jasa Perspektif Islam.....	25
B. Kepuasan Konsumen.....	29

1. Pengertian Kepuasan Konsumen	29
2. Kepuasan Pelanggan Dalam Islam	38
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	39
D. Ketentuan Hotel Syariah	41
E. Pengertian Guest House.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
D. Populasi dan Sampel	47
E. Data dan Sumber Data.....	49
F. Metode Pengumpulan Data.....	50
G. Desain Pengukuran.....	51
H. Teknik Analisis Data	55
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Penyajian Data	64
1. Gambaran Geografis	64
2. Deskripsi Data Penelitian.....	67
3. Hasil Data Observasi	67
4. Karakteristik Responden	70
5. Analisis Statistik Deskriptif	74
6. Pengujian Hipotesis	99
7. Hasil Pengujian Hipotesis	105
BAB V PENUTUP	
1. Kesimpulan	110
2. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel	53
Tabel 3.2 Penskoran Butir Angket Berdasarkan Skala Likert.....	54
tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	71
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia	72
tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/profesi.....	72
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan penghasilan/bulan	73
Tabel 4.5 pengembangan prinsip pelayanan berbasis syariah	74
Tabel 4.6 sikap karyawan yang ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada konsumen	75
Tabel 4.7 sikap karyawan ramah saat menyambut konsumen yang datang.....	76
Tabel 4.8 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>self esteem</i> (harga diri)	77
Tabel 4.9 Standar pelayanan syariah yang baik	78
Tabel 4.10 memahami keinginan tamu	79
Tabel 4.11 tempat ibadah (masjid/Mushola) yang memadai	80
Tabel 4.12 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>Exeed Expectation</i> (memenuhi harapan)	81
Tabel 4.13 mengatasi keluhan pelanggan	82
Tabel 4.14 menerima kritik dan saran.....	82
Tabel 4.15 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>Recovery</i> (pembenahan)	83
Tabel 4.16 kualitas teknologi	84

Tabel 4.17 pelayanan sesuai kebutuhan tamu	85
Tabel 4.18 penyediaan makanan dan minuman yang halal	86
Tabel 4.19 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>Vision</i> (pandangan kedepan)	87
Tabel 4.20 perbaikan menyesuaikan perubahan	88
Tabel 4.21 penciptaan lingkungan yang aman	89
Tabel 4.22 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>Improve</i> (perbaikan)	89
Tabel 4.23 pemberian pelayanan yang memuaskan	90
Tabel 4.24 menjaga kualitas pelayanan berbasis syariah.....	91
Tabel 4.25 penerapan standar pelayanan yang tepat.....	92
Tabel 4.26 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>Care</i> (perhatian)	93
Tabel 4.27 peningkatan pelayanan dari hari ke hari	94
Tabel 4.28 Akumulasi Jawaban Responden Terkait <i>Empower</i> (pemberdayaan)	95
Tabel 4.29 kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen	95
Tabel 4.30 minat untuk berkunjung kembali.....	96
Tabel 4.31 Akumulasi Jawaban Responden Terkait kepuasan konsumen (tamu) (Y)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil uji Normalitas	101
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	102