

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Jadi, dalam dunia bisnis begitupun juga dalam bisnis hotel atau penginapan, kepuasan konsumen adalah hal yang paling utama karena, ketika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima biasanya konsumen akan lebih memilih untuk menginap pada penginapan tersebut lagi.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu pendorong munculnya rasa puas pada konsumen karena pelayanan dengan kualitas yang baik membuat konsumen merasa puas dan akan memilih lagi jasa akomodasi tersebut karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen tersebut (sylvia & Eva fauziah, 2017).

Menurut Supranto (2001: 224), kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Handoko (2002: 37) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana konsumen merasa keinginan dan harapannya terpenuhi dengan suatu produk ataupun jasa. Jika suatu produk atau suatu pelayanan yang ditawarkan baik maka akan memberikan dampak yang baik juga terhadap produk atau jasa, ketika konsumen merasa puas maka konsumen akan senantiasa menggunakan produk atau jasa itu kembali. Itulah sebabnya dalam dunia bisnis khususnya dalam bidang perhotelan atau penginapan suatu pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen (Lili Suryati, 2015, hal. 86).

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik (2013) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Di Kota Banjarmasin yang memang kebanyakan masyarakatnya memegang teguh syariat islam dan lingkungannya yang agamis membuat semakin banyak sektor bisnis khususnya pada penginapan yang memilih untuk menerapkan prinsip syariah. Seperti pada *guest house* sentosa syariah yang telah menerapkan prinsip syariah sejak awal berdirinya, *guest house* sentosa tersebut berada di jl. Belitung Darat Kel. Belitung Selatan, Kec. Banjarmasin Barat, No.141 kota Banjarmasin provinsi Kalimantan Selatan. *Guest house* sentosa syariah adalah *guest house* pertama yang berdiri dengan berlandaskan syariat islam di jl. Belitung Darat Kel. Belitung Selatan, Kec. Banjarmasin Barat, No.141 kota Banjarmasin provinsi Kalimantan Selatan. *Guest house* sentosa syariah adalah *guest house* yang bernuansa islami, lokasinya sangat dekat dengan mesjid, meskipun *guest house* sentosa syariah lokasinya dekat dengan masjid tetap saja disetiap kamar disediakan Al- Qu'ran dan sajadah untuk tamu yang menginap pada *guest house* sentosa syariah. *Guest house* sentosa syariah diresmikan oleh walikota Banjarmasin pada 14 sya'ban 1438 H / 11 mei 2017 M. Yang

membedakan *guest house* sentosa syariah dengan *guest house* lain adalah pelayanan yang diberikan berlandaskan syariat islam misalnya saja ketika tamu yang sudah memiliki pasangan kemudian ingin memesan kamar maka harus menunjukkan buku nikahnya terlebih dahulu agar hal tersebut menjadi bukti bahwa pasangan tersebut benar-benar sudah menikah. Selain itu, karyawan di *guest house* sentosa syariah memakai busana yang menutup aurat sesuai dengan syariat islam sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nur:31

وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَرِهِنَّ وَيَحْفَظْنَ فُرُوجَهُنَّ وَلَا

يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا مَا ظَهَرَ مِنْهَا وَلْيَضْرِبْنَ بِخُمُرِهِنَّ عَلَى جُيُوبِهِنَّ وَلَا

يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا لِبُعُولَتِهِنَّ أَوْ آبَائِهِنَّ أَوْ آبَاءَ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ أَبْنَائِهِنَّ أَوْ

أَبْنَاءَ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي أَخَوَاتِهِنَّ أَوْ نِسَائِهِنَّ أَوْ

مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُنَّ أَوْ التَّبَاعِينَ غَيْرِ أُولِي الْأَرْبَةِ مِنَ الرِّجَالِ أَوْ الْطِفْلِ

الَّذِينَ لَمْ يَظْهَرُوا عَلَى عَوْرَاتِ النِّسَاءِ وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا

يُخْفِينَ مِنْ زِينَتِهِنَّ وَتُوبُوا إِلَى اللَّهِ جَمِيعًا أَيُّهَ الْمُؤْمِنُونَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ



yang artinya “ Katakanlah kepada orang laki-laki yang beriman, “ hendaklah mereka menahan pandangannya, dan memelihara kemaluannya; yang demikian itu adalah lebih suci bagi mereka, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang mereka perbuat.” Katakanlah kepada wanita yang beriman,”hendaklah mereka menahan pandangannya, dan memelihara kemaluannya, dan janganlah mereka menampakkan perhiasannya, kecuali yang (biasa) nampak dari padanya. Dan dan hendaklah mereka menutup kain ke dadanya, dan janganlah menampakkan perhiasannya, kecuali kepada suami mereka, atau ayah mereka, atau ayah suami mereka, atau puetra-putera mereka, atauatau putera-putera suami mereka, atau saudara-saudara laki-laki mereka, atau putera-putera saudara laki-laki mereka atau putera-putera sauda perempuan mereka, atau wanita-wanita islam, atau budak-budak yang mereka miliki, atau pelayan-pelayan laki-laki yang tidak mempunyai keinginan (terhadap wanita) atau anak-anak yang belum mengerti tentang aurat wanita. Dan janganlah mereka memukulkan kakinya agar diketahui perhiasan yang mereka sembunyikan. Dan bertaubatlah kamu sekalian kepada Allah, wahai orang-orang yang beriman supaya kamu beruntung.” (Q.S An-Nur : 31).

Selain berpakaian menutup aurat di *guest house* sentosa syariah juga menerapkan tata tertib dimana adanya larangan membawa pasangan yang bukan muhrim dan tamu yang berpasangan wajib menunjukkan buku nikah, seperti firman Allah dalam Q.S Al-Isra:32

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّيْنَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَحِشَةً وَسَاءَ سَبِيلًا

yang artinya “ Dan janganlah kamu mendekati zina; sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji. Dan suatu jalan yang buruk.” (Q.S Al-Isra:32).

selain itu tamu tidak diperkenankan membawa minuman keras, dan obat-obatan terlarang (NAFZA) dimana di dalam islam, kita memang tidak diperbolehkan mengonsumsi minuman keras dan juga obat-obatan terlarang. Seperti firman Allah SWT dalam Q.S Al-Maidah :90-91

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ
مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾ إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ
أَنْ يُوقَعَ بَيْنَكُمْ الْعَدَاةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَنْ
ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ ۖ فَهَلْ أَنتُمْ مُنْتَهُونَ ﴿٩١﴾

yang artinya “ wahai orang-orang yang beriman! Sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkurban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah, adalah perbuatan keji dan termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung. Dengan minuman keras dan judi itu, setan hanyalah bermaksud menimbulkan permusuhan dan kebencian diantara kamu, dan menghalang-halangi kamu dari mengingat Allah dan melaksanakan Shalat, maka tidakkah kamu mau berhenti?” (Q.S Al-Maidah : 90-91).

Guest House Sentosa Syariah juga menyediakan wifi gratis, sehingga tamu yang menginap dapat menggunakan *wifi* tersebut, kemudian disediakan televisi satelit, kamar mandi yang bersih, dan gratis perlengkapan mandi. Pemesanan kamar untuk menginap sudah menggunakan sistem *online*, *Guest house* Sentosa Syariah terdaftar di *RedDoorz* sejak tahun 2018 bulan Februari, sehingga dengan begitu lebih memudahkan tamu untuk mengetahui apakah masih ada kamar

kosong jika ingin menginap di *Guest House* Sentosa Syariah, dalam aplikasi *RedDoorz* juga kita bisa melihat fasilitas apa saja yang disediakan oleh *Guest House* Sentosa Syariah, dan pemesanan kamar bisa melalui aplikasi *RedDoorz*.

Guest House Sentosa Syariah memiliki tempat parkir yang cukup luas, *Guest House* Sentosa Syariah mempunyai 18 kamar dan disetiap kamar dilengkapi dengan TV layar datar, AC dan kamar mandi pribadi. Lokasi *Guest House* juga dikelilingi oleh beragam pusat wisata, perbelanjaan dan hiburan utama seperti wisata pasar terapung siring (2.1 km), pasasr lama (1.3 km), waterboom banua anyar (5.6 km), duta mall (3.7 km), museum wasaka (4.0 km), *cafe* nostalgia (550m), dan jorong *cafe and resto* (1.0 km).

Berikut data jumlah pengunjung *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Mei - September Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	MEI	142
2	JUNI	167
3	JULI	130
4	AGUSTUS	156
5	SEPTEMBER	125
JUMLAH		720

Dari data pengunjung yang didapat dari petugas *quest house* Sentosa Syariah dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung perbulan mengalami fluktuasi, hal

tersebut menjadi permasalahan apakah data fluktuasi tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga penulis tertarik untuk meneliti apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, apakah konsumen atau tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan oleh *guest house* sentosa syariah sehingga terjadinya fluktuasi.

Guest House Sentosa Syariah memberikan pelayanan yang baik dengan harga yang cukup murah dimana resepsionis pada *guest house* sentosa syariah juga sangat ramah, sopan, dan lemah lembut dalam bertutur kata yang membuat setiap tamu yang datang berkunjung merasa puas dan nyaman akan sikap dari resepsionis *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Kondisi ruang tamu yang bersih dan terlihat rapi pada *guest house* membuat tamu merasa nyaman, ketika ingin melakukan registrasi.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Karena dari data yang diperoleh dari *guest house* sentosa syariah Banjarmasin, jumlah pengunjung mengalami fluktuasi. Karena itulah penulis ingin mengetahui hal apa saja yang menyebabkan jumlah pengunjung mengalami fluktuasi apakah kualitas pelayanan pada *guest house* sentosa syariah memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Kualitas pelayanan yang seperti apa, yakni bagaimana kualitas resepsionis dalam menyambut tamu, bagaimana keamanan pada *guest house* sentosa syariah, apakah tamu merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan oleh pihak *guest house* sentosa syariah yang berprinsip syariah tersebut dan lain sebagainya.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian yang akan diteliti adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin
2. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin,

2. Bagi *Guest House* Sentosa Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu perkembangan *guest house* sentosa syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan referensi yang bermanfaat yang dapat digunakan sebagai bahan bacaan dalam rangka pengembangan penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

E. Definisi Operasional

1. Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 849) adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut

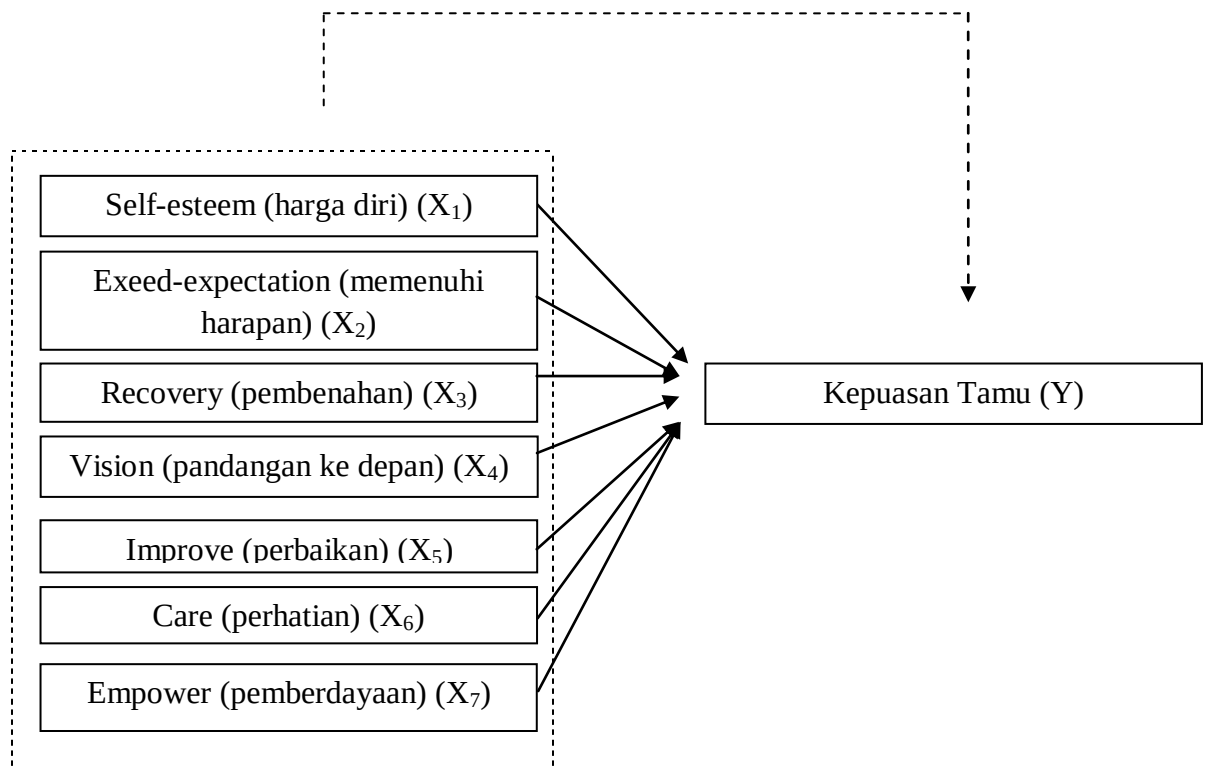
membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Sementara menurut Surakhmad (1982: 7) menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada disekelilingnya. Jadi dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah suatu daya yang timbul dan dapat mempengaruhi seseorang dan apa-apa yang ada disekitarnya.

2. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Sementara menurut Kadir (2001: 19) menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat baik buruknya taraf yang tujuannya sulit untuk dipahami dikarenakan harapan konsumen yang selalu berubah.
3. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani. Sementara menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang mneguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diberikan atau ditawarkan kepada konsumen, yang sifatnya dapat dirasakan namun tidak dapat dimiliki

4. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Sementara menurut Kotler (2006: 177) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan.
5. Tamu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang datang berkunjung (melawat dan sebagainya) ke tempat orang lain atau keperjamuan. Sementara menurut Bambang Sujatno (2006: 6-7) tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan curiga. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tamu adalah orang yang berkunjung untuk menginap ataupun untuk keperluan lainnya dan menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel atau penginapan.
6. *Guest house* menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pesanggrahan, pondok/wisma tamu. *Guest house* adalah sebuah tempat yang dibangun untuk penginapan. Perbedaan yang mendasar dengan hotel adalah di sini biasanya para pengelola menawarkan untuk sewa kamar harian dan bulanan. Konsep hampir seperti tempat kost pada

umumnya tetapi ada tuga kebersihannya dan mempunyai fasilitas lengkap seperti hotel dengan harga yang relatif murah.yang intinya guest house sangat cocok untuk transit atau tempat singgah bila ada sanak keluarga yang mempunyai acara. Jadi dapat disimpulkan bahwa *guest house* adalah tempat untuk mneginap untuk acara keluarga, urusan bisnis atau lainnya dimana *guest house* memiliki harga yang cukup murah dan fasilitasnya lengkap seperti hotel.

F. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 skema pengaruh secara parsial dan simultan

Dari 7 variabel yang saya ambil itu merupakan dimensi dari peningkatan kualitas pelayanan menurut De Vreye, dari beberapa teori kepuasan konsumen menurut para ahli bahwa kepuasan konsumen sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Dimana jika konsumen mendapatkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapannya maka konsumen akan merasa puas. Kenapa saya memilih variabel kualitas pelayanan dengan 7 dimensi tersebut karena dalam 7 dimensi tersebut menurut saya mampu menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Keterangan :

----- : garis yang berpengaruh secara simultan (uji f) kualitas pelayanan (harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan) terhadap kepuasan konsumen.

_____ : garis yang berpengaruh secara parsial (uji t) kualitas pelayanan (harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan) terhadap kepuasan konsumen.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2012, hal: 70). Oleh karena itu peneliti akan mengajukan hipotesis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

Hipotesis:

1. H_0 : tidak ada pengaruh secara parsial antara harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan terhadap kepuasan konsumen.

H_a : terdapat pengaruh secara parsial antara harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan terhadap kepuasan konsumen.

2. H_0 : tidak ada pengaruh secara simultan antara harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan terhadap kepuasan konsumen.

H_a : terdapat pengaruh secara simultan antara harga diri, memenuhi harapan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian, dan pemberdayaan terhadap kepuasan konsumen.

H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ary Kusuma Wardani (B100120381) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta (2016), yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo”. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan konsumen atau tamu pada hotel syariah hanya saja objek penulis pada Guest House sentosa Syariah. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penulis terletak pada variabel independennya dimana peneliti sebelumnya terdapat 3 variabel yaitu kualitas layanan, harga, dan fasilitas sedangkan variabel independen peneliti ada 1 variabel yaitu kualitas pelayanan.
2. Penelitian sebelumnya oleh Awaliya Khoirun Nisa Institut Agama Islam Negeri Ponorogo tahun 2018 dengan judul skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo. persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel independennya yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan peneliti adalah variabel independennya dimana peneliti sebelumnya terdapat 2 variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah,
3. Penelitian sebelumnya oleh Puteri Andira Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tahun 2018 dengan judul skripsi Pengaruh

Promosi, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Khalifah Hotel

Syariah Palembang. persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan peneliti sebelumnya dengan peneliti terletak pada variabel independennya dimana peneliti sebelumnya terdapat 3 variabel independen yaitu promosi, pelayanan dan lokasi sedangkan peneliti variabel independennya yaitu kualitas layanan.

4. Menurut peneliti sebelumnya oleh Sylvia Paramesti Utami, Eva Fauziah, dan Eva Misfah Bayuni Universitas Islam Bandung (2016) dengan judul Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Narapati Indah Bandung). Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada variabel X yaitu kepuasan konsumen. Kemudian terdapat Perbedaan pada variabel Y dimana pada penelitian terdahulu terdapat 2 variabel yaitu penerapan prinsip-prinsip syariaah dan kualitas pelayanan sedangkan pada peneliti terdapat 1 variabel Y yaitu kualitas pelayanan.
5. Penelitian sebelumnya oleh Amalia Susepti, Djamhur Hamid dan Andriani Kusumawati dengan judul jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi) Tahun 2017. Persamaan dari peneliti sebelumnya dengan penulis terletak pada variabel independennya yaitu kualitas

pelayanan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya dimana penelitian terdahulu memiliki 2 variabel dependen yaitu kepuasan dan loyalitas tamu hotel.

I. Sitematika Penulisan

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab pertama merupakan pendahuluan, dimana dijelaskan mengenai latar belakang masalah, kemudian dari latar belakang yang sudah dibuat ditarik suatu rumusan permasalahan dan tujuan dari rumusan masalah yang dibuat yang mana merupakan hasil dari penelitian yang diinginkan. Setelah itu dijelaskan manfaat penelitian yang merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Lalu, definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermanfaat luas atau umum. Kemudian penelitian terdahulu disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dan persamaan dari penelitian yang dilakukan. Dan yang terakhir pada bab pertama adalah sistematika penulisan dimana di dalam sistematika penulisan dijelaskan mengenai susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab kedua merupakan teori-teori yang membahas tentang masalah yang menjadi objek dari penelitian. Melalui referensi dari buku atau literatur yang

berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan mengenai guest house.

Bab ketiga merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat merupakan penyajian data yang dihasilkan dari penelitian lapangan yang telah dilakukan, memuat laporan dari hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan.

Bab kelima merupakan penutup, pada bab ini disimpulkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mencakup tentang pembahasan masalah, saran serta masukan kepada pihak terkait.