

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan”

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Responden yang terhormat,

Terimakasih kepada Bapak/ibu yang telah menyempatkan waktunya untuk menjawab kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini semata-mata digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi, sebagai syarat untuk menyelesaikan studi penulis, Pendidikan Sarjana Strata 1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Kuesioner ini bukanlah tes, jawaban yang diberikan responden tidak dinilai benar/salah. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas responden dijamin kerahasiaannya.

Penulis sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediaannya, penulis mengucapkan terimakasih banyak.

Banjarmasin, 12 Juli 2023

Hormat saya

Nur Afifah Rahmah

KUESIONER

A. Data Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin : laki-laki / perempuan
4. Usia : Tahun
5. Pekerjaan atau profesi
 - PNS
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Lain-lain
6. Penghasilan/bulan
 - <Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.000.000 s/d Rp. 3.000.000
 - Rp. 3.000.000 s/d 4.000.000
 - >Rp. 4.000.000

B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah semua pertanyaan berdasarkan pengalaman anda, kesan anda, serta harapan anda sebagai tamu Hotel Grandd Sandaga Syariah Kandangan, Berilah tanda centang (√) pada lembar kuesioner.

| No | Pilihan Jawaban | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| 2 | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 3 | Netral (N) | 3 |
| 4 | Setuju (S) | 4 |
| 5 | Sangat Setuju (SS) | 5 |

2. Pilihan tersebut hendaknya seobjektif mungkin.

3. Kuesioner ini digunakan secara optimal bila seluruh pertanyaan terjawab, oleh karena itu mohon diteliti kembali apakah pertanyaan sudah terjawab.

C. Pernyataan-pernyataan terkait Kualitas Pelayanan (X)

| Tangibles (Bukti Fisik)(X1) | | | | | | |
|------------------------------------|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Tempat melakukan pelayanan nyaman dan menarik untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |
| 2 | Area parkir luas, nyaman dan gratis untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |
| 3 | Karyawan berpenampilan rapi dan bersih untuk laki-lakinya, sedangkan karyawan wanitanya berpakaian rapi, bersih dan menutup aurat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |
| 4 | Kebersihan hotel selalu aman dan terjaga di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |
| 5 | Lokasi Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan terletak diwilayah yang strategis | | | | | |
| 6 | Adanya mushola dan perlengkapan shalat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |

Reliability (Kehandalan)(X2)

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----------|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Karyawan cermat dan tanggap dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |
| 2 | Karyawan bertingkah laku sopan dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| | Kandungan | | | | | |
| 3 | Prosedur hotel yang mudah dalam segala transaksi di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |
| 4 | Pelayanan hotel sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |

Responsiveness (Daya Tanggap)(X3)

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tanggap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |
| 3 | Kesiapan karyawan dalam merespon semua keluhan pelanggan dan menanggapi permintaan tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |
| 4 | Karyawan profesional dalam bekerja di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |

Assurance (Jaminan)(X4)

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Hotel dapat membangun rasa kepercayaan dan keyakinan kepada tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |
| 2 | Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan yang secara konsisten bersikap sopan | | | | | |
| 3 | Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan | | | | | |
| 4 | Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | mampu menciptakan rasa aman untuk pengunjung saat menginap | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Empathy (empati)(X5)

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memperlakukan tamu/pelanggan secara penuh perhatian | | | | | |
| 2 | Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan pelayanan yang sama atau adil tanpa memandang status sosial | | | | | |
| 3 | Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan perhatian individual kepada tamu/pelanggan | | | | | |

D. Pernyataan-pernyataan terkait Kepuasan Pelanggan (Y)

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan | | | | | |
| 2 | Tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan berminat untuk berkunjung kembali | | | | | |
| 3 | Tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan bersedia merekomendasikan hotel kepada kerabat dan teman sejawat | | | | | |
| 4 | Saya puas dengan pelayanan pada hotel grand sandaga syariah kandangan | | | | | |

LAMPIRAN 2

REKAP SKOR

| Responden | Tangibles (Bukti Fisik)(X1) | | | | | | Reliability (Kehandalan)(X2) | | | | Responsiveness (Daya Tanggap)(X3) | | | | Assurance (Jaminan)(X4) | | | | Empathy (empati)(X5) | | | Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | |
|-----------|--------------------------------|---|---|---|---|---|---------------------------------|---|---|----|--------------------------------------|----|----|----|----------------------------|----|----|----|-------------------------|----|----|---------------------------|----|----|----|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | |
| 11 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 40 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 90 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 100 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.5 | Pearson Correlation | ,341** | ,418** | ,385** | ,304** | 1 | ,461** | ,661** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,002 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1.6 | Pearson Correlation | ,350** | ,314** | ,545** | ,596** | ,461** | 1 | ,755** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TotalX1 | Pearson Correlation | ,726** | ,688** | ,739** | ,773** | ,661** | ,755** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel X2

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | TotalX2 |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | ,608** | ,562** | ,579** | ,832** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,608** | 1 | ,576** | ,606** | ,837** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,562** | ,576** | 1 | ,511** | ,813** |

| | | | | | | |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.4 | Pearson Correlation | ,579** | ,606** | ,511** | 1 | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TotalX2 | Pearson Correlation | ,832** | ,837** | ,813** | ,816** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel X3

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | TotalX3 |
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | ,576** | ,585** | ,554** | ,806** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X3.2 | Pearson Correlation | ,576** | 1 | ,701** | ,571** | ,848** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X3.3 | Pearson Correlation | ,585** | ,701** | 1 | ,643** | ,875** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.4 | Pearson Correlation | ,554** | ,571** | ,643** | 1 | ,826** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TotalX3 | Pearson Correlation | ,806** | ,848** | ,875** | ,826** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

4. Uji Validitas Variabel X4

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | | X4.1 | X4.2 | X4.3 | X4.4 | TotalX4 |
| X4.1 | Pearson Correlation | 1 | ,736** | ,691** | ,669** | ,903** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X4.2 | Pearson Correlation | ,736** | 1 | ,543** | ,668** | ,857** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X4.3 | Pearson Correlation | ,691** | ,543** | 1 | ,567** | ,815** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X4.4 | Pearson Correlation | ,669** | ,668** | ,567** | 1 | ,853** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |

| | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|-----|
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TotalX4 | Pearson Correlation | ,903** | ,857** | ,815** | ,853** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

5. Uji Validitas Variabel X5

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|---------|
| | | X5.1 | X5.2 | X5.3 | TotalX5 |
| X5.1 | Pearson Correlation | 1 | ,728** | ,718** | ,928** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X5.2 | Pearson Correlation | ,728** | 1 | ,530** | ,848** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X5.3 | Pearson Correlation | ,718** | ,530** | 1 | ,861** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TotalX5 | Pearson Correlation | ,928** | ,848** | ,861** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Uji Validitas Variabel Y

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | TotalY |
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,685** | ,535** | ,645** | ,843** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | ,685** | 1 | ,567** | ,733** | ,874** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | ,535** | ,567** | 1 | ,660** | ,810** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | ,645** | ,733** | ,660** | 1 | ,886** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TotalY | Pearson Correlation | ,843** | ,874** | ,810** | ,886** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel X1

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,819 | ,818 | 6 |

2. Uji Reliabilitas Variabel X2

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,841 | ,843 | 4 |

3. Uji Reliabilitas Variabel X3

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,860 | ,860 | 4 |

4. Uji Reliabilitas Variabel X4

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,879 | ,879 | 4 |

5. Uji Reliabilitas Variabel X5

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,852 | ,853 | 3 |

6. Uji Reliabilitas Variabel Y

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,875 | ,876 | 4 |

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,03536330 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,139 |
| | Positive | ,077 |
| | Negative | -,139 |
| Test Statistic | | ,139 |

| | |
|--|-------------------|
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,000 ^c |
| Exact Sig. (2-tailed) | ,038 |
| Point Probability | ,000 |
| a. Test distribution is Normal. | |
| b. Calculated from data. | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | |

2. Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,887 | ,686 | | 2,750 | ,007 |
| | Tangibles | ,019 | ,045 | ,074 | ,419 | ,676 |
| | Realiability | -,002 | ,058 | -,006 | -,036 | ,972 |
| | Responsiveness | ,006 | ,062 | ,019 | ,096 | ,924 |
| | Assurance | ,023 | ,068 | ,074 | ,342 | ,733 |
| | Empathy | -,163 | ,078 | -,409 | -2,099 | ,039 |

a. Dependent Variable: Abs_Res

D. Regresi Linier Sederhana

1. Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,870 | 1,002 | | -,869 | ,387 |
| | Kualitas Pelayanan | ,198 | ,011 | ,879 | 18,282 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,879 ^a | ,773 | ,771 | 1,099 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91 | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92 | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93 | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94 | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95 | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96 | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97 | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98 | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99 | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100 | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |
| 101 | 0.67693 | 1.28999 | 1.66008 | 1.98373 | 2.36384 | 2.62539 | 3.17289 |
| 102 | 0.67690 | 1.28991 | 1.65993 | 1.98350 | 2.36346 | 2.62489 | 3.17206 |
| 103 | 0.67688 | 1.28982 | 1.65978 | 1.98326 | 2.36310 | 2.62441 | 3.17125 |
| 104 | 0.67686 | 1.28974 | 1.65964 | 1.98304 | 2.36274 | 2.62393 | 3.17045 |
| 105 | 0.67683 | 1.28967 | 1.65950 | 1.98282 | 2.36239 | 2.62347 | 3.16967 |
| 106 | 0.67681 | 1.28959 | 1.65936 | 1.98260 | 2.36204 | 2.62301 | 3.16890 |
| 107 | 0.67679 | 1.28951 | 1.65922 | 1.98238 | 2.36170 | 2.62256 | 3.16815 |
| 108 | 0.67677 | 1.28944 | 1.65909 | 1.98217 | 2.36137 | 2.62212 | 3.16741 |
| 109 | 0.67675 | 1.28937 | 1.65895 | 1.98197 | 2.36105 | 2.62169 | 3.16669 |
| 110 | 0.67673 | 1.28930 | 1.65882 | 1.98177 | 2.36073 | 2.62126 | 3.16598 |
| 111 | 0.67671 | 1.28922 | 1.65870 | 1.98157 | 2.36041 | 2.62085 | 3.16528 |
| 112 | 0.67669 | 1.28916 | 1.65857 | 1.98137 | 2.36010 | 2.62044 | 3.16460 |
| 113 | 0.67667 | 1.28909 | 1.65845 | 1.98118 | 2.35980 | 2.62004 | 3.16392 |
| 114 | 0.67665 | 1.28902 | 1.65833 | 1.98099 | 2.35950 | 2.61964 | 3.16326 |
| 115 | 0.67663 | 1.28896 | 1.65821 | 1.98081 | 2.35921 | 2.61926 | 3.16262 |
| 116 | 0.67661 | 1.28889 | 1.65810 | 1.98063 | 2.35892 | 2.61888 | 3.16198 |
| 117 | 0.67659 | 1.28883 | 1.65798 | 1.98045 | 2.35864 | 2.61850 | 3.16135 |
| 118 | 0.67657 | 1.28877 | 1.65787 | 1.98027 | 2.35837 | 2.61814 | 3.16074 |
| 119 | 0.67656 | 1.28871 | 1.65776 | 1.98010 | 2.35809 | 2.61778 | 3.16013 |
| 120 | 0.67654 | 1.28865 | 1.65765 | 1.97993 | 2.35782 | 2.61742 | 3.15954 |

DOKUMENTASI



Halaman dan tempat parkir Hotel



Resepsionis



Tarif Kamar dan Ketentuan Menginap di Hotel



Ruang Tamu Hotel



Dapur Hotel



Family



Deluxe



Fasilitas didalam kamar



VIP



Superior



Standar



Kamar Mandi dan Walk in Closet



Tempat santai di depan kamar



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febl@uin-antasari.ac.id website: www.febl.uin.antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3654/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan pada Masa Pandemi Covid-19

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Hariyanto, S.E., M.M.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 14 September 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



[Signature]
Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si
NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.

KOP Surat FEBI

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hariyanto, S. E., M.M.,

NIP : 197910272005011004

Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Nur Afifah Rahmah

NIM : 180105020422

Judul skripsi :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 9 Mei 2023

Dosen Pembimbing,



Hariyanto, S.E., M.M.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 28 Maret 2023

Nomor : B-149/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/03/2023
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Nur Afifah Rahmah / 180105020422
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM : Nur Afifah Rahmah / 180105020422
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Hotel

pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Maret 2023
Waktu : 14.45 - 15.00
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Hariyanto, S.E., M.M.
Penguji (Eksternal) : Annisa Sayyid, SHI, MSI.
Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 87834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 09 Maret 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:




Nama/NIM : Nur Afifah Rahmah
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Hariyanto, S.E., M.M.
Penguji (Eksternal) : H. Badrian, M.Ag.
Notulen : Abd. Adim, SE., M.Ag

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :
Diterima / diterima dengan perbaikan / ditolak*
Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Kamis, 09 Maret 2023

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Penguji (Pembimbing) |  Hariyanto, S.E., M.M. |
| 2. Penguji (Eksternal) |  H. Badrian, M.Ag. |
| 3. Notulen |  (Abd. Adim, SE., M.Ag |



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-2581/Un.14/III.5/TL.00/07/2023

12 Juli 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Corporate Owner Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
di-Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

| | |
|----------------------|--|
| Nama | : Nur Afifah Rahmah |
| NIM | : 180105020422 |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Gambah Luar, 29 Desember 1999 |
| Semester/Jurusan | : X/Perbankan Syariah |
| Tahun Akademik | : 2022/2023 |
| Alamat | : Rantauan Gambah Luar RT.004/RW.003 Desa Gambah Luar Kec. Kandangan Kab. Hulu Sungai Selatan Prov. Kalimantan Selatan |

Waktu Riset : 13 Juli s.d 13 September 2023

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL GRAND SANDAGA SYARIAH KANDANGAN** (sebagaimana proposal terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Zaki Mubarak



SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, teriring do'a semoga Saudara dalam keadaan Sehat wal afiat dan selalu mendapat lindungan Allah SWT dalam menjalankan tugas sehari-hari,

Amin

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari

Banjarmasin, Nomor : B-2581/Un.14/III.5/TL.00/07/2023 tanggal 12 Juli 2023, Perihal:

Permohonan Izin Riset, maka Pimpinan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

Dengan ini menerangkan mahasiswa dibawah ini

Nama : Nur Afifah Rahmah
 NIM : 180105020422
 Tempat/Tanggal Lahir : Gambah Luar, 29 Desember 1999
 Semester/Jurusan : X/Perbankan Syariah
 Tahun Akademik : 2023/2023
 Alamat : Rantauan Gambah Luar RT.004/RW.003 Desa
 Gambah Luar kec. Kandangan Kab. Hulu Sungai
 Selatan Prov. Kalimantan Selatan

Menyatakan bahwa benar mahasiswa tersebut diatas melakukan riset penelitian di,-
 Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan pada tanggal 13 Juli 2023 s/d 13 September 2023
 Guna melengkapi data pada penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGAN.
 HOTEL GRAND SANDAGA SYARIAH KANDANGAN(sebagaimana
 Proposal terlampir).**

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.
 Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 e-mail: mikwafebi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B- 2498 /Un.14/III.5/PP.01.1/06/2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : NUR AFIFAH RAHMAH
 NIM : 180105020422
 Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir : **74.00 (B)**, bobot: 3 (**LULUS**).

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 Juni 2022
 Dekan,



Sukarni



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-676/Un.14/III.5/PP.00.9/02/2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Semester/Jurusan : VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2021/2022

Telah memperoleh 93 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Februari 2022

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Zaki Mubarak



**KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

Sertifikat

Nomor : B-3560/Un.14/III.5/PP.01.1/10/2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

Nur Afifah Rahmah
NIM: 180105020422

Tempat Tanggal Lahir : Gambah Luar, 29 Desember 1999
Jurusan Perbankan Syariah

Telah mengikuti
Tes Hapalan Juz'amma
Yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan Predikat:

80,25 / Baik Sekali

Banjarmasin, 10 Oktober 2023



Dekan,

Sukarni



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mur Afifah Rahman
NIM : 180105020422
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
Pembimbing I : Harixanto, S.E., M.M.
Pembimbing II :

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|---|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Setiap Variabel ada teori keislamannya. - Metode penelitian pada bab 1 di buang - pada judul bab 2 landasan teori diganti dengan teori materi - Halaman diperbaiki atas bawah - Pendekatan lebih diperjelas - lokasi penelitian dihubungkan dengan variabel x - Jumlah populasi dimasukkan Cantumkan sumber. - Teknik pengumpulan data dijelaskan lagi - sesuaikan rumusan masalah dengan uji hipotesis. - Bab 1 Acc <p style="text-align: right;">11 Mei 2023</p> | |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.,

CATATAN PEMBIMBING I

Bab 1, 2 dan 3 Acc
Lanjutkan ke bab 4

Jum'at, 6 Oktober 2023

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.,

CATATAN PEMBIMBING I

Jumat, 6 Oktober 2023

- Penjabaran tentang yg telah berpengaruh
- tambahkan analisis secara Islami
- Perbaiki & konsultasikan lagi

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.,

CATATAN PEMBIMBING I

Bab 4 Acc
Lanjutkan ke bab 5

Kamis 19 Oktober 2023

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.,

CATATAN PEMBIMBING I

Bab 5 ACC Kamis, 19 Oktober 2023
Kemudian langkah Persyaratan ujian
Tambahkan daftar pustaka buku berbahasa Asing

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Afifah Rahmah
NIM : 180105020422
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.,

CATATAN PEMBIMBING I

Stap diujikan

Kamis, 19 oktober 2023

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434, 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B-909 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/11 /2023**

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Nur Aiffah Rahmah
NIM : 180105020422
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI

Dengan Presentasi Plagiat 11 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 08 November 2023

Ketua Jurusan

Amisa Sayyid

RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Nur Afifah Rahmah
2. Tempat/Tanggal Lahir : 29 Desember 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Warga Negara : Indonesia
6. Status Pernikahan : Belum Menikah
7. Alamat : Jalan Rantauan Desa Gambah Luar RT 004
RW 003 Kec. Kandangan Kab. Hulu Sungai Selatan Kalimantan Selatan
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD : SDN Bakarung Selatan 1
 - b. SMP/MTs : MTsN Angkinang
 - c. SMA : SMKN 1 Kandangan
 - d. Universitas : Universitas Islam Negeri Antasari
Banjarmasin
9. Orang Tua
 - a. Ayah
 - 1) Nama : Maserani
 - 2) Pekerjaan : Tukang Kayu
 - 3) Alamat : Jalan Rantauan Desa Gambah Luar RT 004
RW 003 Kec. Kandangan Kab. Hulu Sungai Selatan Kalimantan
Selatan
 - b. Ibu
 - 1) Nama : Kamariah
 - 2) Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - 3) Alamat : Jalan Rantauan Desa Gambah Luar RT 004
RW 003 Kec. Kandangan Kab. Hulu Sungai Selatan Kalimantan
Selatan
10. Anak ke : 2 dari 3 bersaudara
11. Kontak Person
 - a. Wa : 082350359926
 - b. E-mail : nurafifahrahmah7@gmail.com