

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL GRAND SANDAGA SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

**OLEH
NUR AFIFAH RAHMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL GRAND SANDAGA SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**

Oleh :

Nur Afifah Rahmah

NIM. 180105020422

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Afifah Rahmah

NIM : 180105020422

Tempat Tgl. Lahir : Gambah Luar, 29 Desember 1999

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 26 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan

Tanda Tangan



Nur Afifah Rahmah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

Ditulis oleh : Nur Afifah Rahmah

NIM : 180105020422

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat Tanggal Lahir : Gambah Luar, 29 Desember 1999

Alamat : Rantauan Gambah Luar, Desa Gambah Luar RT/RW 004/003 Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

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

Banjarmasin, 26 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dosen Pembimbing

Hariyanto, S.E., M.M.,

NIP. 197910272005011004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan, Nama Nur Afifah Rahmah, NIM 180105020422, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A (80,2)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin

D. H. Sukarni, M.Ag.

NIP 196304171991021001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Radiansyah, S. Ag., M.Pd.I (Ketua)	
2. Hariyanto, S. E., M.M. (Anggota)	
3. Rimayanti, S. E., M.M. (Anggota)	
4. Supian Sauri, S.E.I, M.E (Anggota)	

ABSTRAK

Nur Afifah Rahmah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing Hariyanto S.E., M.M.,

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Penulisan ini dilatar belakangi oleh hotel syariah merupakan suatu akomodasi dari salah satu bentuk pariwisata syariah. Hotel syariah ini merupakan salah satu bisnis Islam yang harus berlandaskan nilai-nilai syariah dan harus sesuai dengan aturan syariah, baik didalam pelayanan dan juga manajemennya. Hotel syariah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau tamu karena pelanggan atau tamu membutuhkan tempat menginap yang bersih, aman, dan nyaman.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif dengan dasar penelitiannya menggunakan data deduktif-induktif. Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner (angket). Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas data, heteroskedastisitas, regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini adalah diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 18,282 > t_{tabel} 1,98552$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besar pengaruh kualitas pelayanan terlihat dari hasil uji R^2 sebesar 0,771 atau 77,1% yang artinya variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X).

Motto

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan ada kemudahan”**

(Qs. Al- Insyirah ayat 5-6)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1987 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
هـ	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis ditulis	\bar{a} <i>k āmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis ditulis	$\bar{ū}$ <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sōhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

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 Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan”, 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. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Hariyanto, S.E., M.M., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. 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, 16 Oktober 2023

Penulis,



(Nur Afifah Rahmah)

DAFTAR ISI

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu	10
H. Hipotesis Penelitian.....	12
I. Sistematika Pembahasan (Out Line Sementara)	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Pengaruh.....	14
B. Kualitas Pelayanan	15
1. Definisi Kualitas	15
2. Definisi Pelayanan.....	16
3. Definisi Kualitas Pelayanan	17
4. Landasan Hukum Kualitas Pelayanan	19
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
7. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	26
C. Kepuasan Pelanggan	27
1. Definisi Kepuasan	27
2. Definisi Pelanggan.....	28

3. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	29
4. Landasan Hukum Kepuasan Pelanggan	30
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	30
6. Dimensi Kepuasan Pelanggan	32
7. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	34
D. Hotel Syariah.....	36
1. Definisi Hotel Syariah	36
2. Landasan Hukum Hotel Syariah.....	38
3. Perbedaan Hotel Syariah dan Konvensional	40
4. Klasifikasi Hotel.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
1. Jenis Penelitian	50
2. Pendekatan Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Subjek dan Objek Penelitian	51
1. Subjek Penelitian	51
2. Objek Penelitian	51
D. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi	52
2. Sampel	53
E. Data dan Sumber Data.....	54
1. Data.....	54
2. Sumber Data	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Desain Pengukuran.....	56
H. Instrumen Penelitian.....	57
I. Teknik Pengolahan Data	58
J. Teknik Analisa Data.....	59
1. Analisis Statistik.....	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	65

A. Penyajian Data.....	65
B. Karakteristik Responden	67
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	71
D. Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	94
1. Uji Validitas.....	94
2. Uji Reliabilitas.....	98
E. Uji Asumsi Klasik	99
1. Uji Normalitas Data.....	99
2. Uji Heteroskedastisitas	100
F. Uji Regresi Linier Sederhana	101
1. Uji t (Parsial)	102
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
G. Analisis Data	104
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan	104
2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan	105
BAB V PENUTUP.....	106
A. SIMPULAN	106
B. SARAN	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115
DOKUMENTASI	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kerangka Pikir	9
Tabel 3. 1 Data Jumlah Tamu	52
Tabel 3. 2 Desain Pengukuran	56
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	57
Tabel 4. 1 Tipe Kamar	66
Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Hotel.....	67
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan.....	70
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1.1	71
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1.2	72
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1.3	73
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1.4	74
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1.5	75
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1.6	76
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X2.1	77
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X2.2	78
Tabel 4. 15 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X2.3	79
Tabel 4. 16 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X2.4	79
Tabel 4. 17 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X3.1	80
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X3.2	81
Tabel 4. 19 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X3.3	82
Tabel 4. 20 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X3.4	83
Tabel 4. 21 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X4.1	84
Tabel 4. 22 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X4.2	85
Tabel 4. 23 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X4.3	86
Tabel 4. 24 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X4.4	86
Tabel 4. 25 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X5.1	87
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X5.2	88
Tabel 4. 27 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X5.3	89
Tabel 4. 28 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y1.1	90
Tabel 4. 29 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y1.2	91
Tabel 4. 30 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y1.3	92
Tabel 4. 31 Jawaban Responden Berdasarkan variabel Y1.4	93
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles	94

Tabel 4. 33 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	95
Tabel 4. 34 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	95
Tabel 4. 35 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	96
Tabel 4. 36 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy	96
Tabel 4. 37 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4. 38 Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 4. 39 Hasil Uji Normalitas Data.....	99
Tabel 4. 40 Hasil Uji Heteroskedastisitas	100
Tabel 4. 41 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	101
Tabel 4. 42 Hasil Uji T.....	103
Tabel 4. 43 Hasil Uji Koefisien Determinasi	104