

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).