

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP  
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP PADA HOTEL D'LIRA SYARIAH  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau*



**Oleh :**

**LUSI FRANITA**

**NPM : 162310076**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fao@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

## BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 05 September 2020 Nomor : 79/Kpts/Dekan/FAI/2020, maka pada hari ini Senin Tanggal 07 September 2020 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Nama                   | : Lusi Franita  |
| 2. NPM                    | : 162310076   |
| 3. Program Studi          | : Ekonomi Syariah (S.1)   |
| 4. Judul Skripsi          | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru |
| 5. Waktu Ujian            | : 09.00 - 10.00 WIB   |
| 6. Lulus Yudicium / Nilai | : 90 (A)  |
| 7. Keterangan lain        | : Ujian berjalan dengan lancar dan aman   |

### PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy

### Dosen Penguji :

- |                                 |           |   |
|---------------------------------|-----------|---|
| 1. Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy       | : Ketua   | : |
| 2. Muhammad Arif, SE,MM         | : Anggota | : |
| 3. Mufti Hasan Alfani, SE,Sy,ME | : Anggota | : |





**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 جامعة الاسلامي الرياوي

Alamat: Jalan Kumpuningin Palembang Jkt. 353 Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia - 35122  
 Telp. +62 TMI 074074 Faks. +62740 674834 Email: [info@iain-riau.ac.id](mailto:info@iain-riau.ac.id) [www.iain-riau.ac.id](http://www.iain-riau.ac.id)

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini dimunaskan dalam sidang ujian Sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Nama : Lusi Franita

NPM : 162310076

Hari/Tanggal : Senin, 07 September 2020

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru.

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1).

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**  
**TIM PENGUJI**

**KETUA**

Dr. Zulkipli, M.M, M.E, Sv  
 NIDN: 1025066901

**PENGUJI I**

Muhammad Arif, S.E., M.M  
 NIDN: 1028048801

**PENGUJI II**

Mufti Hasan Alfani, S.E, Sv., M.E  
 NIDN: 1024079002

Diterima Oleh  
 Dekan Fakultas Agama Islam  
 Universitas Islam Riau

Dr. Zulkipli, M.M, M.E, Sv  
 NIDN: 1025066901

Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

جامعة الإسلام الرياوي

Alamat: Jalan Tuanku Abdul Rahman No. 101, Pekanbaru, Riau, Indonesia 20132  
Telp: +62 781 814674 Fax: +62 781 814674 E-mail: tuanku@iir.ac.id www.iir.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lusi Franita  
NPM : 162310076  
Pembimbing : Dr. Zulkifli, M.M., M.E., Sy  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D' Lira Syariah Pekanbaru.

Disetujui  
Pembimbing

Dr. Zulkifli, M.M., M.E., Sy  
NIDN: 1025066901

Turut Menyetujui

Ketua Prodi  
Ekonomi Syariah

M. Arif  
Muhammad Arif, S.E., M.M  
NIDN: 1028048801

Dekan  
Fakultas Agama Islam

Dr. Zulkifli, M.M., M.E., Sy  
NIDN: 1025066901

Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Komandarmudik Huseinir, No. 453, Margasari, Pekanbaru, Riau, Indonesia 20154  
Telp. +62 781 874874 Fax. +62 781 874834 Email: [info@iur.ac.id](mailto:info@iur.ac.id) [www.iur.ac.id](http://www.iur.ac.id)

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqssahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1).

Dr. Zulkifli, M.M, M.E, Sy

Sponsor

Muhammad Arif, S.E., M.M

Ketua Program Studi



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

جامعة الاسلامي الرياوي

Alamat: Jl. Sultan Iskandar Muda No. 120 Pekanbaru, Dumai, Pekanbaru 20121  
Telp. +62 76 274674 Fax. +6276 274634 E-mail: info@iir.ac.id Website: www.iir.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : Lusi Franita

NPM : 162310076

Pembimbing : Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan  
Tamu Menginap Pada Hotel D' Lira Syariah Pekanbaru.

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing	BeritaBimbingan	Paraf
1	04 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan BAB I	[Signature]
2	04 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan Daftar Isi	[Signature]
3	06 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan BAB II	[Signature]
4	10 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan BAB III	[Signature]
5	12 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan BAB IV	[Signature]
6	14 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan BAB V	[Signature]
7	19 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Perbaikan Abstrak	[Signature]
8	19 Agustus 2020	Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy	Persetujuan ACC	[Signature]

Pekanbaru, 10 September 2020

Diketahui oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam

  
Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy  
NIDN 1025066901

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Lusi Franita  
NPM 162310076  
Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam  
Judul Skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru"

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri dan dapat di pertanggung jawabkan apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR)

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru 31 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Lusi Franita

## LEMBAR PERSEMBAHAN

‘Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan  
mudahkan jalan menuju surga ‘

‘Ketika kita menginginkan sesuatu maka haruslah diringi dengan ihtiar dan doa,  
telebih lagi ketika kita berniat untuk mencari ilmu, yang harus didapat dengan  
kerja keras, materi, waktu, dan doa. Maka bergembiralah pada seseorang yang  
menuntut ilmu, yakinlah selain Allah akan mengangkat derajat orang yang mencari  
ilmu, Allah akan mudahkan jalan menuju Jannah-Nya.

**Asslamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Saya ucapkan puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tulisan ini sehingga saya bisa meraih gelar sarjana, karena atas Izin-Nya bisa sampai sejauh ini.

Terimakasih kepada kedua orang tuaku. Ayahanda Arifuddin (Alm), Ibunda Yasnawilis yang telah memberikan Doa, semangat dan dukungan. Sujud Syukur diucapkan, Allhamdulillah akhirnya anakmu dapat menyelesaikan kuliah ini dengan baik. Terimakasih kepada Abang- Abang saya Riko, Revi Arianto, ST dan Yori Chandra dan juga terimakasih buat kakak-kakak Ipar saya yang setia mendengar keluh kesah serta selalu menyemangati saat semangatku mulai goyah dan selalu menjadi teman saat suka maupun duka dalam berjuang senulis skripsi ini, serta kepada seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan dorongan semangat kepada saya.

Terimakasih juga tak terhingga kepada Dosen pembimbing, Bapak Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy yang telah membantu, menasehati, serta membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya.

Terimakasih kepada kawan saya Nur Meifiani, SE, Nurlaila, SE, Riris Widowati, SE, Sury Pertiwi SE, Sindari SE, Mega Kurnia SE. Yang telah membantu dan memberikan dorongan semangat kepada saya serta teman-teman seperjuangan Ekis 16 B lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah menjadi sahabat saat duka dalam berjuang menulis skripsi ini.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

**LUSI FRANITA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah bagi Nabi Muhammad SAW dan selaku umat Islam semoga kita mampu menjalankan setiap sunnah Rasul termasuk sunnah dalam bidang pengembangan ekonomi umat berdasarkan Syariah Islam sebagaimana yang telah dicontohkannya beserta para pengikutnya.

Pada saat ini hotel syariah semakin banyak bermunculan seiring dengan berkembangnya pola pikir masyarakat tentang prinsip syariah dan kesadaran masyarakat memilih tempat penginapan dengan memperhatikan dan memproses pemberian layanan. Salah satunya adanya kualitas pelayanan dalam Islam dan dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap tamu. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti salah satu hotel syariah Pekanbaru yaitu ‘’Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D’lira Syariah Pekanbaru.’’.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru, Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL.
2. Dekan Fakultas Agama Islam, Bapak Dr. Zulkifli, MM,.ME.Sy, dan sekaligus dosen pembimbing yang penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, saran, dan nasehat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam, Bapak Muhammad Arif, SE, MM.
4. Para Dosen Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam yang senantiasa memberikan ilmu-ilmunya selama dalam masa perkuliahan baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
5. Para karyawan Fakultas Agama Islam yang telah membantu untuk melancarkan segala administrasi yang telah ditentukan sesuai dengan prosedur tertulis.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan mengirim doa kepada saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan doanya khususnya teman-teman seperjuangan yang sama-sama menyelesaikan skripsinya.

Semoga dengan bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari skripsi ini masih banyak

kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya.

Pekanbaru, 31 Agustus 2020

Penulis

**LUSI FRANITA**  
**NPM: 162310076**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP**  
**KEPUTUSAN TAMU MENGINAP PADA HOTEL D'LIRA SYARIAH**  
**PEKANBARU**  
**OLEH**

**LUSI FRANITA**  
**162310076**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bertambah dan berkembangnya hotel syariah dan banyaknya perusahaan yang sejenis, hal ini akan menjadi tantangan bagi perusahaan untuk memiliki strategi yang baik agar perusahaan tetap bisa bertahan. Oleh sebab itu, para manajemen hotel harus mampu menciptakan inovasi dari segi kualitas pelayanan Islami untuk menarik tamu agar menginap dan memberikan pelayanan yang baik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'lira syariah Pekanbaru. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas atau hubungan pengaruh. Metode penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap pada hotel d'lira syariah Pekanbaru, sedangkan objeknya adalah kualitas pelayanan Islami. Populasi dalam penelitian adalah sebanyak 632 orang, sedangkan sampelnya sebanyak 86 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan cara random sampling, sedangkan teknik pengumpulan data digunakan adalah angket. Dalam menganalisis data digunakan analisis regresi linier sederhana dimana proses perhitungannya menggunakan SPSS for window 23.0. Hasil uji parsial terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'lira syariah Pekanbaru ini diketahui dari  $t_{hitung}$  (9,389) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,663) ini berarti secara parsial dapat diketahui bahwa variabel X (kualitas pelayanan Islami) berpengaruh terhadap variabel Y (keputusan tamu menginap). Sedangkan hasil penelitian ini diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,716 sehingga termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang kuat pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'lira syariah Pekanbaru.*

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Keputusan Tamu, Hotel Syariah.***

## الملخص

تأثير جودة الخدمة الإسلامية على قرار النزلاء بالبقاء في فندق د-ليرا الشرعي بباكنبارو

لوسي فرانيتا

162310076

إن خلفية هذا البحث هو زيادة وتطوير الفنادق الشرعية وعدد الشركات المماثلة، وسيكون هذا تحديًا للشركات للحصول على استراتيجية جيدة حتى تتمكن الشركة من البقاء لذلك، يجب أن تكون إدارة الفنادق قادرة على اختراع ابتكارات من حيث جودة الخدمة الإسلامية لجذب النزلاء للبقاء وتقديم خدمة جيدة. إن صياغة المشكلة في هذا البحث هي ما إذا كانت جودة الخدمات الإسلامية تؤثر على قرار النزلاء بالبقاء في فندق د-ليرا الشرعي بباكنبارو. كان هدف البحث هو تحديد تأثير جودة الخدمة الإسلامية على قرار النزلاء بالبقاء في فندق د-ليرا الشرعي بباكنبارو. النموذج المستخدم في هذا البحث هو نموذج للعلاقة السببية أو علاقات التأثير. يتم تنفيذ طريقة البحث هذه بمنهج الطريقة الكمية. المشاركون في هذا البحث كانوا نزلاء أقاموا في فندق د-ليرا الشرعي بباكنبارو، بينما كان الهدف هو جودة الخدمات الإسلامية. كان عدد المجتمع في هذا البحث 632 شخصًا، بينما كانت العينة 86 شخصًا. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تم استخدام أسلوب أخذ العينات عن طريق أخذ العينات العشوائية، بينما كانت تقنية جمع البيانات المستخدمة هي الاستبيان. في تحليل البيانات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث تستخدم عملية حساب البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية للنوافذ 0,23. نتائج الفحص الجزئية لنفوذ كبير بين جودة الخدمة الإسلامي ضد قرار بقاء النزلاء في فندق د-ليرا الشرعي بباكنبارو هو معروف من ت-الحساب (389,9) هو أكبر من ت-الجدول (663,1) وهذا يعني أن جزئيًا يمكن أن ينظر إلى أن متغير X (جودة الخدمة الإسلامية) يؤثر على المتغير Y (قرار النزلاء بالبقاء). في حين أن نتائج هذا البحث تشير إلى أن قيمة معامل الارتباط هي 716,0 بحيث يتم تضمينها في فئة وجود علاقة قوية مع تأثير جودة الخدمة الإسلامية على قرارات النزلاء للبقاء في فندق د-ليرا الشرعي بباكنبارو.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة الإسلامية، قرار النزلاء، الفنادق الشرعية.

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF ISLAMIC SERVICE QUALITY ON GUEST DECISION TO STAY IN D'LIRA SYARIAH HOTEL PEKANBARU

BY

**LUSI FRANITA**  
**162310076**

This study is motivated by the increase and development of Islamic hotels and the number of similar companies, which will be a challenge for the companies to have a good strategy so that the companies can survive. Therefore, hotel management must be able to create innovations in terms of Islamic service quality to attract guests to stay and provide good service. The problem formulation of this study is whether the Islamic service quality influences the guest decision to stay in the D'lira Syariah Hotel Pekanbaru. The study aims to investigate the influence of Islamic service quality on guest decision to stay in the D'Lira Syariah Hotel Pekanbaru. The model used in this study is a causality model or influence relations. The method of this study is a quantitative method. The subject of this study is the guests who stay in the D'lira Syariah Hotel Pekanbaru, while the object is the Islamic service quality. The population of this study consists of 632 people, while the sample consists of 86 people. The data sources used are primary data and secondary data. The sampling technique used is random sampling, while the data collection technique used is questionnaires. The data analysis technique used is simple linear regression analysis performed by SPSS for window 23.0. The partial test results show that there is a significant influence of Islamic service quality on guest decision to stay in the D'lira Syariah Hotel Pekanbaru. It is known that  $t_{count}$  (9.389) is greater than  $t_{table}$  (1.663). It means that partially it can be seen that the variable X (Islamic service quality) influences the variable Y (guest decision to stay). While the results of this study found that the value of correlation coefficient is 0.716 which is included in the category of a strong relationship. In conclusion, the influence of Islamic service quality on guest decision to stay in the D'lira Syariah Hotel Pekanbaru is strong.

Keywords: Islamic Service Quality, Guest Decision, Sharia Hotel.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Pelayanan Islami .....	12
1. Pengertian Kualitas .....	12
2. Perspektif Kualitas .....	13
3. Pengertian Pelayanan .....	16
B. Kualitas Pelayanan Dalam Persektif Islam .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Dalam Islam .....	21
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Islam .....	23
C. Keputusan Pembelian.....	24

D. Hotel Syariah.....	36
E. Penelitian Relevan.....	43
F. Konsep Operasional .....	45
G. Kerangka Berpikir.....	47
H. Hipotesis Penelitian.....	47

**BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	50
D. Populasi dan Sampel .....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Pengolahan Data .....	53
G. Analisis Data .....	54
H. Uji Instrumen .....	55
I. Uji Hipotesis.....	56

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru .....	59
1. Sejarah singkat Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru .....	59
2. Visi Dan Misi Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru .....	60
3. Layanan Dan Fasilitas .....	61
4. Struktur Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru.....	61
5. Sistem Pelayanan Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru.....	61
B. Deskripsi Data.....	63

C. Analisis Data .....	72
D. Pembahasan ahasil Temuan.....	75

**BAB V: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel. 1 : Tipe kamar Hotel D'lira Syariah Pekanbaru.....	5
Tabel. 2 : Jumlah tamu Hotel D'lira Syariah Pekanbaru .....	6
Tabel. 3 : Konsep Operasional.....	46
Tabel. 4 : Jadwal Kegiatan .....	49
Tabel. 5 : Alternatif Pilihan Jawaban.....	55
Tabel. 6 : Interpretasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel. 7 : Jenis Kelamin Responden Penelitian .....	57
Tabel. 8 : Umur Responden Penelitian .....	63
Tabel. 9 : Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	64
Tabel. 10 : Tingkat Pekerjaan Responden .....	64
Tabel. 11 : Tingkat Penghasilan Responden Penelitian .....	65
Tabel. 12 : Rekapitulasi Data Angket Variabel X.....	66
Tabel. 13 : Rekapitulasi Data Angket Variabel Y .....	68
Tabel. 14 : Uji Validitas.....	69
Tabel. 15 : Uji Reliabilitas .....	71
Tabel. 16 : Uji Analisis Regresi Sederhana.....	72
Tabel. 17 : Uji T.....	73
Tabel. 18 : Koefisien Korelasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar. 1 : Keputusan Pembelian Konsumen .....	28
Gambar. 2 : Kerangka Berpikir.....	47
Gambar. 3 : Struktur Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru.....	61



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Usulan Judul Dan Pembimbing Proposal/Skripsi Program  
Studi Ekonomi Syariah
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Tentang  
Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Bebas Plagiat dari Fakultas
- Lampiran 6 : Angket Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulating Data Angket
- Lampiran 8 : Hasil Olahan Data SPSS
- Lampiran 9 : Foto Dokumentasi Penyebaran Kuesioner (Angket)
- Lampiran 10 : Biografi Penulis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dahulu dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat.

Pada saat ini, kepariwisataan sangat besar perannya dalam menambah pemasukan devisa negara dan juga memperluas kesempatan kerja serta pemerataan pendapatan. Hampir setiap tahunnya arus wisatawan menunjukkan peningkatan dan mempunyai peluang yang cerah pada masa yang akan datang. Agar usaha wisatawan ini dapat memberikan pemasukan pada kas daerah maka perlu kiranya diimbangi oleh penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung ke arah sektor tersebut. Dengan tersedianya sarana tersebut dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. (Arif, 2018:Vol. 15,No.1 hal. 42).

Bisnis pariwisata adalah bisnis yang menyediakan barang dan atau jasa penemuan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Penyediaan jasa akomodasi merupakan salah satu bisnis dalam bidang pariwisata yang

menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan penginapan adalah hotel.

Bisnis perhotelan cukup marak di Indonesia. Hampir semua provinsi di negeri ini telah memiliki hotel berbintang. Banyak di antara hotel itu dahulunya merupakan tempat penginapan yang dikelola secara sederhana oleh pemiliknya sendiri. Setelah melewati sejarah panjang, banyak di antara penginapan itu yang kemudian berkembang menjadi hotel. Namun selalu dianggap suatu bisnis yang identik dengan bisnis gemerlap, sehingga lahirlah hotel syariah yang hadir dengan mengedepankan unsur spritualitasnya.

Penggunaan kata syariah tidak menjadi keharusan dalam penyajian brand Hotel tertentu. Jika penggunaan kata syariah dapat disesuaikan dengan bahasa Indonesia maka pemahaman tamu muslim akan lebih jelas. Beberapa kata spiritual bisa menjadi pilihan lain dalam penyusunan nama Hotel Syariah, misalkan kata madani, insani, amanah, dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan lebih melebarkan pasar hingga ke masyarakat non-muslim.

Penerapan bisnis syariah dibidang usaha perhotelan ini masih digambarkan sebagai usaha akomodasi yang kurang berkelas. Tantangan bagi pengusaha Hotel syariah adalah menawarkan produk dan service berkualitas internasional tanpa mengurangi nilai syariah Islam dipengoperasiannya. Sehingga diharapkan suatu saat, akan muncul brand hotel syariah yang bisa sejajar dengan brand hotel global.

Saat sekarang ini hotel Syariah semakin banyak bermunculan seiring dengan dianjurkan untuk berbisnis sesuai dengan syariah, kemudian ditambah dengan tingginya minat masyarakat dalam mencari tempat istirahat yang sesuai dengan syariah. Oleh karena itu, mengingat sekarang ini banyaknya perusahaan yang sejenis akan menjadi tantangan bagi hotel untuk memiliki strategi yang baik agar perusahaan tetap bisa bertahan. Oleh sebab itu, para manajemen hotel harus mampu menciptakan inovasi dari segi kualitas pelayanan untuk menarik tamu agar menginap dan memberikan pelayanan yang baik

Pelanggan adalah sebuah aset penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Karena tanpa adanya pelanggan maka perusahaan tidak akan bisa bertahan lama. Oleh karena itu manajemen perusahaan harus mampu memahami sikap pelanggan dan berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan secara tidak langsung keputusan tamu akan terwujud. Sikap karyawan yang sopan dan ramah merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan tamu sehingga kualitas layanan yang baik serta keputusan tamu tersebut dapat mempengaruhi identitas kunjungan tamu. Tamu dapat menentukan kualitas tidak hanya berdasarkan pada hasil dari suatu layanan tersebut tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut.

Salah satu Kualitas pelayanan dalam Islam adalah Pandangan Islam yang dijadikan dan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap tamu yaitu Standarisasi Syariah. Islam mengajarkan manusia selalu

berpegang teguh terhadap Al-Quran. Apabila seseorang muslim telah terikat dengan Islam maka tiada alasan baginya untuk menyepelekan bahkan meninggalkan Syariah Islam.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk. Tidak berkualitas atau pun tidak baik, melainkan memberi sesuatu yang baik terhadap orang lain. Dalam Kualitas Pelayanan Islam terhadap dimensi Kualitas pelayanan Islam yaitu, Jujur, Al-Amanah (bertanggung jawab), Al-kadzib (tidak menipu), Menepati janji, Khidmah (melayani dengan rendah hati) yang merupakan hasil pemikiran Johan Arifin (2009). (Rafidah, vol 10:2014).

Teori dalam pengambilan keputusan menginap dalam hal ini menggunakan teori tahap-tahap dalam keputusan pembelian dengan indikator pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. (Kotler, 2012:88).

Penelitian ini dilakukan di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru yang berlokasi di tengah kota yang mudah untuk dijangkau sehingga menjadi salah satu pertimbangan untuk mendukung para wisatawan yang ingin menikmati wisata yang ada di Pekanbaru. Hotel ini menyatakan dirinya sebagai hotel yang berkonsep dengan syariah.

Hasil dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu Hotel D'lira Syariah Pekanbaru memberikan peraturan bahwasanya dalam pelayanannya Hotel D'lira Syariah Pekanbaru bagi suami istri yang menginap

di Hotel tersebut harus memperlihatkan surat nikahnya karena bagi tamu laki-laki dan perempuan yang bukan muhrimnya tidak dibenarkan menginap dalam satu kamar, bagi tamu perempuan harus menutup aurat, dan ketika waktu sholat jumat hotel ini ditutup untuk sementara waktu sampai setelah selesai sholat jumat.

**Tabel 1 : Tipe Kamar Dan Harga Kamar di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru.**

NO	Tipe Kamar	Harga Kamar
1	Deluxe Double	Rp 150.000
2	Deluxe Twin	Rp 179. 000
3	Family Room	RP 250.000

Sumber: Hotel D'lira Syariah Pekanbaru 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat tipe kamar, dan harga kamar yang disediakan di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru yaitu bagi tipe kamar *Deluxe Double* dengan harga kamar Rp 150.000 persatu malam, selanjunya pada tipe kamar *Delute Twin* dengan harga kamar Rp 179.000 persatu kamar, dan terakhir pada tipe kamar *Family Room* dengan harga kamar Rp 250.000 persatu kamar. Setiap kamar di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru didukung dengan adanya perlengkapan sholat seperti mukenah dan sajadah. Segala bentuk pelayanan yang diberikan di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru tujuanya untuk memberikan kenyamanan kemaslahatan bagi konsumen tamu hotel. Hotel yang berbasis syariah memiliki cara yang khusus untuk menawarkan jasanya atau pelayananya, oleh sebab itu penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan Islami

Dalam Islam kegiatan bisnis harus ada tata pada aturan yang sudah ditetapkan oleh Allah SWT. Dengan selalu bahwasanya Allah selalu

mengawasi dalam setiap gerak gerik hambahnya. Dengan demikian dalam menjalankan bisnis dapat terhindar dari perbuatan yang tidak baik dan dapat merugikan orang lain.

Di dalam sistem ekonomi Islam, Insentif utama yang selalu dipertimbangkan adalah berbentuk kerohanian yaitu ganjaran pahala. Amalan ekonomi dikaitkan dengan kepentingan dunia. Dalam sistem ekonomi Islam amalan melibatkan kebendaan tidak terpisah dari urusan keagamaan. Oleh sebab itu, setiap amalan dikaitkan dengan amalan agama. Niat untuk mendapatkan keridahaan Allah di samping mendapat ganjaran pahala akan menjadi pendorong utama dalam melakukan setiap urusan. (Bakhri, 2011:48).

Kota Pekanbaru merupakan kota yang menawarkan beragam tempat dan objek yang menarik untuk dikunjungi para wisatawan baik yang muslim maupun non muslim. Berikut ini jumlah tamu yang menginap di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru dari 2017-2019.

**Tabel 2 : Perkembangan Jumlah Konsumen Atau Tamu Hotel D'lira Syariah Pekanbaru.**

TAHUN	JENIS ROOM			JUMLAH
	(I) DELUXE DOUBLE	(II) DELUXE TWIN	(III) FAMILY ROOM	
2017	52	62	52	166
2018	78	85	65	228
2019	110	98	30	238
<b>JUMLAH</b>	<b>240</b>	<b>245</b>	<b>147</b>	<b>632</b>

Sumber: Hotel D'lira Syariah Pekanbaru 2020

Berdasarkan data perkembangan jumlah tamu selama tiga tahun sebelumnya, hotel D'lira syariah Pekanbaru di tinjau dari kamar yang terpakai. Baik dari aspek kamar jenis kamar yang digunakan maupun jumlah

total keseluruhan. Pada tahun 2017 jumlah kamar yang digunakan adalah 166, pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang sangat baik yaitu 228 dikarenakan banyak pengunjung hotel dengan keperluan pribadi maupun dengan urusan atau kegiatan bisnis mereka, dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan pengunjung sebesar adalah 238 kamar.

Berdasarkan data yang diperoleh di tempat penelitian terdapat. Jumlah orang yang menginap pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru pada tahun 2017 berjumlah 166 kamar. Pada tahun berikut yaitu pada 2018 orang yang menginap pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru berjumlah 228 kamar. Sedangkan pada tahun ketiga berikutnya pada tahun ketiga yaitu pada tahun 2019 jumlah orang yang menginap pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru berjumlah 238 kamar. Berdasarkan data yang diperoleh selisih jumlah orang yang menginap pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru. Selisih antara pada tahun 2017 dan 2018 yaitu selisihnya berjumlah 62 orang, dan selisih antara pada tahun 2018 dan 2019 berjumlah 10 orang. Jadi total semuanya orang yang menginap tiga tahun terakhir ini yaitu tahun 2017, 2018, dan 2019 berjumlah 632 orang.

Untuk itu manajemen perusahaan harus lebih banyak lagi atau lebih meningkatkan lagi dalam menetapkan kualitas pelayanan Islami. Sehingga bisa menarik tamu dan mempertahankan pelanggan yang ada.

Kualitas pelayanan Islami menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Bahwa standar pelayanan hotel Syariah adalah keramahan,

keterbukaan, jujur, kesedian untuk membantu, sopan dan bermoral. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel. Karena setiap tamu yang datang adalah layaknya seorang tamu yang wajib dimuliakan.

Penerapan bisnis hotel syariah dibidang usaha perhotelan ini masih digambarkan sebagai usaha akomodasi yang kurang berkelas. Tantangan bagi pengusaha hotel Syariah adalah menawarkan produk dan service berkualitas internasional tanpa mengurangi nilai syariah Islam dipengopernasiannya. Sehingga diharapkan suatu saat, akan muncul brand hotel syariah yang bisa sejajar dengan brand hotel global.

Saat sekarang ini hotel Syariah semakin banyak bermunculan seiring dengan dianjurkan untuk berbisnis sesuai dengan syariah, kemudian ditambah dengan tingginya minat masyarakat dalam mencari tempat istirahat yang sesuai dengan syariah. Oleh karena itu, mengingat sekarang ini banyaknya hotel yang sejenis akan menjadi tantangan bagi hotel untuk memiliki strategi yang baik agar harus mampu menciptakan inovasi dari segi kualitas pelayanan untuk menarik tamu agar menginap dan memberikan pelayanan yang baik.

Maka keberhasilan suatu perusahaan dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada konsumen tamu Hotel syariah yang merasa puas dengan pelayanan tersebut. Keberhasilan ini dapat dipengaruhi oleh salah satunya yaitu karyawan Hotel yang memiliki peran penting, mengingat persaingan yang semakin ketat dalam pemberian pelayanan Hotel.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian pada hotel. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan Islami Berpengaruh Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D’lira Syariah Pekanbaru?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Sedangkan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D’lira Syariah Pekanbaru.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Menambah ilmu dan pengetahuan bagi penulis pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu.
2. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Hotel D’lira Syariah Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Islami.
3. Dijadikan sebagai penambah referensi kepastakaan bagi Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Riau.

## **E. Sistematika Penulisan**

Agar memudahkan dalam pembuatan penulisan ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah; Rumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Islami; Kualitas Pelayanan Dalam Islam; Keputusan Pembelian Konsumen; Hotel Syariah; Konsep Operasional; Tinjauan Penelitian Relevan; Kerangka Berpikir; Hipotesis Penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang Jenis Penelitian; Waktu dan Waktu Penelitian; Subjek dan Objek Penelitian; Populasi dan Sampel; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data; Uji Instrumen; Uji Hipotesis.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan, lokasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, layanan dan fasilitas perusahaan, struktur organisasi perusahaan, Sitem Pelayanan

Perhotelan

D'Lira Syariah Pekanbaru, deskripsi data; hasil rekapitulasi angket, analisis data, uji instrumen, uji hipotesis dan pembahasan.

## **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kualitas Pelayanan Islami

##### 1) Pengertian Kualitas Pelayanan Islami

Kualitas adalah kondisi dimensi yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Sangadji & Sopiah, 2013: 99).

Kualitas adalah pertarungan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar. (Zeithmal dan Bitner, 2008: 51).

Kualitas merupakan Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Lovelock, 2011: 51).

Kualitas total terdapat tiga komponen pokok, yaitu *teahnial quality*, *funcnional quality*, dan *corporate image*. *Teahnial quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas aput jasa yang diterima konsumen. *Funcnional quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Sedangkan *corporate image* adalah profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan. (Gilbert, 2003: 52)

Kualitas Pelayanan Islami merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk dan jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

## 2) Perspektif Kualitas

Menurut Garvin (2004: 62) ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah (Sangadji & Sopiah (2013: 99):

a. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)

dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), dimana Kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.

b. Pendekatan berbasis produk (*produk –based approach*)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

c. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)

Pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang.

d. Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing-based approach*)

Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply based*) dan secara khusus memperhatikan praktik perekayasaan dan kemanukfaturan, serta mendefinisikan sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan. Penentu kualitas dalam pendekatan ini adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen pengguna.

e. Pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*)

Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang dan jasa yang paling tepat untuk dibeli (*best buy*).

Menurut Daryanto, (2014: 85) unsur-unsur menentukan kualitas adalah sebagai berikut:

- a) Penampilan adalah personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawarkan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.
- b) Tepat waktu dan janji secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaiknya selalu ingkar janji.
- c) Kesiediaan melayani sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d) Keterbukaan secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memerlukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan.

Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

- e) Efisien Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntunan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntunan perlu diperhatikan.

Menurut Hardiyansyah, (2011: 40) ciri-ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan adalah:

- a) Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c) Kesopanan akan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya pendukung.
- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan da lain-lain.

### 3) Pengertian Pelayanan

Menurut Edi Siswandi (2012: 100) dalam memandang permasalahan di bidang jasa, ada tiga aspek yang perlu diidentifikasi untuk mendapatkan gambaran kondisi aktual pelayanan sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan yang gambaran dari seri aktifitas (*series of activity*), keberadaan standar dan implementasi dari standar.
- b. Sumber daya pelayanan yang terdiri dari fasilitas perlengkapan (*physical evidence*) dan manusia sebagai pelaku dalam penyampaian pelayanan. Hal yang diamati menyangkut kuantitas dan kualitas sumber daya yang dipergunakan dalam proses pelayanan.
- c. Ekpektasi dan Persepsi konsumen berupa harapan dan penilaian konsumen akan pelayanan yang diterima.

Pelayanan adalah produk-produk yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan dan servis yang dihasilkan perusahaan. Definisi yang lebih rinci dapat dijelaskan seperti dibawah ini.

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terdiri sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen maupun pelanggan (Ratminto, 2013:2).

Kualitas pelayanan merupakan upaya setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler, 2012:135).

Kualitas pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan memberikan pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos, 2008: 133).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan pelayanan adalah setiap kegiatan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pelayanan apa dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki.

Terdapat macam-macam karakteristik tentang pelayanan agar dasar bagaimana memberikan pelayanan sebagai berikut (Kotler, 2012: 40).

- a) Tidak berwujud. Jasa berbeda dengan produksi fisik, dimana jasa tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dikecup, dirasakan.
- b) Tidak dapat dipisahkan. Pada umumnya jasa yang diproduksinya dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa itu tersebut.

- c) Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan. Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan guna menciptakan keputusan konsumen, maka yang bersangkutan harus mampu mengimplementasi enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip kualitas pelayanan meliputi:

- a. Kepemimpinan adalah strategi perusahaan merupakan insentif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja kualitas pelayanan. Tanpa adanya upaya meningkatkan kualitas hanya akan berdampak kecil
- b. Pendidikan adalah semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan profesional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan strategi adalah proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

- d. *Review* adalah satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengarahkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus dalam upaya mewujudkan sasaran suasana kualitas.
- e. Komunikasi adalah implementasi strategi kualitas pelayanan dalam organisasi dipengaruhi oleh para komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun lainnya.
- f. Total *Human Reward* adalah aspek rasional dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi harus diberi imbalan dan prestasi harus diakui.

Menurut Lovelock (2011: 47) mengemukakan lima suplemen pelayanan yang terdiri dari:

- 1) Informasi (*information*)

Misalnya jalan dan arah menuju restoran, penyampaian produk, harga, intruksi mengenai menggunakan produk inti atau layanan pelengkap dan peringatan.

- 2) Konsultasi (*Consulation*)

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan biasanya konsumen akan membuat suatu perusahaan yaitu membeli atau tidak membeli. Di dalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi.

- 3) Tindakan (*Undertaking*)

Keyakinan yang diperoleh konsumen melalui konsultasi akan membawa pada tindakan untuk memesan apa yang diinginkan.

Terdapat lima hal yang dapat menyebabkan kegagalan dalam proses suatu penyampaian jasa pelayanan dari perusahaan kepada konsumen sebagai berikut. (Bitner, Zeithmal, 2008: 50)

Merupakan cara karyawan menanggapi kegagalan dalam proses penyampaian jasa.

- a) Pemulihan merupakan cara karyawan dalam menanggapi permintaan dan kebutuhan konsumen.
- b) Kemampuan beradaptasi merupakan cara karyawan dalam menanggapi permintaan dan kebutuhan konsumen.
- c) Spontanitas merupakan tindakan karyawan secara spontan dan tanpa harus diminta.

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta dimengerti.
- b) Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan.
- c) Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan tetap berpegang pada prinsip.

Pelayanan adalah kegiatan jasa dari suatu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara tamah

adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi menerimannya.

Ramah tamah yang dimaksudnya adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajah dan dengan etika yang baik, serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikan menurut *Antrean*. Tepat dimaksudnya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.

## **B. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam**

### **1) Kualitas Pelayanan dalam Islam**

Dalam pandangan Islam yang dijadikan dan tolak ukur untuk menilai Kualitas Pelayanan terhadap konsumen yaitu Standarisasi Syariah. Islam mengajarkan manusia selalu berpegang teguh terhadap Al-Quran, Apabila seseorang Muslim telah terikat dengan Islam maka tiada alasan baginya untuk menyepelkan bahkan meninggalkan Syariah Islam.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk, tidak berkualitas atau pun tidak baik, melainkan memberikan sesuatu yang baik terhadap orang lain.

Dalam memberikan pelayanan hendaklah memberikan perilaku konsumen yang santun maupun lemah lembut kepada orang lain. Sebagaimana dijelaskan tentang berperilaku lemah lembut kepada sesama yang tertera dalam Al-Quran (Q,S Ali-imran (3) 159) yang berbunyi

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya. *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.* (QS. Ali-Imran (3) 159). (Depertemen Agama RI, 2016).

Yang diuraikan Rasulullah saw. Memiliki kepribadian yang lemah lembut, santun, dan berbudi pekerti luhur. Akhlak mulia Rasulullah saw. Tersebut merupakan rahmad dari Allah Swt. Kita harus berusaha dan berdo'a agar mendapat rahmat dari Allah. Rasulullah saw. Tidak bersikap keras dan tidak berhati kasar kepada orang-orang di sekeliling nabi, karena itulah mereka orang-orang yang berada disekiling nabi tidak meninggalkan nabi. Allah Swt. Memerintahkan nabi Muhammad Saw. Untuk memaafkan dan memohonkan ampun atas dosa dan kesalahan orang lain, terutama sahabat-sahabat Nabi Muhammad Saw, begitu pula dengan kita, hendaklah belajar memaafkan dan memohonkan ampun atas dosa kesalahan orang lain, jangan mendo'akan yang jelek-jelek terhadap orang lain, karena dapat berbalik kepada kita. Perintah bermusyawarah untuk menyelesaikan masalah. Perintah untuk bertawakkal.

## 2) Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Menurut Johan Arifin (2009) Ada enam karakteristik dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan antara lain yaitu (Rafidah, vol.10.2014).

- 1) Jujur yaitu sikap tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- 2) *Al-amanah* (bertanggung jawab dan terpercaya) Suatu sikap dalam menjalankan bisnis selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- 3) *Al-kadzib* (tidak menipu) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW.
- 4) Menepati janji dan tidak curang suatu sikap bisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- 5) *Khidmah* (melayani dengan rendah hati) Sikap ramah sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukan. Sebagian kecil dalam ayat Al-Quran dan Hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih lanjut Islam telah meletakkan batasaan yang difirmankan oleh Allah yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ  
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya. "Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usaha-usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Kaya, Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah (2) 267). (Depertemen Agama RI, 2016).

Zakatkanlah (sebagian yang baik-baik) dari hasil (hasil usaha) berupa harta (dan sebagian) yang baik-baik dari (apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu) berupa biji-bijian dan buah-buahan (dan janganlah kamu sengaja) atau yang buruk (darinya) maksudnya dari dari disebutkan itu, lalu (kamu keluarkan untuk zakat) menjadi "hal dari dhamir yang terdapat pada 'tanyammamu' (padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya) maksudnya yang jelek tadi, seandainya ia menjadi hak yang harus diberikan kepadamu (kecuali dengan memajamkan mata terhadapnya), artinya pura-pura tidak tahu atau tidak melihat kejelekannya, maka bagaimana kamu berani memberikan itu guna memenuhi hak Allah! ( Dan Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya) sehingga tidak memerlukan nafkahmu itu (lagi Maha Terpuji) pada setiap kondisi dan situasi.

## C. Keputusan Pembelian

### 1. Pengertian Keputusan Pembelian

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang dianggap paling rasional dan sesuai dengan lingkungan organisasi. Jadi, mengambil

keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi. Alternatif yang ditetapkan merupakan keputusan. Kualitas dari keputusan yang diambil tersebut merupakan standar dari efektivitas mereka. (Siswanto, 2017: 171-172).

Proses pengambilan keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Proses tersebut sebenarnya merupakan proses pemecahan masalah dalam rangka memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen.

Perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan dan langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, dengan melalui proses keputusan yang mendahului tindakan tersebut (Setiadi, 2013: 2).

Perilaku konsumen adalah studi mengenai bagaimana individu, kelompok, dan organisasi, dalam proses memilih, mengamalkan, menggunakan, dan menghentikan produk, jasa, ide, dan pengalaman untuk memuaskan kebutuhannya, dan dampaknya bagi masyarakat dan konsumen itu sendiri (Kolter, 2012: 61).

bahwa perilaku konsumen adalah perilaku yang ditampilkan oleh konsumen saat mereka mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi , dan menghabiskan produk dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Perilaku tersebut dapat ditampilkan oleh konsumen akhir

konsumen rumah tangga maupun konsumen bisnis, konsumen perantara (Priansa, 2017: 62).

Dalam mengenal konsumen perlu mempelajari perilaku konsumen sebagai perwujudan dari seluruh aktifitas jiwa manusia dalam kehidupan sehari-hari. Persepsi pengaruh orang lain dan motivasi motivasi internal akan berinteraksi untuk menentukan keputusan terakhir yang dianggap paling sesuai.

Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang atau organisasi dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan membuang produk atau jasa setelah dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhannya. Perilaku konsumen akan diperhatikan dalam beberapa tahap yaitu tahap sebelum pembelian, pembelian dan setelah pembelian.

Pada tahap sebelumnya pembelian konsumen akan melakukan pencarian informasi yang terkait produk dan jasa, dan pada tahap pembelian, konsumen melakukan konsumsi (penggunaan produk), evaluasi kinerja produk, dan akhirnya membuang produk setelah digunakan.

Keputusan yang efektif biasanya berdasarkan analisis yang tepat serta data dan informasi akurat yang mewakili fakta yang terjadi. Berkaitan dengan sistem manajemen kualitas, keputusan dan kebijakan yang dibuat berdasarkan fakta memberikan manfaat kepada organisasi berupa-rupa:

1. Mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat yaitu memberikan atau mengatakan informasi sesuai dengan fakta yang ada

dan sesuai oleh itu, kita harus pandai- pandai memilih dan melakukan audit terhadap informasi yang kita dapatkan.

2. Meningkatkan kemampuan untuk menunjukkan efektifitas dari keputusan terdahulu melalui referensi terhadap fakta-fakta yang terdokumentasi.
3. Meningkatkan kemampuan untuk meninjau ulang serta mengubah opini dan keputusan-keputusan.

Ada beberapa macam definisi-definisi spesifik mengenai perilaku konsumen, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Perilaku konsumen adalah aktifitas-aktifitas individu dalam pencarian, pengevaluasian, memperoleh mengkonsumsi dan memberhenti pemakaian barang dan jasa. Perilaku konsumen adalah studi mengenai proses-proses yang terjadi saat individu atau kelompok menyeleksi, membeli, menggunakan, atau menghentikan pemakaian produk, jasa, ide, atau pengalaman dalam rangka memuaskan keinginan dan hasrat tertentu.
- 2) Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari. Membeli, menggunakan, dan menghentikan konsumsi produk, jasa, dan gagasan.
- 3) Perilaku Konsumen adalah studi mengenai individu, kelompok atau organisasi dan proses proses yang dilakukan dalam memilih, menentukan mendapatkan, menggunakan, dan menghentikan pemakaian produk, jasa, pengalaman, atau ide untuk memuaskan

kebutuhan serta dampak proses-proses tersebut terhadap konsumen dan masyarakat.

Pada dasarnya perilaku konsumen merupakan tindakan atau perilaku, termasuk didalamnya aspek-aspek mempengaruhi tindakan itu, yang berhubungan dengan usaha mendapatkan produk (barang dan jasa) guna memenuhi kebutuhan.

**Gambar 1. Keputusan Pembelian Konsumen**



Sumber: Kotler, 2012: 88)

Pada gambar yang menunjukkan proses lima tahap yang dilalui konsumen: Pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli, dan perilaku setelah membeli-beli itu mempunyai konsekuensi yang panjang setelah membeli. Hal ini mendorong para pemasar untuk memusatkan perhatian pada proses membeli dari pada keputusan membeli.

*Pertama*, pengenalan Masalah *Problem Recognition* adalah proses membeli dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan. Dimana dalam hal ini konsumen menyadari adanya perbedaan antara keadaan yang sebenarnya dengan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan tersebut dapat digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri konsumen itu sendiri maupun berasal dari luar diri konsumen.

*Kedua*, pencarian informasi adalah seseorang konsumen yang mulai tergugah minatnya mungkin akan atau mungkin tidak mencari informasi yang lebih banyak lagi. Jika dorongan konsumen adalah kuat, dan obyek yang dapat memuaskan kebutuhan itu tersedia, konsumen akan membeli objek itu. Jika tidak, kebutuhan konsumen akan mengendap dalam ingatannya. Yang menjadi pusat perhatian para pemasar adalah sumber-sumber informasi pokok yang akan diperhatikan konsumen dan pengaruh relatif dari setiap informasi konsumen terbagi menjadi empat kelompok :1) Sumber pribadi (keluarga, teman, tetangga, kenalan); 2) Sumber niaga (perikalan, petugas penjualan, penjual, bungkus dan pameran); 3) Sumber umum (media massa, organisasi konsumen) ; 3) Sumber umum (media massa, organisasi konsumen); 4) Sumber pengalaman pernah menangani, menguji, mempergunakan produk.

Mengenai sumber informasi yang dipergunakan oleh konsumen, pemasar perlu mengidentifikasi sumber-sumber itu dengan cermat dan menilai pentingnya masing-masing sumber informasi itu. Pemasar akan memperoleh kesimpulan bahwa informasi ini penting dan mempunyai pengaruh yang kritis dalam mempersiapkan komunikasi yaang efektif terhadap pasar sasaran.

*Ketiga*, Evaluasi Alternatif adalah bagaimana memproses informasi merek yang kompetitif dan membuat penilaian akhir. Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan konsumen. Beberapa konsep dasar akan membantu dalam memahami proses evaluasi konsumen, Pertama konsumen

berusaha memenuhi suatu kebutuhan. Kedua, konsumen memandang setiap produk sebagai kumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang dicari untuk memuaskan kebutuhan ini. Konsumen memiliki sikap yang berbeda-beda dalam memandang perhatian terbesar pada atribut yang memerikan manfaat yang dicarinya.

*Keempat*, Keputusan Pembelian adalah tahap penilaian keputusan menyebabkan konsumen membentuk pilihan mereka diantara beberapa merek yang bergabung dalam perangkat pilihan konsumen, mungkin juga membentuk juga membentuk suatu maksud dan juga cenderung membeli merek yang disukainya. Namun demikian, dua faktor-faktor lainnya mencampuri maksud membeli dengan keputusan membeli.

Faktor pertama adalah orang lain. Makin kuat intensitas sikap negatif orang lain, dan main dekat orang lain itu dengan konsumen, maka makin banyak kemungkinan konsumen untuk mengurungkan maksudnya untuk membeli sesuatu.

Faktor kedua adalah sikap orang lain. Makin kuat intensitas sikap negatif orang lain, makin dekat orang lain dengan konsumen. Maka makin banyak kemungkinan konsumen untuk mengurungkan maksudnya untuk membeli berdasarkan pada faktor faktor seperti pendapatan keluarga. Bila konsumen hampir tiba pada keputusan untuk membeli, lima faktor-faktor situasi yang tak terduga itu mungkin muncul untuk mengubah maksud membeli.

Keputusan konsumen untuk mengubah, menggunakan, atau membatalkan keputusan membeli, banyak dipengaruhi oleh pandangan resiko kecenderungan. Pemasar harus memahami faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya yang negatif dalam diri konsumen dan menyediakan informasi dua pendukung lainnya yang akan mengurangi perasaan ini.

Seseorang konsumen yang memutuskan untuk melaksanakan maksudnya untuk membeli sesuatu akan membuat lima macam sub keputusan konsumen membeli. Ada 5 sub keputusan membeli yaitu, 1) Keputusan tentang merek; 2) Keputusan membeli dari siapa; 3) Keputusan tentang jumlah; 4) keputusan tentang waktu membeli; 5) Keputusan tentang cara membayar.

*Kelima*, Perilaku pasca pembelian adalah setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan pasca pembelian, kepuasan pembeli adalah sebuah fungsi dari pada jauh dekatnya produk menurut harapan konsumen dan pelanggan prestasi. Jika produk dibawah tingkat yang diharapkan, konsumen akan merasa puas, jika produk itu dibawah tingkat yang diharapkan, konsumen tidak merasa puas. Konsumen membentuk pengharapan- pengharapan mereka berdasar.

Pada pesan-pesan yang mereka peroleh dari pada penjual, teman, dan sumber informasi lainnya. Teori menunjukkan bahwa para penjual perlu

mengemukakan secara terus terang dan jujur tentang prestasi produk sehingga para pembeli mengalami kepuasan.

## **2. Keputusan Konsumen Menurut Perspektif Ekonomi Islam**

Keputusan Konsumen dalam pandangan Ekonomi Syariah merupakan proses yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Proses pemindahan dalam perdagangan disebut jual beli yaitu janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sesuka hati diantaranya (Armstrong, 2010: 177).

## **3. Mashlahah dalam perilaku Konsumen Islam**

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai keputusan konsumen adalah syariah. Keputusan konsumen dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk dan jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Syariah Islam juga menginginkan manusia mencapai dan memelihara kesejahteraan. Mashlahah yang maknanya lebih luas dari sekedar ekonomi konvensional. Mashlahah merupakan tujuan hukum syariah yang paling utama (Mustafa, 2010: 61).

Konsep mashlahah diartikan sebagai konsep pemetaan perilaku konsumen berdasarkan asas kebutuhan dan prioritas. Konsep mashlahah hadir dari epistemologi Islami sebagai berikut.

- a. Membuat persepsi tentang penolakan terhadap kemudharatan.

- b. Membuat persepsi kebutuhan manusia.
- c. Memanifestasikan persepsi tentang individu tentang upaya setiap pergerakan amalnya.
- d. Persepsi tentang penolakan terhadap kemudharatan membatasi persepsinya hanya pada kebutuhan.
- e. Persepsi seorang konsumen dalam memenuhi kebutuhannya menentukan keputusan konsumen.

Syariah Islam menginginkan manusia mencapai dan memelihara kesejahteraan. Menurut imam Shatibi, masalah adalah sifat atau kemampuan barang dan jasa yang mendukung elemen-elemen dan tujuan dasar dari kehidupan manusia di muka bumi ini. Ada lima elemen dasar menurut yakni: kehidupan atau jiwa (*an-nafs*), properti atau harta benda (*al-mal*), Keyakinan (*ad-din*), Intelektual (*al-aql*), dan keluarga atau keturunan (*an-nasab*). Semua barang dia atas pada individu, itulah yang disebut *masalah*. Kegiatan-kegiatan ekonomi meliputi produksi, konsumsi, dan pertukaran yang menyangkut tersebut harus dikerjakan sebagai suatu bentuk ibadah. Tujuannya bukan hanya kepuasan dunia tapi juga kesejahteraan di akhirat. Semua aktifitas tersebut yang memiliki masalah bagi umat manusia, disebut atau kebutuhan. Dan semua kebutuhan itu harus dipenuhi (Muhammad, 2006: 93).

Mencukupi kebutuhan dan bukan memenuhi keinginan adalah tujuan dari aktifitas ekonomi Islam, dan usaha pencapaian tujuan adalah salah satu kewajiban dalam beragama.

Adapun sifat-sifat mashlahah sebagai berikut:

- a) Masalah bersifat subjektif dalam arti bahwa setiap individu menjadi hukum bagi masing-masing dalam menentukan apakah suatu perbuatan merupakan suatu masalah atau bukan bagi dirinya. Yang ditetapkan oleh syariah dan sifatnya mengikat bagi semua individu.
- b) Masalah orang perorang akan konsisten dengan masalah orang banyak. Konsep ini yaitu keadaan optimal di mana seseorang tidak dapat meningkatkan tingkat atau kesejahteraan tanpa menyebabkan penurunan atau kesejahteraan orang lain.
- c) Konsep masalah mendasari semua aktifitas ekonomi dalam masyarakat, baik itu produksi, konsumsi, maupun dalam pertukaran dan distribusi.

#### **4. Konsumsi Alternatif Dalam Pandangan Islam**

Islam adalah agama yang ajarannya mengatur segenap perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Demikian pula dalam masalah konsumen, Islam mengatur bagaimana manusia berguna bagi kemaslahatan hidupnya. Seluruh aturan Islam mengenai aktifitas konsumen di atas terdapat dalam Al-quran dan As-sunnah. Jika manusia dapat melakukan aktifitas konsumsi sesuai dengan ketentuan Al-quran dan As-sunnah ini akan membawa pelakunya mencapai keberkahan kesejahteraan hidupnya (Abdul , 2014: 176).

Islam menekankan pada halal, haram serta berkah tidaknya barang yang akan dikonsumsi sehingga jika individu dihadapkan pada dua pilihan A dan B maka seorang muslim (orang yang memiliki prinsip keIslaman) akan memilih barang yang mempunyai tingkat kehalalan dan keberkahan yang lebih tinggi, walaupun barang yang lainnya secara fisik lebih disukai. Hal di atas nampak jelas bagaimana pendekatan yang digunakan oleh ekonomi Islam dalam memenuhi kebutuhan seseorang. Oleh karena itu, perintah Islam mengenai konsumsi dikendalikan oleh lima prinsip, yaitu:

- a. Prinsip Keadilan, syarat ini mengandung arti pada penting mengenai mencari rizki secara halal dan akhirat dan tidak melanggar hukum.
- b. Prinsip Kebersihan, prinsip ini menghendaki makanan maupun barang lain yang dikonsumsi harus baik atau cocok untuk di konsumsi, tidak kotor atau menjijikkan sehingga merusak selera.
- c. Prinsip Kesederhanan, prinsip ini mengandung arti dalam melakukan konsumsi tidak boleh berlebih-lebihan.
- d. Prinsip Kemurahan Hati. Dalam hal ini Islam memerintakkan agar senantiasa memperhatikan saudara dan tetangga kita dengan senantiasa berbagai rasa bersama.
- e. Prinsip Moralitas. Selain hal-hal di atas juga memperhatikan pembangunan moralitas spritual bagi manusia.

Konsumsi merupakan bagian aktifitas ekonomi yang sangat vital bagi kehidupan manusia, suatu fitrah manusia untuk mempertahankan hidupnya. Harta maupun apa yang akan konsumsi sesuai dengan kebutuhannya.

## **D. Hotel Syariah**

### **1. Pengertian Hotel Syariah**

Kata hotel memiliki pengertian atau definisi yang cukup banyak. Masing-masing orang berbeda dalam menguraikannya. Berikut ini adalah beberapa dalam menguraikannya. Berikut ini adalah beberapa pengertian hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola dalam menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa perjanjian khusus (Agusnawar, 2001: 1).

Hotel adalah bagian internal dari usaha pariwisata yang sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuma, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya.

Hotel Syariah adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Jadi hotel syariah adalah suatu akomodasi dari salah satu bentuk pariwisata syariah yang menyediakan fasilitas-fasilitas di dalamnya untuk kepentingan

pelanggan dalam segala bentuk dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dan tidak menyelewang dari aturan syariah (Fadhli Aulia, 2018: 18).

Hotel Syariah adalah suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional atau non-syariah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku adil dalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Dalam Islam pandangan awam, hotel syariah kadang masih dianggap sebagai suatu jasa yang hanya dikhususkan untuk pasar muslim. Padahal hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 jam dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun non muslim.

Fungsi hotel bukan hanya sekedar tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, akan tetapi hotel telah memiliki banyak fungsi, diantara dijadikan sebagai tempat tujuan pertemuan pejabat-pejabat penting, konferensi, meeting, seminar, musyawarah nasional dan internasional, dan berbagai lainnya yang membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang, semua tuntutan tersebut tersebut saat ini telah mampu dijawab oleh hotel.

Hotel yang sesuai dengan prinsip adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta lainnya bagi umum, dikelola secara komensial, serta komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh komponen kriteria

persyaratan teknis operasional hotel, dari mulai hal-hal yang kecil seperti informasi apa yang harus tersedia, penyajian makanan dan minuman sampai pada harus dipastikan semua memenuhi ketentuan Syariah.

## 2. Fasilitas Hotel

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata ada disuatu daerah. (Alma, 2011 :2891).

Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah sebagai berikut:

- a. Khusus dalam bidang perhotelan
  1. Fasilitas penyediaan atau penyewa kamar
  2. Fasilitas penyediaan ruang konferens
  3. Pelayanan kamar mandi
  4. Pelayanan makanan dan minuman
  5. Pelayanan penunjang lainnya.
- b. Menyangkut urusan keuangan, menyediakan penukaran valuta asing, safety box untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
- c. Urusan makanan, menyediakan kafeteria, restoran.
- d. Bidang rekreasi, hiburan band, menjual karcis tempat rekreasi, buku petunjuk objek wisata, kios souvenir, tempat bermain anak-anak.
- e. Bidang hiburan, Amusement, band, nyanyi dan tari.

- f. Bidang olahraga, kolam renang, ruang fitness.
- g. Bidang komunikasi atau bisnis: telepon, fax, fotocopy.

### 3. Tamu Hotel

#### 1. Pengertian Tamu Hotel

Tamu Hotel adalah seseorang untuk sekelompok orang yang datang untuk menginap dengan mengharapkan pelayanan yang baik. Setiap tamu yang datang selalu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi dari ekspektasi yang diharapkan. Maka dari itu seorang *receptionist* harus memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak menimbulkan kesan negatif dari setiap tamu yang datang untuk menginap.

#### 2. Jenis-Jenis Tamu yang Menginap di Hotel

Pada umumnya jenis tamu yang datang untuk menginap dalam sebuah hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

##### a. *Domestic Tourist*

Yaitu wisatawan lokal yang datang ke hotel untuk menginap, misalnya pada waktu liburan ataupun aktifitas lain.

##### b. FITS (*Free Independent Travellers*)

Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual tanpa adanya suatu kelompok atau rombongan. Biasanya jenis tamu yang melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan pada umumnya hanya memesan kamar (*room only*).

##### c. GITs (*Group Inclusive Tours*)

Yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*. Jenis tamu ini melakukan perjalanan dengan perantara *travel agent*.

d. SITs (*Special Interest Tours*)

Yaitu suatu rombongan yang datang untuk berkunjung ke suatu tempat wisata, biasanya jenis tamu ini datang untuk tujuan yang khusus.

e. CIPs (*Commercial Important Persons*)

Yaitu tamu yang datang dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel yang mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.

f. SPATTs (*Special Attention Guests*)

Yaitu tamu yang datang membutuhkan perhatian yang lebih khusus, seperti tamu yang sudah lama tinggal di dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, lanjut usia, cacat dan sebagainya.

#### 4. Dasar Hukum Syariah

Manajemen hotel sebagai penyedia jasa penginapan berkewajiban untuk melarang terjadinya zina untuk para tamunya. Untuk menghindari terjadinya zina, maka manajemen harus melakukan antisipasi dari penginapannya. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah memberikan persyaratan bagi tamu dengan cara yang sopan, yaitu meminta para tamu laki-laki yang akan menginap bersama perempuan, sebelum menginap menunjukkan bukti KTP atau fotocopy surat nikah untuk mengetahui

hubungan keduanya (muhrim atau tidak). Jika informasi tidak diperoleh, maka pihak hotel harus bersikap tegas, tidak memperoleh tamu tersebut menginap di hotelnya. Hal ini perlu dilakukan untuk pembentukan *image* penerapan syariah secara tegas dan menghilangkan kesan bahwa syariah bukan hanya sekedar nama dan stempel, namun benar-benar diaplikasikan.

#### 5. Ketentuan Hotel Syariah

Ketentuan hotel syariah terdapat beberapa ketentuan yang diatur dalam fatwa nomor 08/DSNMUI/X/2016 yang terkait dengan perhotelan, diantara ketentuan itu adalah hotel tidak boleh menyediakan hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan atau tindak asusila. Ketentuan ini merupakan ketentuan standar yang sebelumnya telah diatur melalui Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2014 yang saat ini sudah tidak berlaku lagi. Berikut ini peraturan yang menjadi ketentuan hotel syariah (Fadhli Aulia, 2018: 29).

- a. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tidak asusila.
- b. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarahkan pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan tindak asusila.
- c. Makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel syariah wajib mendapatkan sertifikasi halal dari MUI.

- d. Menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
- e. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- f. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.

#### **6. Pedoman Penyelenggaran Hotel Syariah**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 menyatakan bahwa pengertian usaha perhotelan adalah suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan untuk memperoleh suatu keuntungan. Sedangkan usaha hotel yang berbasis syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraanya diharus memenuhi kriteria syariah sebagaimana dimaksud dalam peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif tersebut.

Peraturan Menteri tersebut juga menyebutkan tentang kriteria yang harus dipenuhi bagi pengusaha hotel, khususnya hotel didirikan tidak hanya berlabelkan syariah saja, namun sudah menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam aspek pengelolaan, produk, maupun pelayanan.

Dalam rangka memudahkan terhadap identifikasi hotel dengan basis syariah dan pemenuhan unsur kesyariahan, terdapat dua golongan

atau jenis hotel syariah yaitu hotel syariah hilal-1 dan hotel hilal-2. Hotel syariah Hilal-1 yaitu hotel yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Sedangkan penggolongan hotel syariah hilal-2 yaitu bagi hotel syariah yang dinilai memenuhi semua kriteria yang telah ditentukan untuk kebutuhan moderat wisatawan muslim. Dalam kriteria hotel syariah, terdapat kriteria mutlak dan tidak mutlak.

Kriteria mutlak merupakan sebuah ketentuan dan persyaratan minimal tentang pengelolaan produk, maupun pelayanan, yang harus terpenuhi dan dilaksanakan oleh pengelola hotel sehingga dapat dikategorikan sebagai usaha hotel syariah dan memperoleh sertifikat hotel syariah. Adapun kriteria tidak mutlak yaitu sebuah ketentuan atau aturan tentang pengelolaan, produk, maupun pelayanan sekunder untuk memenuhi atau menunjang kebutuhan tertentu wisatawan muslim.

Sertifikat hotel syariah merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh DSN-MUI pada usaha hotel yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan, baik itu kriteria mutlak maupun kriteria tidak mutlak sesuai dengan peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif.

#### **E. Penelitian Relevan**

Tinjauan Penelitian terdahulu diambil untuk menjadi bahan perbandingan dengan penulis. Gusti Ratna Ningsih (2018) meneliti tentang *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Bandara Syariah Kabupaten Lampung Selatan”*. Hasil

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara persial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap minat konsumen hotel syariah. Uji t dan uji f menghasilkan nilai signifikansi  $<0,05$ . Kemudian nilai  $R$  *Square* sebesar 0,45 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 40,50%. Sedangkan sisanya 59,50%.

Dengan melihat hasil penelitian di atas, perbedaan dan persamaan penelitian terhadulu dengan penelitian ini adalah

1. Perbedaan adalah
  - Objek penelitiannya adalah Hotel D'lira Syariah Pekanbaru
  - Lokasi Penelitiannya adalah Pekanbaru
2. Persamaan adalah
  - Objek penelitiannya yaitu hotel syariah

Jamhari (2017) meneliti tentang. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Syariah Harion Surabaya*". Hasil penelitian yang menunjukkan dari data-data yang telah diuji yaitu uji validitas uji realibilitas dan metode *servquel* yang diolah. Dimana dari metode *servquel* terdapat gap dari masing-masing item yaitu tangibles 0,245, realibilitas 0,31 responsivness 0,070 assurance 0,262 dan emphaty 0,015. Dari kelima dimensi ini apabila dilihat dari kuadrat *improtant performance* analisis dimensi yang perlu menjadi prioritas yatitu bukti fisik dan assurance karena terletak pada kuadrat A yang mana atribut sangat penting namun tidak dapat memuaskan

pelanggan. Dari secara keseluruhan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada hotel harion belum mencapai kepuasan pengunjung.

1. Perbedaannya adalah

- Objek penelitiannya yaitu Hotel D'lira Syariah Pekanbaru
- Lokasi penelitiannya adalah Pekanbaru

2. Persamaannya adalah

- Objek Penelitiannya yaitu hotel syariah

Supian Sauri (2017) meneliti tentang "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap kepuasan Konsumen Pada Hotel Ariani Malang*". Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,764. Dan dengan jalur kualitas pelayanan Islami berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,594.

1. Perbedaannya adalah

- Objek Penelitiannya yaitu Hotel D'lira Syariah Pekanbaru
- Lokasi Penelitiannya adalah Pekanbaru

2. Persamaannya adalah

- Objek penelitiannya yaitu hotel syariah sama-sama memakai Pengaruh
- Kualitas Pelayanan Islam

## **F. Konsep Operasional**

Berikut ini konsep operasional penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru.

**Tabel 3. Konsep Operasional**

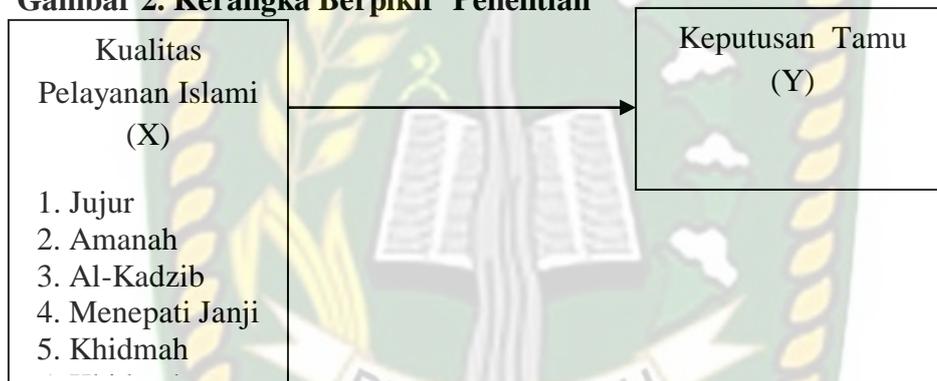
No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Variabel Bebas kualitas Pelayanan Islami (X)	Jujur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Selalu memberikan informasi yang benar</li> <li>Menjaga tutur bahasa yang baik, sopan dan ramah</li> <li>Penyajian yang halal (Rafidah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami).</li> </ol>
		Al-Amanah (Betanggung jawab)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan dengan sepenuh hati</li> <li>Tidak berhianat ketika memberikan informasi</li> <li>Fasilitas yang menarik</li> <li>Keamanan tempat parkir (Rafidah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami).</li> </ol>
		Al- Kadzib (Tidak Menipu)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan Pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku</li> <li>Tidak pernah memberikan informasi yang tidak benar</li> <li>Tidak pernah menipu dalam memberikan promosi (Rafidah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami).</li> </ol>
		Menepati janji	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menepati janji</li> <li>Dapat dipercaya</li> <li>Menghormati Waktu dan disiplin waktu (Rafidah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami).</li> </ol>
		Khidmah(Melayani dengan rendah hati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bersikap ramah dan lembut</li> <li>Memberikan pelayanan dengan rasa tanggung jawab</li> <li>jika terdapat pelayanan yang kurang memuaskan, pihak hotel segera meminta maaf kepada tamu hotel (Rafidah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami).</li> </ol>

2	Variabel Terikat Keputusan Tamu (Y)	Keputusan Pembelian	1. Pengenalan masalah 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Perilaku pasca pembelian (Kotler, 2012).
---	-------------------------------------	---------------------	--

### G. Kerangka Berpikir

Dari uraian diatas, selanjutnya disajikan kerangka pikir penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian**



Sumber: Data Olahan 2020

Gambar tersebut diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami mempengaruhi keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru.

### H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah serta landasan teori yang telah dijelaskan diatas sebelumnya, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian (*field research*) yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. (Misbahuddin & Hasan, 2014 :5).

Jenis penelitian ini menggunakan desain kausalitas yaitu penelitian yang disusun untuk kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab-akibat (tersebut) sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan kalsifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat (tegantung). (Sanusi, 2016:14)

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel D'lira Syariah Pekanbaru di jalan Pepaya No. 73, Pekanbaru, dalam penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai bulan Agustus 2020, yaitu selama 4 bulan:

**Tabel 4. Jadwal Kegiatan**

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Proposal	■	■	■	■												
2.	Pengumpulan Data					■	■	■	■								
3	Pengolahan dan Analisis Data									■	■	■	■				



Dalam penelitian ini jumlah populasi (N) = 632 orang, dengan nilai kritis sebesar 10% maka ukuran sampelnya adalah:

$$n = \frac{632}{1 + 632(10\%)^2}$$

$$n = 86,33 \text{ konsumen menginap di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru}$$

Populasi Tipe Kamar

$$n_i = N_i/N.$$

Dimana:

$n_i$  = Jumlah sampel menurut stratum

$n$  = Jumlah sampel seluruhnya

$N_i$  = Jumlah populasi menurut stratum

$N$  = Jumlah populasi seluruhnya

1. Jumlah Tipe Kamar hotel D'lira syariah Pekanbaru

a. Deluxe Double

$$240/632 \times 86 = 32,65 = 33$$

b. Deluxe Twin

$$245/632 \times 86 = 33,33 = 33$$

c. Family Room

$$147/632 \times 86 = 20,00 = 20$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya yaitu 86 orang menginap di Hotel D'lira Syariah Pekanbaru. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling* dengan metode sampel aksidental yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan faktor

spontanitas, yang artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya. (Riduwan, 2018: 19).

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi sampling, yaitu penentuan sampelnya mempertahankan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi. Tingkat error atau kesalahan 5%.

## **E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data Primer**

Merupakan data yang pertama kali dikumpulkan dan dicatat oleh peneliti (Sanusi, 2016: 104). Untuk mendapatkan data primer peneliti meminta respon untuk mengisi angket telah dibuat oleh peneliti.

#### **b. Data Sekunder**

Merupakan data yang sudah ada dan dilakukan oleh pihak lain (Sanusi, 2016: 104). Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan hanya melalui media perantara. Data ini diperoleh dari literatur-literatur yang berkaitan dengan judul penulis yaitu berupa jurnal, buku-buku yang terkait dan penelitian yang relevan dengan judul peneliti (Muhammad, 2019: 102).

### **2. Teknik Pengumpulan**

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung dan cermat mengenai catatan-catatan yang dibuat oleh instansi pemerintah swasta. Atau sebagai suatu teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik. Observasi digunakan bila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. ( Sugiyono, 2015: 203).
- b. Angket atau kuesioner adalah daftar pernyataan yang diberikan kepada orang lain (responden) yang bersedia memberikan respon. Atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. (Sugiyono, 2015: 199).
- c. Wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. (Sugiyono, 2015: 194).

#### **F. Teknik Pengelolaan Data**

Pengolahan data dilakukan jika semua data terhimpun dan telah dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Berikut

tahap pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut. (Misbahudin dan Hasan, 2013: 27-28).

- a. Penyuntingan (*editing*), adalah pengecekan data atau pengoreksian data yang sudah dikumpulkan untuk mengetahui jika masih ada data yang ragu dan salah
- b. Pengkodean (*coding*), adalah pemberian atau pembuatan kode di setiap data yang masuk dalam kriteria yang sama. Kode ialah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang diberikan petunjuk pada suatu data yang akan dianalisis.
- c. Pentabulasian (*tabulating*), adalah membuat tabel yang berisi data yang diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisa secara statistik guna melakukan uji penelitian terhadap data-data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi sederhana dimana proses perhitungan data menggunakan *SPSS for window versi 23.0*.

Karena kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala lima alternatif pilihan, maka terlebih dahulu data kuesioner yang sudah berhasil dikumpulkan akan dilakukan pengujian terlebih dahulu. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *likert*, secara alternatif adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert**

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

Sumber: Riduwan, 2018 : 38

## H. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu. (Sanusi, 2016: 67).

### 1) Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu objek yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada uji validitas suatu variabel dikatakan valid jika memberi nilai  $> 0.05$  atau 5%. (Sanusi, 2016: 76).

Metode uji validitas dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Jika nilai korelasi  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel atau nilai korelasi negatif maka item tidak valid  $r$  dalam tabel  $\alpha = 5\%$ . (Prayitno, 2016 : 53).

## 2) Uji Reliabilitas

Merupakan suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten). Untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana instrumen dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki koefisien kehandalan sebesar 0,6 atau lebih. (Riduwan dan Sunarto, 2014 : 348).

### I. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada empat yaitu:

#### a. Analisis Regresi linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah secara linier antara variabel bebas atau independen (X) dengan variabel terikat atau dependen (Y).

Analisis bertujuan untuk:

1. Untuk memprediksi nilai variabel independen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.
2. Untuk mengetahui arah hubungna antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah positif atau negatif. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

X = Kualitas pelayanan Islam

Y = Keputusan Tamu

- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi

**b. Uji Parsial (Uji-t)**

Uji dilakukan untuk mengetahui masing-masing pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Riduwan, 2018: 207-208). Langkah-langkahnya adalah:

1. Merumuskan hipotesis
2. Menemukan *level of signifikasi*  $\alpha = 0,05$
3. Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$
4. Membuat kesimpulan

Untuk mengambil kesimpulan digunakan kriteria penulisan yaitu nilai  $t$  tabel yang diperoleh dibandingkan nilai  $t$  hitung, bila  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent berpengaruh pada variabel dependent.

**c. Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan kontribusi variabel bebas dengan terikat. Untuk memberikan interpretasi nilai koefisien dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 - 0,199	Sangat rendah
0.20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan dan Sunarto, 2014: 228

#### **d. Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Koefisien determinasi ( $\text{AdjustedR}^2$ ) adalah besaran yang menunjukkan seberapa besar penyebab variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X). (Riduwan,2014: 81).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru

##### 1. Sejarah Singkat Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru

Hotel D’Lira Syariah dahulunya bernama Hotel Sinda, salah satu hotel yang terkenal di Pekanbaru Riau. Hotel yang dikenal dengan keluarga yang bersih dan sering juga dikenal dengan hotel rombongan dan pelatihan. Hotel D’Lira Syariah lahir dengan semangat perbaikan dan peningkatan pelayanan, keluar maupun kedalam, sehingga memberikan kenyamanan baik bagi tamu dan juga karyawan. Dengan tidak melupakan sejarah dan kesan masa lalu yang baik untuk dipertahankan. Motto Hotel D’Lira Syariah adalah “*Customer satisfaction and continuous and never ending improvement*”. D’Lira Syariah Hotel berbintang 1 ini menawarkan kenyamanan kepada tamu baik untuk keperluan bisnis maupun berwisata di Pekanbaru. Properti menawarkan standar pelayanan dan fasilitas yang tinggi untuk memenuhi setiap kebutuhan semua wisatawan.

Hotel D’lira Syariah Pekanbaru merupakan hotel yang pertama kali dalam Harison Group yang menggunakan prinsip syariah sebagai landasan operasional dan pelayanannya. Sehingga nama Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru sudah di hak patenkan oleh Horison Group menjadi nama setiap hotel berbintang satu yang operasional dan pelayanannya menurut prinsip syariah didalam pengelolaan.

Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru terletak di pusat kota Pekanbaru, Provinsi Riau, tepatnya di Jl. Pepaya depan Plaza Citra (Matahari), Pusat Pertokoan, bersebelahan dengan Pasar Cik Puan terletak pada lokasi strategis di Kota Pekanbaru dikarenakan oleh:

- a) Sekitar 5 menit ke Kantor Gubernur, Kantor Walikota dan Taman rekreasi Kota Pekanbaru.
- b) Sekitar 15 menit menuju pusat belanja Pasar Pusat Mal SKA, Mal Pekanbaru, Ramayana dan lainnya.
- c) Sekitar 10 menit ke Kantor DPRD Riau dan Bandara Udara Sultan Syarif Kasim.
- d) Sekitar 20 menit menuju terminal AKAP dan Jembatan Siak I, II, & III

## **2. Visi dan Misi Hotel D'Lira Syariah**

Visi:

Tewujudnya hotel yang menawarkan berbagai fasilitas untuk memaksimalkan pelanggan.

Misi:

- a. Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan sesama pelanggan
- b. Meningkatkan dan menjaga lingkungan yang bersih dan aman
- c. Meningkatkan hasil hunian kamar untuk memberikan hasil pendapatan (*revenue*) dan keuntungan (GOP) yang maksimal.

### 3. Layanan dan Fasilitas Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru

Layanan kamar 24 jam, Wi-fi di tempat umum, tempat parkir mobil, layanan kamar untuk keluarga tersedia untuk dinikmati oleh para tamu hotel. Beberapa kamar dirancang dengan baik dan dilengkapi dengan ruang penyimpanan pakaian AC, meja tulis, inhouse movie, televisi. Suasana tenang di properti ini meluas hingga fasilitas rekreasinya yang meliputi taman

### 4. Struktur Hotel D’Lira Syariah Pekanbaru



Sumber: Data Olahan, 2020.

### 5. Sistem Pelayanan Perhotelan D’Lira Syariah Pekanbaru

Hotel merupakan suatu akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum yang halal, hotel juga merupakan tempat yang sangat dibutuhkan orang yang sedang mengadakan kunjungan, baik itu kunjungan wisata, dinas maupun bisnis. Keberadaan hotel sangat membantu kelancaran kunjungan seseorang. Setelah melewati hari dengan penuh kesibukan, maka hotel adalah tempat yang paling pas untuk istirahat, makan dan minum, dan juga menginap.

Fasilitas hotel selain menyediakan tempat penginapan, makan dan minum, hotel juga menyediakan fasilitas tempat untuk pertemuan misalnya mengadakan training, seminar, dan lain-lain. Ketika mengadakan event seperti training, seminar, dan lain-lain, hotel merupakan tempat yang sangat dibutuhkan demi lancarnya acara tersebut. Karena dengan mengadakan acara tersebut di hotel, maka semua fasilitas yang diperlukan selama acara berlangsung sudah disediakan oleh pihak hotel, seperti makan, minum, snack, alat untuk presentasi, dan lain-lain.

Semakin banyaknya orang yang membutuhkan jasa hotel, maka semakin pesat pula perkembangan hotel, khususnya di kota yang sedang berkembang. Pekanbaru misalnya, adalah kota yang sangat pesat perkembangannya, terutama dibidang bisnis. Banyak pelaku bisnis yang tertarik membuka bisnis di Pekanbaru, datang dari hampir setiap daerah Indonesia ini dan bahkan dari luar negeri.

Seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis di kota Pekanbaru, perkembangan hotel juga tidak kalah cepatnya, hampir setiap tahun ada hotel baru yang didirikan. Salah satu hotel yang sedang berkembang saat ini di Pekanbaru adalah Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru. yang terletak di jalan Pepaya depan Plaza Citra, Pekanbaru Riau.

Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru merupakan hotel yang pelayanan dan operasionalnya menggunakan sistem syariah. Mempunyai pangsa pasar tertentu. Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru semakin hari terus berkembang dengan banyak pengunjung yang ingin menggunakan jasa hotel tersebut. Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru juga menjalin kerjasama dengan badan usaha lainnya, khususnya badan

usaha yang memakai prinsip syariah seperti Perbankan Syariah, Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, dan lain-lain.

Setelah menjamin kerjasama dengan badan usaha lain, dan dengan promosi yang dilakukan pihak hotel melalui sales marketing. Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru semakin lama semakin banyak pengunjungnya, baik itu kunjungan perseorangan maupun dengan rombongan. Dan akhir-akhir ini banyak sekali yang tertarik mengadakan event di Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru.

## **B. Deskripsi Data**

### **1. Identitas Responden**

Identitas responden dalam kegiatan penelitian merupakan yang sangat penting untuk mengetahui umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan setiap individu yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang ada diangket dapat diidentifikasi karakteristik responden pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Jenis Kelamin**

**Tabel 7: Jenis Kelamin Responden penelitian**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki Laki	47	54,65
Perempuan	39	45,34
Jumlah	86	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang berjenis kelamin laki-laki banyak menjadi tamu pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru yang berjumlah 47 orang dengan persentase 54,65%.

**b. Tingkat Umur**

**Tabel 8 : Tingkat Umur Responden penelitian**

Tingkat Umur	Jumlah (Orang)	Persentase
20-25	15	17,44
25-30	28	40,69
30-50	35	32,55
>50	8	9,30
Jumlah	86	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat umur responden penelitian tamu pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru lebih banyak berumur 30-50 yaitu yaitu berjumlah 35 orang dengan persentase 32,55%.

**c. Tingkat Pendidikan Terakhir**

**Tabel 9 : Tingkat Pendidikan Terakhir Responden penelitian**

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
SD/MI	1	1,16
SMP/MTS	4	4,65
SMA/SMK/MA	44	51,16
Diploma	3	3,48
Sarjana	30	34,88
Pasca Sarjana	4	4,65
Jumlah	86	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan tamu pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru sebagian besar berpendidikan SMA/MA yang berjumlah 44 orang dengan persentase 51,16%.

**d. Tingkat Pekerjaan**

**Tabel 10 : Tingkat Pekerjaan Responden penelitian**

Tingkat Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	10	11,62
PNS	14	16,27

Wiraswasta	23	26,74
Pegawai Swasta	12	13,95
Lain-lain	27	31,39
Jumlah	86	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pekerjaan tamu pada reponden penelitian pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru sebagai besar tingkat pekerjaan yaitu Lain-lain yang berjumlah 27 orang dengan persentase 31.39%.

#### e. Tingkat Penghasilan

**Tabel 11 : Tingkat Penghasilan Responden penelitian**

Tingkat Penghasilan	Jumlah (Orang)	Persentase
<Rp. 1.5000.000	15	17,44
Rp. 1.5000.000-Rp. 3.5000.000	46	53,48
Rp. 3.5000.000- Rp. 5.500.000	12	13,95
>Rp. 5.5000.000	13	15,11
Jumlah	86	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat Penghasilan tamu pada responden penelitian pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru yang paling besar tingkat penghasilan RP.1500.000-Rp.3500.000 yang berjumlah 46 dengan persentase 53,48%.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru dengan indikator atau variabel X yaitu. Jujur, Al-Amanah, Al-Kadzib, Menepati Janji, Khidmah (melayani dengan rendah hati). Tanggapan tamu tentang pengaruh

kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D’Lira Syariah Pekanbaru.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami

Menurut Johan Arifin (2009) Ada enam karakteristik dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan antara lain yaitu (Rafidah,vol.10.2014).

- 1) Jujur yaitu sikap tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- 2) *Al-amanah* (bertanggung jawab dan terpercaya) Suatu sikap dalam menjalankan bisnis selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- 3) *Al-kadzib* (tidak menipu) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW.
- 4) Menepati janji dan tidak curang suatu sikap bisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- 5) *Khidmah* (melayani dengan rendah hati) Sikap ramah sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

Berikut ini rekapitulasi angket variabel X yang akan dijelaskan padat tabel berikut:

**Tabel 12: Rekapitulasi Data Angket Variabel X**

No	Pernyataan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket (X)					
		SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	1	45	39	2	0	0	86
2	2	18	67	1	0	0	86
3	3	30	55	1	0	0	86

4	4	24	57	5	0	0	86
5	5	10	73	3	0	0	86
6	6	12	68	6	0	0	86
7	7	13	46	27	0	0	86
8	8	18	65	2	1	0	86
9	9	13	69	4	0	0	86
10	10	12	66	8	0	0	86
11	11	16	67	3	0	0	86
12	12	13	69	4	0	0	86
13	13	12	69	5	0	0	86
1	14	16	70	0	0	0	86
15	15	14	71	1	0	0	86
16	16	16	70	0	0	0	86
Jumlah		282	1021	72	1	0	1376
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		1410	4084	216	2	0	
Grand Total Skor							5712
Rata-Rata Skor Penelitian							357
Persentase		20. 49%	74. 20%	5.23 %	0.07 %	0%	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa butir pertanyaan yang paling dominan adalah setuju dengan persentase 74.20%, selanjutnya sangat setuju dengan persentase 20.49%, netral dengan persentase 5.23%, sedangkan tidak setuju 0.07%, sedangkan sangat tidak setuju 0% dengan butir-butir pernyataan dari variabel X yaitu 16 butir.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah

#### a. Keputusan Tamu Menginap

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang dianggap paling rasional dan

sesuai dengan lingkungan organisasi. Jadi, mengambil keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi. Alternatif yang ditetapkan merupakan keputusan. Kualitas dari keputusan yang diambil tersebut merupakan standar dari efektivitas mereka yaitu. Pengenalan masalah, pencaian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian.

Berikut ini rekapitulasi angket keputusan tamu menginap pada Variabel (Y) yang akan dijelaskan pada tabel berikut

**Tabel 13 : Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Keputusan Tamu Menginap (Y)**

No	Pernyataan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket (X)					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	23	59	4	0	0	86
2	2	13	70	3	0	0	86
3	3	16	63	7	0	0	86
4	4	18	61	7	0	0	86
5	5	13	67	6	0	0	86
6	6	14	53	18	1	0	86
7	7	15	49	21	1	0	86
8	8	12	69	4	1	0	86
9	9	9	73	4	0	0	86
10	10	15	71	0	0	0	86
11	11	16	68	2	0	0	86
Jumlah		164	703	76	3	0	946
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		820	2812	228	6	0	
Grand Total Skor							3866
Rata-Rata Skor Penelitian							351
Persentase		17.3 %	74.3 1%	8.03 %	0,31 %	0%	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil rekapitulasi di atas dilihat bahwa butir pertanyaan yang paling dominan adalah setuju dengan persentase 74.3%, selanjutnya sangat setuju

dengan pesentase 17.3%, netral dengan 8.031%, selanjutnya tidak setuju persentase 0.31%, dan sedangkan sangat tidak setuju persentase 0% dengan butir-butir pernyataan dari Variabel Y yaitu 11 butir.

### C. Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Merupakan ukuran suatu objek yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaiknya instrumen yang kurang valid jika instrumen tersebut rendah. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur .

Metode uji validitas dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Jika nilai korelasi  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid. Sebaiknya jika  $r$  hitung lebih kecil  $r$  tabel maka atau nilai korelasi negatif maka item tidak valid  $r$  dalam tabel 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

**Tabel 14 : Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected item-Total Correlations (r Hitung)</i>	R tabel $\alpha=0,05$	Keterangan Hasil
<b>Variabel X</b>	Item 1	0,265	0,210	Valid
	Item 2	0,336	0,210	Valid
	Item 3	0,257	0,210	Valid
	Item 4	0,409	0,210	Valid
	Item 5	0,562	0,210	Valid
	Item 6	0,601	0,210	Valid
	Item 7	0,431	0,210	Valid
	Item 8	0,317	0,210	Valid
	Item 9	0,605	0,210	Valid
	Item 10	0,482	0,210	Valid

	Item 11	0,634	0,210	Valid
	Item 12	0,605	0,210	Valid
	Item 13	0,591	0,210	Valid
	Item 14	0,413	0,210	Valid
	Item 15	0,563	0,210	Valid
	Item 16	0,586	0,210	Valid
<b>Variabel Y</b>	Item 17	0,485	0,210	Valid
	Item 18	0,642	0,210	Valid
	Item 19	0,650	0,210	Valid
	Item 20	0,447	0,210	Valid
	Item 21	0,586	0,210	Valid
	Item 22	0,617	0,210	Valid
	Item 23	0,566	0,210	Valid
	Item 24	0,342	0,210	Valid
	Item 25	0,475	0,210	Valid
	Item 26	0,382	0,210	Valid
	Item 27	0,521	0,210	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item-item kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item-item kuesioner dinyatakan tidak valid.

Diketahui nilai  $r_{tabel}$  dengan huruf signifikasi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah sebesar 0,210 (lihat tabel r) dan nilai dibandingkan dengan nilai  $r_{hitung}$ . Dari tabel di atas dapat dilihat butir pertanyaan yang memiliki nilai r hitung lebih besar nilai r tabel, maka pertanyaan kuesioner tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Realibilitas

Merupakan suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten).

Dalam penelitian ini uji realibilitas dilakukan menggunakan SPSS versi 23.0, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari  $> 0,6$  maka pernyataan dapat dinyatakan realibel atau diterima.

**Tabel 15 : Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation (r Hitung)</i>	<i>Cronbach 'S Alpha</i>	Keterangan Hasil
Variabel X	Item 1	0,906	0,6	Reliabel
	Item 2	0,904	0,6	Reliabel
	Item 3	0,906	0,6	Reliabel
	Item 4	0,903	0,6	Reliabel
	Item 5	0,900	0,6	Reliabel
	Item 6	0,899	0,6	Reliabel
	Item 7	0,903	0,6	Reliabel
	Item 8	0,905	0,6	Reliabel
	Item 9	0,899	0,6	Reliabel
	Item 10	0,903	0,6	Reliabel
	Item 11	0,905	0,6	Reliabel
	Item 12	0,899	0,6	Reliabel
	Item 13	0,901	0,6	Reliabel
	Item 14	0,899	0,6	Reliabel
	Item 15	0,899	0,6	Reliabel
	Item 16	0,900	0,6	Reliabel
Variabel Y	Item 17	0,900	0,6	Reliabel
	Item 18	0,901	0,6	Reliabel
	Item 19	0,899	0,6	Reliabel
	Item 20	0,898	0,6	Reliabel
	Item 21	0,902	0,6	Reliabel
	Item 22	0,899	0,6	Reliabel
	Item 23	0,900	0,6	Reliabel
	Item 24	0,904	0,6	Reliabel
	Item 25	0,902	0,6	Reliabel
	Item 26	0,903	0,6	Reliabel
	Item 27	0,901	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2020

Berdasarkan uji reliabilitas dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* di atas dapat disimpulkan bahwa 27 butir pernyataan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan

Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru dapat dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur variabel.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Persamaan Regresi Sederhana

Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana melalui *SPSS for window* versi 23.0 maka diperoleh nilai-nilai untuk variabel bebas dan variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 16 : Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5,299	4,231	
	Kualitas Pelayanan Islami	,597	,064	,716

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disusun persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 5,299 + 0,597X$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 5,299. Artinya adalah apabila kualitas pelayanan Islami nol (0), maka keputusan tamu menginap (Y) bernilai 5,299.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan Islami (X) sebesar 0,597. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas

pelayanan Islami sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan tamu menginap (Y) sebesar 0,597.

**b. Uji Parsial (Uji-t)**

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pangaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan Uji Parsial (Uji -t) dengan menggunakan bantuan program *SPSS for window* versi 23.0, maka dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel 17 : Hasil Perhitungan Uji-t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)					
Kualitas Pelayanan Islami	5,299	4,231	,716	1,252	,214
	,597	,064		9,389	,000

a. Dependent Variabel: Keputusan tamu menginap

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Dari hasil pengolahan diatas dapat diketahui bahwa, nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan Islami (X) sebesar 9,389 dan nilai sebesar 1,663 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 84 ( $dk=n-k-(86-1-1)$ ) maka akan terlihat bahwa :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9,389 > 1,663$ . Maka akan terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9,389 > 1,663$  dengan taraf signifikan  $< 0,05$  atau 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

**c. Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS for window versi 23.0* maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 18: Hasil Analisis Korelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 <sup>a</sup>	,512	,506	2,417

a. Predictors (Constant),Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2020

Dari pengelolaan tabel diatas dapat diketahui nilai R menunjukan korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Diketahui nilai R sebesar 0,716 atau sebesar 71,6,%. Artinya adalah bahwa korelasi antara bahwa korelasi antara variabel X (kualitas pelayanan Islami) dengan variabel Y (keputusan tamu menginap) memiliki pengaruh yang erat atau kuat.

**d. Koefisien Determinasi**

Sedangkan untuk melihat besarnya kontribusi variabel X terhadap Y dilihat dari Koefisien determinasi. Koefisien determinai (R) adalah menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X).

Diketahui nilai R *Square* sebesar 51.2% atau 0,512. Artinya adalah variabel X (kualitas pelayanan Islami) memiliki kontribusi sebesar 0,512

terhadap variabel Y (keputusan tamu menginap) dan 48.8% atau 0,488 lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

#### **D. Pembahasan Hasil Temuan**

Dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan Islami) dan variabel terikat (keputusan tamu menginap).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis secara statistik guna melakukan uji penelitian terhadap data-data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengukur pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y dan proses perhitungan datanya menggunakan program SPSS Versi 23.0.

Dari hasil analisis yang pertama penulis melakukan pengujian signifikan atau uji parsial antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan Islami pada Hotel D'Lira Syariah Pekanbaru. Dari pengujian tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap. Hal ini dapat diketahui nilai  $t_{hitung}(9.389)$  lebih besar dari  $t_{tabel}(1,663)$ . Berarti secara parsial variabel X ( kualitas pelayanan Islami ) berpengaruh terhadap variabel Y ( keputusan tamu menginap ).

Selanjutnya penulis melakukan koefisien korelasi, dimana koefisien korelasi merupakan bentuk lain yang digunakan untuk menentukan jenis korelasi ( hubungan ) antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru. Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS for window* 23.0 diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap (R) sebesar 71,6%, ini merupakan hubungan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru termasuk dalam kategori hubungan erat atau kuat.

Analisis terakhir yang penulis lakukan analisis koefisien determinasi, dimana, dimana koefisien determinasi merupakan kualitas pelayanan yang menunjukkan seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (keputusan tamu menginap). Dari hasil analisis diketahui besarnya nilai kontribusi antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap tamu pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru sebesar variabel X (kualitas Pelayanan Islami) memiliki kontribusi sebesar 51.2% atau 0,512 terhadap variabel Y (keputusan tamu menginap) dan 48,8% atau 0,488 lainnya dipengaruhi oleh variabel oleh lain tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah diuraikan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dari hasil uji parsial diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru, bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan Islami (X) sebesar 9,389 dan nilai sebesar dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 84 ( $dk=n-k-1(86-1-1)$ ) maka akan terlihat bahwa:  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9,389 > 1,663$  Maka akan terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9,389 > 1,663$  dengan taraf signifikansi  $< 0,05$  atau  $0,00$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap.

Hasil koefisien korelasi mengatakan adanya pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan Islami terhadap keputusan tamu menginap pada hotel D'Lira Syariah Pekanbaru. Diketahui nilai R menunjukkan korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu, nilai R sebesar, 0,716 atau sebesar 71.6%. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel X (Kualitas pelayanan Islami) dengan variabel Y (keputusan tamu menginap) memiliki pengaruh kuat yang erat atau kuat.

Dari kualitas pelayanan Islami yang terdiri dari, Jujur, amanah, al-kadzib, menepati janji, khidmah, yang berpengaruh paling signifikan adalah

jujur, karena kualitas pelayanan Islami membutuhkan pelayanan dengan memberikan informasi yang benar.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat penulis berikan diantaranya sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian pembahasan yang ditemukan karyawan dan staff hotel D'Lira Syariah Pekanbaru supaya memperbaiki lagi kualitas pelayanan Islaminya, dan melengkapi fasilitas kamar, seperti memperbanyak peralatan sholat mukena, kain sarung, al-Quran serta menjaga kebersihan kamar hotel, agar tamu yang menginap merasa nyaman.
2. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa melayani dengan baik dan cepat merupakan faktor dominan. Manajemen hotel D'Lira Syariah Pekanbaru hendaknya makin memperhatikan kinerja dari para .karyawannya. Setiap tamu yang akan melakukan pemesanan kamar segera dilayani dan tidak dibiarkan terlalu lama menunggu. Setiap karyawan memberikan seluk beluk perhotelan sehingga memberikan pelayanan tepat sasaran.
3. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan keterjangkauan faktor yang dominan dari area parkir. Hendaknya manajemen dan karyawan hotel D'Lira Syariah Pekanbaru lebih memperhatikan tempat parkir tamu, agar terjaga ketertiban parkir di lobi hotel dan tidak terjadinya lagi penumpukan parkir disembarang tempat, supaya terjamin tempat dan penjagaanya.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### BUKU:

- Al-Qur'an. Departemen Agama RI. 2016. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*. Maghifirah Pustaka. Jakarta.
- Armstrong. 2010. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta.
- Alma. 2011. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Alfabeta.
- Agusnawar. 2001. *Strategi Pemasaran Hotel Syariah*. Pt Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Bitener. dan Zeithmal. 2008 *Perilaku Konsumen dalam persaingan Bisnis kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- Bungin. Burhan. 2013. *Dasar-Dasar Statiska*. Alfabeta. Bandung.
- Daryanto. 2014. *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta. Bandung.
- Edi Siswandi. 2012. *Manajemen Pelayanan prima*. Alfabeta. Bandung.
- Fadhli. Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Gava Media. Yogyakarta.
- Febaliza. Asyti dan Zul Afdal. 2015. *Statistika Dasar Penelitian Pendidikan*. Adera Grafika.
- Garvin. 2004. *Strategi Marketing*. Yogyakarta.
- Gronsroos. 2008. *Manajemen Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gaya Media. Jakarta.
- Gilbert. 2003. *Manajemen Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gaya Media. Grafika.
- Hardiansyah. 2011. *Manajemen Pelayanan*. Gaya Media. Jakarta.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Pendidikan Dan Sosial (Kuantitatif dan kualitatif)*. Gaung persada prees. Jakarta.
- Johan. Arifin. 2009. *Etika Bisnis Islami*. Walisongo press. Semarang.
- Kotler. 2012. *Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- Lovelock. 2011. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta. Bandung.

- Musatafa. 2010. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta. Kencana.
- Muhammad. Muflih. 2006. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta,
- Misbahudin dan Hasan. Iqbal. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi kedua*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muhammad. 2019. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Narkubuko Cholid & Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Priansa dan Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- Prayitno. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ratminto. 2013. *Manajemen Pemasaran*. PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. 2018. *Dasar-Dasar Statistik*. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan dan Sunarto 2014. *Pengantar Statistik : Pendidikan Sosial. Ekonomi. Komunikasi. dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sangadji. Etta Mamang dan Sopiiah. 2013, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontempore*. Alfabeta. Bandung.
- Siswandi. Edi. 2012. *Manajemen Konsumen dan pelayanan prima*. Gaya Media. Jakarta.
- Siswandi. 2017. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Setiadi, 2013. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Sanusi. Anwar. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Siswanto. 2017. *Pengantar Manajemen*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.

### SKRIPSI:

- Gusti, Ratna, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Pada Hotel Bandara Syariah Kabupaten Lampung, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- Jamhari, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harion Syariah Surabaya, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Surabaya.
- Supian, Sauri, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pada Hotel Ariani Syariah Malang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

### JURNAL:

- Abuznaid, Samir, 2012, Islamic Marketing: Adressing the Muslim Market, *An-Najah Univ. J. Res (Humanities)*, 26 (6), 1474-1503.
- Arif, Muhammad, 2018, Analiisis Rekrutmen Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Oease, *Jurnal Al-Hikmah: Agama Ilmu Pengetahuan*, 15 (1), 42-63.
- Bakhri, Boy Syamsul, 2011, Sistem Ekonomi Islam dalam perbandingan, *Jurnal Al-Hikmah: Agama Ilmu Pengetahuan*. Vol.8 No.1 Hal 47.
- Nilasari, Eswika dan Istiatin, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado, *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manad*. Vol.I.No 14.
- Rafidah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami pada perbankan Syariah, *Nalar Figih*, Vol.10 No.2 Hal 153.
- Rusby, Zulkifly, 2018. Analisis Pengetahuan Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Wisata Syariah, *Jurnal Al-hikmah: Agama Islam Pengetahuan*. Vol. 15, No. 2 141-5382.
- Rusby, Zulkifly dan Bakhri, Boy Syamsul, 2017, Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah Tamu pada Wisma Graha Az-Zahra

Pekanbaru. *Jurnal Al-Hikmah: Agama Islam Pengetahuan*. Vol. 14, No.2 Hal 231.

Syahputra, Dedi dan Alwie, Alvi Furwanti. 2019. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Pembelian Berulang dengan Harga sebagai Variabel Moderasi pada Maskapai Penerbangan Rute Pekanbaru Jakarta, *Jurnal Ekonomi KIAT*. Vol. 30. No. 2 Hal 22-38.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau