

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DITINJAU
DARI PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada Kolam Pemancingan Galatama H. Kamil
Bandar Lampung)

SKRIPSI

Dituju Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar (S.E) Dalam Ilmu
Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

**Nama : M. Faisal Alfarabi
Npm : 1851010299**

Program Studi : Ekonomi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DITINJAU
DARI PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada Kolam Pemancingan Galatama H. Kamil
Bandar Lampung)

SKRIPSI

Dituju Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar (S.E) Dalam Ilmu
Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

Nama : M. Faisal Alfarabi

Npm : 1851010299

Program Studi : Ekonomi Syariah



Pembimbing 1 : Dr. Hj. Heni Noviarita, M.Si

Pembimbing 2 : Yulistia Devi, S.E., M.S.Ak.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H/2023 M**

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pemancingan berkonsep galatama yang berdiri di daerah Kecamatan Tanjung Karang Barat. Dampak yang terjadi akibat dari penambahan jumlah pemancingan yang ada membuat persaingan dalam bisnis semakin ketat. Pemancingan galatama lele H. kamil memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang cukup baik akan tetapi dalam tiap bulannya mengalami penurunan jumlah pengunjung.

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode survey digunakan untuk memperoleh data secara alamiah. Penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu untuk mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Bentuk instrumen pada penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Dengan populasi pengunjung baru sebanyak 404 orang. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan jumlah 80 responden.

Berdasarkan hasil secara parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung pada pemancingan galatama HK dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas dibuktikan oleh nilai R^2 sebesar 19,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Secara simultan (uji f) variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan hasil signifikansi sebesar $0.00 < 0.005$. Kualitas pelayanan dan fasilitas sudah sesuai dengan prinsip ekonomi islam dalam Q.S Ali-Imran ayat 159.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, ekonomi islam

ABSTRACT

The fishing business is gradually getting a good response from entrepreneurs. This is proven by the increasing number of galatama fishing facilities established in the West Tanjung Karang District. The impact that occurs as a result of increasing the number of existing fisheries makes competition in business increasingly tighter, in business competition like this what must be considered is how companies build loyalty to visitors with the aim of achieving visitor satisfaction, the main factor in achieving visitor satisfaction, good entrepreneurs in the field of goods and services, we must pay attention to the level of service and existing facilities.

This research uses a quantitative approach method. The survey method is used to obtain data naturally. This research is associative, namely to look for the influence between one variable and another variable. By using data collection techniques in the form of questionnaires. The instrument form in this research uses a Likert Scale. With a new visitor population of 404 people. In this research, the author took samples using a purposive sampling technique, namely 80 respondents.

Based on partial results (t test) the service and facility quality variables have a significant effect on visitor satisfaction. Visitor satisfaction at HK Galatama fishing is influenced by the quality of service and facilities as evidenced by the R² value of 19.7% while the rest is influenced by other variables. Simultaneously (f test) the variables of service quality and facilities have an influence on visitor satisfaction with $f_{count} > f_{table}$ with a significance result of $0.00 < 0.005$. The quality of services and facilities is in accordance with Islamic economic principles in Q.S Ali-Imran verse 159.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction, Islamic economics*

PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	M. Faisal Alfarabi
NPM	1851010299
Program Studi	Ekonomi Syariah
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pemancingan Galatama Lele H. Kamil Bandar Lampung Ditinjau Dari Pesepektif Ekonomi Islam" Hasil Karya saya sendiri dan tidak mengandung plagiarism karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan

Wassalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Bandar Lampung, 26 Januari 2024



M. Faisal Alfarabi
NPM. 1851010299

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن
حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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

(Q.S Ali-Imran ayat 159)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam penulisan skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kepada orang tuaku, bapak Ristanto dan Ibu Vivin Rismawaty yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, teladan dukungan moril dan semua didikan
2. Adik-adikku, Alya, Aina, Ayla yang selalu membantu penulis dan selalu memberikan doa semangat semoga skripsi ini bisa menjadi motivasi untuk adik-adik ku terus belajar dan terus melanjutkan pendidikannya.
3. Kepada nenek dan mbah yang selalu mendoakan penulis dan selalu memberikan motivasi
4. Kepada Uwoh, ibung dan juga Om yang selalu memberikan dukungan, pengorbanan, motivasi serta doa yang tulus agar penulis dapat mencapai kesuksesan
5. Tiana Funky, Terimakasih telah bertahan dalam proses dan selalu sabar dalam menemani.
6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Riwayat Hidup

A. Data Pribadi

Nama : M. Faisal Alfarabi
Tempat Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 25 Oktober
1998
Nama Ayah : Ristanto
Nama Ibu : Vivin Rismawati
Telp : 0821-2546-5750
Email : Faisalalfa3@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

Tk : Fitra Insani Bandar Lampung
SD : SDN 6 Sumberejo kemiling Bandar
Lampung
SMP : SMPN 7 Bandar Lampung
SMA : SMAN 7 Bandar Lampung

C. Riwayat Organisasi

2020 : Ketua Departemen Hubungan
Masyarakat Dewan Eksekutif
Mahasiswa (DEMA) Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
2022 : Ketua Senat Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
2022 : Sekertaris Pergerakan Mahasiswa
Islam Indonesia (PMII) Rayon
Ekonomi dan Bisnis Islam
2022 : Ketua Hubungan Masyarakat
Forum Nasional Mahasiswa
Ekonomi dan Bisnis Islam

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, karena limpahan nikmat dan limpahan rahmat serta karuniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PEMANCINGAN GALATAMA H. KAMIL BANDAR LAMPUNG” Dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, para sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Tulus Suyanto, M.M, Akt, C.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Dr. Hj. Heni Noviarita, M.Si. Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi serta motivasi dan tambahan ilmu.
4. Yulistia Devi, S.E., M.S.Ak selaku Pembimbing II yang dengan sangat tulus dan sabar telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis, serta memberikan motivasi, tambahan ilmu, dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Sahabat-Sahabat seperjuangan Ragil Slimarja, Ricky Febriansyah, Jenta Sintia, Rani Yulita, Febri, dan Kiki yang selalu membantu dan memberikan dukungan.
7. Teman-Teman Seperjuangan Daffa, Salman Alfarisi, Firgy Agasy, Fahra Andaresta, Ika Ayu Saputri, Citra Febrianti, Risa dan Teman-Teman Kelas E Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
8. Segala pihak yang salalu menanyakan kapan saya lulus, karena ucapan kalian penulis temotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih dapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis senantiasa mengaharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunkan sabagai tambahan ilmu informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualikum Wr.Wb

Bandar Lampung 12 January 2023

Penulis

M. Faisal Alfarabi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. <i>Grand Theory Planned Of Behavior</i>	17
B. <i>Theory Of Marketing</i>	18
C. Kepuasan Pengunjung	19
D. Kualitas Pelayanan	24
E. Fasilitas	29
F. Kerangka Berfikir.....	32
G. Pengajuan Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian	37
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Operasional Variabel Definisi.....	44
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	47
G. Uji Prasyarat Analisis.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Data	50
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Rekomendasi	76

DAFTAR RUJUKAN.....	77
----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kolam Pemancingan Tanjung Karang Barat pada tahun 2021	6
Tabel 1.2 Daftar Pengunjung Pemancingan	7
Tabel 1.3 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Pengunjung Pemancingan.....	38
Tabel 3.1 Definisi Variabel	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Fasilitas	54
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Pengunjung	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y1).....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-smirnov</i>	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Persamaan Linier	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatter Plot</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisisioner Penelitian	87
LAMPIRAN 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	91
LAMPIRAN 3 Uji Instrumen.....	103
LAMPIRAN 4 Teknik Analisis Data	107
LAMPIRAN 5 Uji Hipotesis	109
LAMPIRAN 6 Konsultasi Bimbingan	111
LAMPIRAN 7 Originality Report Turnitin.....	117



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami penelitian ini maka perlu adanya ulasan terhadap penegasan judul tersebut dari beberapa istilah yang terkait dengan judul ini. Terkait judul tersebut di harapkan tidak menimbulkan kekeliruan terhadap makna judul dari beberapa istilah yang digunakan, judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemancingan Galatama Lele H. Kamil Bandar Lampung Ditinjau Dari Persepektif Ekonomi Islam”**. Adapun beberapa istilah yang penulis uraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh merupakan suatu daya yang timbul dari sesuatu baik orang maupun benda yang dapat membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹
2. Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pengunjung.²
3. Fasilitas bisa dikatakan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.³
4. Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi

¹ * Bramsyah, Yulistia Devi, dan * Supaijo, “Analisis Pengaruh Pengendalian Internal, Kompetensi, Upah, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Entitas Syariah (Studi Kasus Pada PT BPRS Bandar Lampung),” *Al-Mal: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam* 3, no. 1 (2022): 14–34, <https://doi.org/10.24042/al-mal.v3i1.10772>.

² Sefta Kurniawansyah, Tulus Suryanto, dan Heni Noviarita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung,” *Islamic Economics Journal* 6, no. 2 (2020): 193, <https://doi.org/10.21111/iej.v6i2.4732>.

³ Johannes Kurniawan, Reagan Brian, dan Stephanie Theodora Mulyono, “Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di museum macan, jakarta” 5, no. 2 (2022): 38–43.

terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁴

5. Persepektif mempunyai berbagai makna yang disesuaikan dengan tujuan masing-masing. Kemudian untuk kehidupan sehari-hari, perspektif dijadikan sebagai acuan dalam menentukan sebuah keputusan untuk menyelesaikan suatu hal yang sedang dipikirkan ataupun sedang dikerjakan.⁵
6. Ekonomi Islam adalah suatu sistem ekonomi yang berlandaskan atas syariat atau norma-norma yang telah diajarkan di agama islam. Jadi segala macam kegiatan ekonomi didasarkan atas Al-Quran maupun Hadis.⁶

B. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan dengan potensi sumberdaya perikanan yang melimpah. Dalam kegiatan perikanan secara umum dibagi menjadi penangkapan dan pembudidayaan. Usaha penangkapan dan pembudidayaan cenderung berfokus kepada minat konsumsi saja, akan tetapi bisa menjadi sebuah peluang bisnis.

Bisnis adalah sebuah aktivitas individu atau sekelompok individu yang terencana dengan tujuan untuk menciptakan sebuah barang atau jasa yang dapat dijual kepada konsumen demi memperoleh keuntungan sekaligus dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen itu sendiri. Menurut Tjiptono, tujuan suatu bisnis pada dasarnya adalah untuk menciptakan konsumen yang puas. Terciptanya kepuasan pengunjung dapat memberikan beberapa keuntungan, antara lain hubungan antara perusahaan dengan konsumennya menjadi harmonis, yang memberikan dasar yang baik untuk menciptakan kepuasan pengunjung dan pembelian

⁴ Sri Marhanah dan Woro Hanoum Wahadi, "Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta," *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure* 13, no. 1 (2016): 61–72.

⁵ Azharsyah Ibrahim et al., *Pengantar Ekonomi Islam*, 2021.

⁶ Hamid Habbe. Eva Trisnawati, Abdul Wahab, "Implementasi Etika Berdagang Dengan Sifat Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathanah Pada Waroeng Steak and Shake Cabang Boulevard Makassar," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 3 (2021): 177–83.

ulang, baik melalui rekomendasi dari mulut ke mulut maupun promosi langsung yang menguntungkan untuk perusahaan dan mengarah pada peningkatan jumlah konsumen melalui upaya pemasaran yang luas dan intensif.⁷

Dilihat dari sudut pandang perusahaan sebagai pemasok produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, untuk mencapai kemajuan usaha dan mempertahankan kelangsungan usaha, perlu bagi perusahaan untuk memastikan bahwa konsumen yang menggunakan produk atau jasanya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Agar dapat memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi bagi konsumen.

Upaya peningkatan pelayanan pengunjung harus dilakukan dalam situasi atau "*win-win situation*" yaitu suatu keadaan dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat berharga untuk mempertahankan eksistensi konsumen tersebut agar usaha atau bisnis tetap berjalan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil yang dirasakan dengan harapan).⁸

Oleh karena itu, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan konsumen merupakan produk suatu perusahaan dimana suatu kondisi yang tercapai melalui suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang merupakan variabel pemasaran seperti kualitas pelayanan, perusahaan harus memiliki keunggulan lain seperti harga yang bersaing, memiliki fasilitas pendukung atau keunggulan lain yang mendukung perusahaan. Keberadaan seperti lokasi usaha. Biasanya konsumen ketika menggunakan produk suatu perusahaan akan membandingkan harga, memilih pelayanan

⁷ Muhammad Riadi, Jeni Kamase, dan M. Mapparenta, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi

⁸ Universitas Kristen Petra, "Satisfaction is the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or out come) in relation to the person's expectation' (1994 : 40).," n.d., 6-40.

yang terbaik dan memilih penyedia produk yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pengunjung atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung menurut Gonroos dibedakan menjadi tiga yaitu pelayanan yang ditawarkan (*core service*), fasilitas tambahan (*facilitating service*), dan pelayanan pendukung (*supporting service*).⁹

Dalam islam dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan memberikan hal yang baik jangan memberikan hal yang buruk baik dalam berupa barang atau jasa. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an dalam surah Ali-Imran 159 sebagai berikut :

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

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. (Q.S Ali-Imran 159)

⁹ JanuarIda Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 15–31, <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.

Berdasarkan ayat diatas bahwa setiap orang diharuskan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila disampingnya. Apalagi dalam pelayanan dimana konsumen atau pengunjung banyak pilihan, bila perilaku dalam bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman dengan kelemahan lembut maka pengunjung akan berpindah mencari kepuasan lainnya. Pelaku bisnis dalam memberikan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pengunjung agar pengunjung terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.¹⁰

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pengunjung dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pengunjung, Oleh karena merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pengunjung cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.¹¹

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu perusahaan, Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pengunjung senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pengunjung atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Hal seperti inilah

¹⁰ Moh. Toriquddin, "Etika Pemasaran Perspektifal-Qur'an dan Relevansinya dalam Perbankan Syari'ah," *De Jure: Jurnal Hukum dan Syar'iah* 7, no. 2 (2015): 116–25, <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v7i2.3518>.

¹¹ P R Alana dan T A Putro, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek," *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 2020, 180–94.

yang harus diperhatikan oleh para pengusaha agar kegagalan bisnisnya tidak akan terjadi. Apabila hal ini terjadi tentunya sangat merugikan usaha tersebut. Jumlah pengunjung sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun baik itu jasa maupun barang karena bagi perusahaan pengunjung merupakan suatu sumber pemasukan. Semakin banyak pengunjung sebuah perusahaan maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pengunjung perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang diraih oleh perusahaan. Mendorong terciptanya loyalitas pengunjung. Membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan menjadi baik dimata pengunjung serta laba yang diperoleh meningkat. Pengunjung akan membandingkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan layanan yang diharapkan.

Kolam pemancingan menjadi salah satu usaha bisnis alternatif dalam memenuhi kebutuhan akan hiburan serta mampu memfasilitasi masyarakat yang memiliki hobi memancing. Usaha pemancingan secara bertahap mendapatkan respon yang baik dari kalangan pengusaha. Terbukti dari meningkatnya jumlah pemancingan berkonsep galatama yang berdiri di daerah Kecamatan Tanjung Karang Barat dari hasil observasi yang dilakukan terdapat 7 pemancingan aktif pada tahun 2021 antara lain :

Tabel 1.1

Data Kolam Pemancingan Galatama Tanjung Karang Barat Tahun 2021

No	Nama Kolam Pemancingan	Jenis Pemancingan
1	Pemancingan Teras Pari	Galatama Ikan Lele
2	Pemancingan Mr. W	Galatama Ikan Mas
3	Pemancingan S66	Galatama Ikan Lele
4	Pemancingan H. Kamil	Galatama Ikan Lele
5	Pemancingan Pak Tono	Galatam Ikan Lele
6	Pemancingan Putri	Galatama Ikan Lele
7	Pemancingan Dua Saudara	Galatama Ikan Mas

Sumber : Data Observasi

Dengan banyaknya jumlah persaingan bisnis pemancingan kondisi ini mengakibatkan persaingan yang ketat dalam membangun dan mempertahankan para konsumen yang ada. Pada tahun 2023 dampak dari persaingan bisnis yang begitu ketat mengakibatkan 2 usaha kolam pemancingan mengalami gulung tikar. Kolam pemancingan galatama lele H. Kamil adalah salah satu jasa kolam pemancingan yang terletak di Jl. Darusalam Gg. Murni 5 di Kel. Langkapura, Kec. Langkapura Kota Bandar Lampung. Pemancingan ini salah satu pemancingan yang bisa bertahan ditengah persaingan bisnis serupa. Dipemancingan galatama H. Kamil dalam pengamatan sementara memiliki kenyamanan memancing yang baik dan kualitas pelayanan yang baik pula akan tetapi jumlah pengunjung mengalami penurunan. Menurut data yang telah diperoleh dipemancingan H. Kamil dari penelitian yang dilakukan pada Bulan maret 2023 sampai September 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Daftar Pengunjung Pemancingan

NO	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Maret	72
2	April	65
3	Mei	66
4	Juni	63
5	Juli	58
6	Agustus	50
7	September	30
Jumlah Pengunjung		404

sumber : Pembukuan Peserta Kolam Pemancingan

Dapat dilihat bahwa pada bulan Maret 2023 jumlah pemancing berada di jumlah 72 orang, tetapi dalam 6 bulan terakhir mengalami penurunan sampai pada bulan September 2023 jumlah pemancing mengalami penurunan sampai 30 orang. Dari fenomena dan data yang didapat dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Pemancingan Galatama Lele H. Kamil Bandar Lampung Ditinjau Dari Persepektif Ekonomi Islam”

C. Fokus Penelitian

Peneliti memandang permasalahan dalam penelitian yang diangkat perlu dibatasi agar penelitian ini dapat dilakukan dengan focus dan mendalam sehingga dapat menghasilkan penelitian yang sempurna. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemancingan Galatama Lele H. Kamil Bandar Lampung Ditinjau Dari Persepektif Ekonomi Islam.

D. Batasan Masalah

Mengingat kebatasan kemampuan yang dimiliki peneliti, banyaknya permasalahan yang ada serta agar pembahasan masalah tidak meluas maka penulis perlu memperkecil ruang lingkup penelitian ini, penelitian ini akan memfokuskan batasan masalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di pemancingan galatama H. kamil apakah berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pengunjung.
2. Kepuasan pengunjung yang menjadi objek penelitian ini adalah orang pribadi yang mendaftar sebagai peserta perlombaan yang ada di pemancingan galatama H. Kamil

E. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung pada pemancingn galatama H. Kamil ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung pada pemancingn galatama H. Kamil ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung pada pemancingn galatama H. Kamil ?
4. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah menjelaskan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung yang ada di pemancingan galatama H. Kamil.

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk menguji pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
4. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi islam tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung

G. Manfaat Penelitian

Adapun manafaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis penelitian ini adalah agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi dan penambahan ilmu pengetahuan penulis serta pembaca mengenai ilmu-ilmu Ekonomi Islam khususnya yang berkaitan tentang Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan.
2. Manfaat praktis penelitian ini menjadi sarana belajar, pelatihan kemampuan di lapangan dan di pendalaman ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung

H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 1.3
Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO	Indicator	Keterangan
1	Judul Penelitian	“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta”, URNAL MEKAR VOL.1. NO.1. APRIL 2022, Haufi Sukmamedian
	Metode penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif
	Hasil Penelitian	Hasil T dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, dan empati secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sedangkan dimensi respon cepat dan jaminan secara parsial tidak mempunyai pengaruh berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Museum Nasional di Jakarta. Hasil Uji F adalah Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Museum Nasional Jakarta. Hasil R2 yang diperoleh adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 50,9% sedangkan 49,1% lainnya diperoleh dari variabel lain tidak dibahas dalam penelitian ini
2	Judul Penelitian	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid” Muttaqien, Vol. 2. No. 1 Januari 2021, 48 – 57

Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif
Hasil Penelitian	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Saung Manglid. Hasil dari uji signifikan dengan menggunakan analisis korelasi pada nilai probabilitas $0,05 \geq 0,000$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan dengan kepuasan pelanggan di Restoran Saung Manglid. Hasil dari analisis regresi uji t diperoleh $t_{hitung} = 12,465$ dan tingkat signifikan $0,000$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $12,465 > 1,985$ dan nilai probabilitas $0,05 \geq 0,000$, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Sementara berdasarkan uji F diperoleh $F_{hitung} = 155,388$ dan tingkat signifikan $0,000$, maka $155,388 > 3,94$ dan nilai probabilitas $0,05 \geq 0,000$, maka hipotesis diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Saung Manglid¹²</p>

¹²Aan Rahman, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Yudha Swalayan Jakarta," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer* 4, no. 2 (2019): 257–64.

3	Judul Penelitian	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Ubud Malang”
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif
	Hasil Penelitian	<p>pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Saung Manglid. Teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling yang berjumlah 96 orang responden. Variabel bebas (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati dan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh t hitung 12, 465 dan F hitung 155,388 dengan tingkat signifikansi menunjukkan sig. 0,000 < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan dalam uji R interpretasi koefisien korelasi didapat sebesar 0,789, terbukti kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan atau tingkat hubungan kuat. Dari hasil analisis data penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan di Restoran Saung Manglid dipengaruhi sebesar 62,3% oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,7% dipengaruhi</p>

		oleh variabel lainnya. ¹³
4	Judul Penelitian	Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di café one eighteen coffe
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif
	Hasil Penelitian	hasil mau pengujian menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kekuasaan pengunjung kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh terhadap. ¹⁴
5	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada Pt. Laborindo Sarana Jakarta), ratih andalusi, <i>J. Madani., Vol. 1, No. 2, September 2018 (305-322)</i>
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif
	Hasil Penelitian	kualitas pelayan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung PTLaborindo Sarana karena nilai signifikan diatas

¹³Ninik Sriyani dan Achmad Sukma Hidayat, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7, no. 1 (2018): 31–38, <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>.

¹⁴Jessica kristanto Ordalia, "Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di café one eighteen coffe," n.d.

		0,05 dan nilai thitung (0,512) < nilai ttabel (1,988) ¹⁵
6	Judul Penelitian	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung : Studi Kasus Mahfoed Life Gym, Arta Rutjuhan, Ismunandar Ismunandar, <i>Volume 13 No 1, April 2020 Hlm. 105-109</i>
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif
	Hasil Penelitian	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung ¹⁶

Sumber : data sekunder yang diolah tahun 2023

Berdasarkan dari **tabel 1.3** uraian tinjauan pustaka, terdapat persamaan dan perbedaan dengan apa yang akan di teliti penulis. Persamaan dari 6 penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan di teliti adalah variabel independen yang digunakan dalam penelitian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Perbedaan dalam penelitian ini dari 6 penelitian terdahulu adalah penulis menambahkan variabel independen yakni fasilitas dan perbedan lainnya penulis menambahkan Perspektif Ekonomi Islam. Selanjutnya penelitian yang di lakukan oleh penulis Kolam Pemancingan Galatama Lele H. Kamil, Langkapura, Bandar Lampung.

¹⁵Ratih Andalusi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta),” *Jurnal Madani* 1, no. 2 (2018): 305–22.

¹⁶Arta Rutjuhan dan Ismunandar Ismunandar, “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym,” *Pamator Journal* 13, no. 1 (2020): 105–9, <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini berisi 5 (lima) bab, yaitu dimana masing-masing bab terdiri atas beberapa sub bab. Hal ini dilakukan supaya penelitian ini lebih terartur dan sistematis. Adapun beberapa sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai penegasan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian berupa:

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan pengukurannya, dan teknik analisis data

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini berisikan tentang karakteristik dan deskripsi jawaban responden serta penjelasan mengenai hasil masalah dan pembahasan.

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan rekomendasi untuk temuan guna diberikan kepada pihak terkait. Kesimpulan dari hasil penelitian ini berisikan point-point inti dari pengaruh



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dengan mengacu kepada teori-teori yang digunakan dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial, Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang menunjukkan bahwa H1 Diterima.
2. Secara parsial, Berdasarkan hasil uji t variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang menunjukkan H2 Diterima.
3. Secara simultan, Berdasarkan hasil uji f variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh Signifikan terhadap kepuasan pengunjung
4. Kualitas pelayanan dan fasilitas sudah sesuai dengan prinsip ekonomi islam. Dimana kepuasan pengunjung akan timbul ketika harapan dan realita terjadi, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, maka semakin sesuai juga dengan ekspektasi pengunjung pemancingan tersebut. Hal ini seperti yang terdapat dalam Q.S Ali-Imran ayat 159.” *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”*.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, maka penulis mengemukakan beberapa saran secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan bagi akademisi, memberikan informasi dan pengetahuan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dan juga menambah literatur di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung khususnya pada jurusan Ekonomi Syariah.

2. Secara Praktis

Bagi para pegawai dan pemilik pemancingan galatama lele H. Kamil diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada guna meningkatkan kenyamanan para pengunjung dalam hal memancing. Sehingga dapat membentuk suatu loyalitas bagi para pengunjung yang ada.

3. Secara Akademis

Lebih mempelajari lagi tentang akad dalam jual-beli dalam bidang jasa, karena masih banyak masyarakat belum mengerti tentang akad jual-beli dalam islam dibidang jasa.

DAFTAR RUJUKAN

- * Bramsyah, Yulistia Devi, dan * Supaijo, “Analisis Pengaruh Pengendalian Internal, Kompetensi, Upah, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Entitas Syariah (Studi Kasus Pada PT BPRS Bandar Lampung),” *Al-Mal: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam* 3, no. 1 (2022): 14–34, <https://doi.org/10.24042/al-mal.v3i1.10772>.
- Sefta Kurniawansyah, Tulus Suryanto, dan Heni Noviarita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung,” *Islamic Economics Journal* 6, no. 2 (2020): 193, <https://doi.org/10.21111/iej.v6i2.4732>.
- Johannes Kurniawan, Reagan Brian, dan Stephanie Theodora Mulyono, “Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di museum macan, jakarta” 5, no. 2 (2022): 38–43.
- Sri Marhanah dan Woro Hanoum Wahadi, “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta,” *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure* 13, no. 1 (2016): 61–72.
- Azharsyah Ibrahim et al., *Pengantar Ekonomi Islam*, 2021.
- Hamid Habbe. Eva Trisnawati, Abdul Wahab, “Implementasi Etika Berdagang Dengan Sifat Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathanah Pada Waroeng Steak and Shake Cabang Boulevard Makassar,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 3 (2021): 177–83.
- Muhammad Riadi, Jeni Kamase, dan M. Mapparenta, “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi
- Universitas Kristen Petra, ““Satisfaction is the level of a person’s felt state resulting from comparing a product’s perceived

performance (or out come) in relation to the person's expectation' (1994 : 40).," n.d., 6–40.

- JanuarIda Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 15–31, <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.
- Moh. Toriquddin, "Etika Pemasaran Perspektifal-Qur'an dan Relevansinya dalam Perbankan Syari'ah," *De Jure: Jurnal Hukum dan Syar'iah* 7, no. 2 (2015): 116–25, <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v7i2.3518>.
- P R Alana dan T A Putro, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek," *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 2020, 180–94.
- Retno Wulansari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Pondok Ranji," *Jurnal Ekonomi Efektif* 2, no. 4 (2020): 563, <https://doi.org/10.32493/jee.v2i4.10676>.
- Aan Rahman, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Yudha Swalayan Jakarta," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer* 4, no. 2 (2019): 257–64.
- Ninik Srijani dan Achmad Sukma Hidayat, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7, no. 1 (2018): 31–38, <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>.
- Jessica kristanto Ordedia, "Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen di café one eighteen coffe," n.d.
- Ratih Andalusi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang

- Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta),” *Jurnal Madani* 1, no. 2 (2018): 305–22.
- Arta Rutjuhan dan Ismunandar Ismunandar, “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym,” *Pamator Journal* 13, no. 1 (2020): 105–9, <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>.
- Alfeus Manuntung, *Terapi Perilaku Kognitif pada Pasien Hipertensi*, (Malang : Wineka Media, 2018), 35
- Tony Sitinjak dkk, *Model Matrik Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004
- Adis Purnama Dewi dan Yulistia Devi, “Upaya Bumdes Dalam Pengembangan Objek Pariwisata Green Bamboo Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Perspektif Ekonomi Islam,” *Islamic Economics Journal* 3, no. 2 (2022): 174–95.
- Nurhaliza Tri Fabella, Yulistia Devi, dan Erlin Kurniati, “Pengaruh Merek Lokal Dan Gaya Hidup Terhadap Minat Beli Konsumen Pakaian Di Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Bisnis Syariah,” *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 4, no. 1 (2023): 33–54.
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, dan Joko Widodo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi,” *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial* 12, no. 1 (2018): 15, <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.
- Stepen, *The Efecc Of Brand Imege On Overall Satisfaction And Loyalty Intention In The Courent Of Color Cosmetic*, (Asian Academy Of Management Journal, 2007),VOL 1, NO. 1, h.6
- Nadia Afrilliana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang,” *Jurnal Nasional*

Manajemen Pemasaran & SDM 1, no. 2 (2020): 46–55,
<https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>.

Raihanah Raihanah, “Konsep Kejujuran Dalam Al-Qur’an (Studi Pada Pedagang Pasar Sentral Antasari Banjarmasin),” *Al Iqtishadiyah Jurnal Ekonomi Syariah Dan Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2019): 160,
<https://doi.org/10.31602/iqt.v4i2.2047>.

Muhammad Yusuf Musa, *falsafat al-Ahklaq fi al-Islam*, (kairo: Dar alA’raf, 1945).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan D A N Harga, “INTERVENING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN” 2 (2023).

Miki Maulana dan Mumuh Mulyana, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Studi Kasus Pada Hotel Mirah Bogor,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 1, no. 2 (2013): 195–204,
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i2.267>.

Muhammad Ikhsan Harahap Ahmad Zikri, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 1, no. 1 (2022): 129–38.

Kurniawansyah, Suryanto, dan Noviarita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung.”

Sekolah Tinggi et al., “KONSEP PELAYANAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH Nurhadi” 4988 (2018): 137–50,
<https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.

P R Alana dan T A Putro, “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek,” *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 2020, 180–94.

Rutjuhan dan Ismunandar, “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym.”

Ika Devi Widyaningrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat,” *Jurnal STEI Ekonomi* 16, no. Xx (2020): 1–5.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 98.

Rambu Dyah Ayu Yaya H.R dan Heru Sutapa, “Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri,” *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 3 (2022): 126–38, <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.459>.

Ninik Sriyani dan Achmad Sukma Hidayat, “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA* 7, no. 3 (2019): 31–38.

Michelle dan Hotlan Siagian, “Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung,” *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA* 7, no. 4 (2019): 39–52.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis. Cet. Ke-16* (Bandung: Alfabeta, 2013), 13.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 53.

Sugiyono, *metedologi penelitian bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013),

Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis Ti Menggunakan SPSS Untuk Statistik Non Parametrik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), 76.

Isitijanto, *Aplikasi Pratkris Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia pustakautama, 2010), 38

- J Supranto, *Metodologi Untuk Peramalan Kuantitatif: Untuk Perencanaan Ekonomi Dan Bisnis*, Edisi Revisi 1 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 9.
- Iskandar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Dan Sosial, Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Juliyansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Muhammad Rijal Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- I Putu Ade Andre Prayadan dan I Gusti Agung Ngurah tTisna Jayanti, *Panduan Peneltian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS* (Yogyakarta.: CV.Budi Utama, 2018), 31.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).
- Asep Saipul Hamdi dan Azwar Anas, *Metode Penelitian Kuantitaif Aplikasi Dalam Pemdidikan, Cet Ke-1* (Yogyakarta.: Penerbit Deepublish, 2012), 130.
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analsis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* Imam Ghazali, (Semarang: Universitas Diponogoro, 2011), 56.
- Sulisyanto, "Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS". Edisi 1. (Yogyakarta.: Andi, 2011), 43.
- Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016).
- Imam Ghozali dan Henky Latan, *Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan IBM SPSS Statistic Subscription* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015).

Imam Ghozali dan Henky Latan, Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan IBM SPSS Statistic Subscription (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015).

Imam Ghozali dan Henky Latan, Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan IBM SPSS Statistic Subscription (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015).

Haufi Sukmamedian dan Nensi Lapotulo, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta,” *Jurnal Mekar* 1, no. 1 (2022): 34–40, <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i1.20>.

Abin Saripudin, Wawan Oktriawan, dan Nunung Kurniasih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid,” *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies* 2, no. 01 (2021): 48–57, <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>.

William dan Tiurniari Purba, “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam,” *Jurnal EMBA* 8, no. 1 (2020): 1987–96.

Rutjuhan dan Ismunandar, “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym.”

Ansori, “Pengertian Fasilitas,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2020): 49–58.

Mohamad Ridwan dan Erie Hidayat Sukriadi, “TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN HUTAN RAYA IR . H . DJUANDA BANDUNG (THE EFFECT OF TOURIST FACILITIES AND SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF VISITORS TO THE FOREST PARK Ir . H . DJUANDA BANDUNG)” 1 (2022): 201–14.

Wahbah Az-zuhaili, Tafsir Al-Wasith Jilid 1, (Jakarta: Gema Insani, 2013), h. 229.

Murah Syahrial, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam,” *Jurnal IndraTech* 8, no. 4 (2018): 81–94. A

