**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KERJA TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF**

**EKONOMI ISLAM**

**(Studi Pada Hotel Andalas Permai)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat

Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Dalam Ilmu Ekonomi Syari’ah

**Oleh**

**WENNY SHOFURA PRILIANA**

**NPM : 1351010151**

**Program Studi : Ekonomi Syari’ah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**

**LAMPUNG**

**1439H/2018PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KERJA TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF**

**EKONOMI ISLAM**

**(Studi Pada Hotel Andalas Permai)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat**

**Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**OLEH :**

**WENNY SHOFURA PRILIANA**

**NPM : 1351010151**

**Program Studi : Ekonomi Syari’ah**

**Pembimbing I : Madnasir, S.E., M.Si**

**Pembimbing II : Deki Fermansyah, S.E., M.Si**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI RADEN INTAN**

**LAMPUNG**

**1439/2018**

**ABSTRAK**

Beberapa tahun terakhir industri perhotelan di provinsi Lampung sedang meningkat oleh karena itu ini menjadi pasar yang potensial bagi pengelola industri perhotelan. Terbukti dengan semakin meningkatnya hotel dan penginapan yang ada di provinsi Bandar Lampung sehingga dapat di klasifikasikan berdasarkan rating atau kelas. Pengelolaan hotel memiliki tujuan yang sama yaitu kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan akan menciptakan pelanggan yang berkelanjutan. Diantara berbagai jenis hotel dan penginapan yang ada terdapat pula hotel syariah. Hotel syariah adalah salah satu model hotel yang menawarkan fasilitas yang sesuai dengan hukum Islam. Namun dengan meningkatnya jumlah hotel pasti akan menimbulkan meningkatnya daya saing antar hotel. Terjadinya fluktuasi jumlah tamu hotel adalah masalah bagi pengelolaan hotel yang mungkin terjadi karena penilaian kepuasan dari pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh antara kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif Ekonomi islam. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan dan bagaimana pengaruh nya dalam perspektif Ekonomi Islam.

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Populasi sebanyak 10.513 dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan hotel Andalas Permai. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan *tangible emphaty reliability responsivness* dan *assurance* sebagai variabel x dan kepuasan pelanggan sebagai variabel y.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan *tangible (x1) reliability (x3)* dan *assurance (x5)* cukup berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 4.288%, 2.893%, dan 2.180% sehingga berpengaruh positif. Sedangkan kualitas pelayanan *emphaty* dan *responsivness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar -5.045% dan -3.901% sehingga berpengaruh negatif. Hasil perhitungan koefesien determinasi total adalah 76,3% dan sisanya 23.7% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

**Keyword :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *tangibles, emphaty, reliability, responsivness,assurance*

**MOTTO**

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “ tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”*[[1]](#footnote-1)*

**PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur atas kekuatan Allah SWT, dengan segala pertolongan-Nya dan atas izin-Nya sehingga dapat tercipta karya tulis ini, maka dengan ini peneliti mempersembahkan karya tulis ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta dan yang ku banggakan. Ayahandaku Drs Supriyanto dan Ibundaku Yulinarti terimakasih untuk cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, nasihat serta do’a yang tiada henti untuk kebaikan dan keberhasilanku di dunia dan di akhirat kelak.
2. Adik-adik ku Kenny Salsabila Priliana, Revita Zalfa Priliana dan Keyzea Putri Lembayung yang senantiasa memberikan keceriaan, kasih sayang dan semangat serta mendo’akan kebaikan dan kesuksesan untukku. Semoga kita dapat membuat kedua orang tua kita selalu bangga dan tersenyum bahagia.
3. Seluruh keluarga besarku yang sudah memberikan bantuan baik moril maupun materil, perhatian, kasih sayang, serta semangat kepadaku.
4. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung

**RIWAYAT HIDUP**

Penulis dianugerahi nama Wenny Shofura Priliana. Dilahirkan di Tanjung Karang Kota Bandar Lampung pada tanggal 23 Januari 1996. Anak pertama dari tiga bersaudara dari Ayah yang bernama Drs Supriyanto dan Ibu yang bernama Yulinarti.

Riwayat pendidikan yang telah diselesaikan adalah :

1. Pendidikan penulis dimulai dari Sekolah Dasar Kartika Jaya II-5 yang diselesaikan pada tahun 2007.
2. Dilanjutkan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri di SMP Negeri 10 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2010
3. Kemudian dilanjutkan pada jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA swasta Al-Azhar 3 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2013
4. Pada tahun yang sama, penulis meneruskan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan jurusan Ekonomi Syari’ah.

**KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT , karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, kasih sayangnya yang memberikan ilmu, kesehatan dan petunjuk, sehingga skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Hotel Andalas Permai)”** dapat diselesaikan dengan baik. Tidak lupa sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatdan keluarga nya.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung, guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini , tidak lupa penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya. Yang mana ucapan terima kasih tersebut disampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin. M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya
2. Pembimbing I, Bapak Madnasir S.E., M,Si dan Deki Fermansyah S.E., M.Si selaku pembimbing II yang juga selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Ekonomi Syariah telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, dan memotivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
3. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada para dosen yang telah membantu dalam pencerahkan, mentransfer, serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
4. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data, refrensi dan lain-lain .
5. Ibu Ida Nur Haida selaku pemilik Hotel Andalas Permai, atas izin dan dukungan yang diberikan selama penelitian
6. Pelanggan hotel Andalas Permai yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian di sela-sela kesibukan
7. Jodi Prandika yang selalu ada selalu siap membantu, dan tiada putusnya memberikan semangat serta tempat berbagi keluh kesah selama beberapa tahun ini dan selama pembuatan skripsi ini berlangsung.
8. Sahabat yang selalu memberikan semangat positif Syavitri Andini Rachman, Aghesna Fadhila R, Ida Rosdiana, Harnum Tri Utami, Puji Rahayu, Heru Fadli, Dimas Dwi Oktavian, Yodharu Triaji, Febryn Indriyati Yusuf, Hasbullah Fajrin, Gili Dias, Tika Soraya.
9. Sahabat-sahabat almamater 2013, khususnya kelas F dan yang tergabung dalam group The Cobra : Nurul Hafizah, Linggar Wigati, Melya Andeska, Anida Wati, Euis Laili, Rieo Candra, Ibnu Al-Rasyid, Tofan Wahyu Dwi Prasetyo, M Hafid Zakni, Briandika Ramadhanu dan Kukuh Suhariono.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga apa yanag telah diberikan menjadi amal yang sholeh dari Allah SWT dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para akademis dan pembaca. Penulis menyadari hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan penulis dalam pembuatan skripis ini. Untuk itu kepada para pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi hasil penelitian ini.

Penulis berharap penelitian ini akan menjadi sumbangan yang berati dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang disertai dengan landasan islam abad modern ini.

Bandar Lampung, 2018

Penulis

Wenny Shofura Priliana

1351010151

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**ABSTRAK ii**

**PERSETUJUAN iii**

**HALAMAN PENGESAHAN iv**

**MOTTO v**

**PERSEMBAHAN vi**

**RIWAYAT HIDUP vii**

**KATA PENGANTAR viii**

**DAFTAR ISI xi**

**DAFTAR TABEL xv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Penegasan Judul 1
2. Alasan Memilih Judul 3
3. Latar Belakang Masalah 4
4. Rumusan Masalah 13
5. Tujuan dan Manfaat Penelitian 13

**BAB II LANDASAN TEORI**

1. Pemasaran 14
2. Pengertian pemasaran 14
3. Konsep Pemasaran 16
4. Kualitas Pelayanan 17
5. Pengertiaan Kualitas Pelayanan 17
6. Dimensi Kualitas Pelayanan 20
7. Kualitas Pelayanan dalam Islam 24
8. Konsep Kepuasan Pelanggan 32
9. Pengertian Kepuasan Pelanggan 32
10. Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan 34
11. Mengukur Kepuasan Pelanggan 35
12. Manfaat Kepuasan Pelanggan 36
13. Konsep Kepuasan Pelanggan dalam Ekonomi Islam 38
14. Konsep Hotel Syariah 41
15. Pengertian Hotel Syariah 41
16. Kriteria Hotel Syariah 42
17. Prinsip Hotel Syariah 47
18. Etika Bisnis Islam 48
19. Pengertian Etika Bisnis 48
20. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam 50
21. Penelitian Terdahulu 53
22. Kerangka Pemikiran 55
23. Hipotesis 56

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Metode Penelitian 58
2. Sumber Data 59
3. Metode Pengumpulan Data 60
4. Populasi dan Sampel 62
5. Definisi Operasional Variabel 65
6. Skala Pengukuran Variabel 68
7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 69
8. Uji Validitas dan Reliabilitas 70
9. Analisis Regresi Linear Berganda 72
10. Alat Uji Hipotesis 74

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Deskripsi Objek Penelitian 80
2. Profil Hotel Andalas Permai Bandar Lampung 80
3. Fasilitas Hotel Andalas Permai 81
4. Daftar dan Jumlah Karyawan Hotel Andalas Permai 82
5. Tata Tertib dan Pedoman Kerja Hotel Andalas Permai 83
6. Faktor Pendukung dalam Peningkatan Pelayanan Tamu Hotel 84
7. Analisis Data 85
8. Karakteristik responden 85
9. Gambaran Distribusi Jawaban Responden 87
10. Hasil Uji 94
11. Uji Validitas dan Reliabilitas 94
12. Uji Validitas 94
13. Uji Reliabilitas 97
14. Analisis Regresi Linear Berganda 100
15. Uji Normalitas 100
16. Uji Multikolinearitas 101
17. Uji Heteroskedastisitas 102
18. Hasil Uji Hipotesis 103
19. Analisis Regresi Linear Berganda 103
20. Uji Parsial (Uji T) 108
21. Uji Simultan (Uji F) 111
22. Uji Koefesien Determinasi 113
23. Pembahasan 114
24. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari Dimensi *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsivness,* dan *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan 114
25. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari Dimensi *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsivness,* dan *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam 118

**BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan 123
2. Saran 124

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Hotel Andalas Permai 63

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel Penelitian 66

Tabel 3.3 Pemberian Skala Likert 69

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 85

Tabel 4.2 Usia Responden 86

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden 86

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban *Tangible* 87

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban *Emphaty* 88

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban *Reliability* 89

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban *Responsivness* 91

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban *Assurance* 92

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Kepuasan Pelanggan 94

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1) 95

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas *Emphaty* (X2) 95

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas *Reliability* (X3) 95

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas *Responsivness* (X4) 96

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas *Assurance* (X5) 96

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) 97

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas *Tangibles* (X1) 97

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas *Emphaty* (X2) 98

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas *Reliability* (X3) 98

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas *Responsivness* (X4) 99

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas *Assurance* (X5) 99

Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) 100

Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas 101

Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas 102

Tabel 4.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas 103

Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear 104

Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji T) 108

Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan (Uji F) 112

Tabel 4.28 Hasil Uji Koefesien Determinasi 113

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Abdul, Azis. *Ekonomi Islam Analisis Mikro dan Makro*. Yogyakarta, Graha Ilmu, 2008

Adrian, Payne. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta, Andi, 2000

Al-qarhawi, yusuf, *Fiqh Maqashid Syariah*, Pustaka Al-kautsar, Jakarta, 2007

Cholid, Narbuko, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 1997

Christoper H. Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta, 1999

Departemen Agama RI *Al-Qur’an dan terjemahannya,* Depok: Al-Huda, 2005

Ghozali, Imam, *Analisis Multivarite dengan Program SPSS*. Cetakan empat (Badan Penerbit Universitas ,Semarang, 2007

--------, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2006

Johan, Arifin. *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009

Juliansyah, Noor. *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta, 2011

Kartini,Kartono. *Pengantar Metode Riset Sosial*, Mandar Maju, Bandung, 1996

Kotler, *Manajemen Pemasaran Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*, Edisi ke-12 PT Indeks, Jakarta 2007

-------, Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia, Indeks, 2002.

-------, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta, 2011

Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta 2006

-------, *Manajemen Pemasaran Jasa; Berbasis Kompetensi*. Edisi ketiga. Penerbit PT.Salemba Empat. Jakarta. 2013

Smith Paul, Berry Chris, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 2005

Stanton William J, *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2001

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2009

--------, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Alfabetha, Bandung, 2012

----------, *Penelitian Administrasi,* Alfabeta, Bendung, 2001

Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015)

--------, *SPSS untuk Penelitian, Pustaka Baru Press*, Yogyakarta, 2015

Tjiptono, Fandy. *Startegi Pemasaran* Edisi Pertama, AndiOfset. 2001. Yogyakarta

Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Indeks, Jakarta, 2011

W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984

Wood, Ivone. *Layanan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009

Yusuf Qardawi, *Etika dan Norma Ekonomi Islam*, Jakarta, Gema Insani Press, 1997

**JURNAL**

Prasetyo Edi N. *Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan “Assgros Sartika” Gemolong di Kabupaten Seragen*. Unes. 2007.

Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: a case Study in Kuwait Finance House*. Internasional Journal of Islamic Financial Service, III (1). 2001

Ratnasari, Ririn Tri. Adistiar Prayoga, and Nisful Laila. *Measuring Customer Service Quality Based on Fatanah Implementation*. Proceedings of 2nd Global Islamic Marketing Conference (GIMC). Abu Dhabi. 2012

Yudha Bagja Diputra, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Arwana di Jakarta*, Universitas Negeri Semarang, 2001

Zulfa, Moch. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah*. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga 2010

1. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* (Bandung : Diponegoro, 2011) [↑](#footnote-ref-1)