

## ABSTRAK

### **Yanto Supriyanto : Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Hotel Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah Di Kota Bandung**

Hotel syariah merupakan salah satu hotel yang mampu memberikan pelayanan hotel berbasis syariah. Secara operasionalnya, hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Dalam pandangan awam, hotel syariah kadang masih dianggap sebagai suatu bisnis usaha 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 nonmuslim. Guna mendapatkan pelanggan yang banyak maka hotel-hotel tersebut harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya yang salah satunya adalah melalui produk hotel dan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis dan mengetahui pengaruh produk hotel syariah terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh produk hotel dan kualitas pelayanan berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung.

Penelitian ini menggabungkan teori Produk Hotel dengan Kualitas Pelayanan berbasis Syariah terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini akan melibatkan konsumen Hotel Syariah. Sampel penelitian ini sebanyak 75 responden pada 7 Hotel syariah di Kota Bandung dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling*.

Penelitian lapangan ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian eksplanatoris. Penelitian eksplanatoris berkaitan penjelasan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Sedangkan kusioner digunakan dalam pengumpulan data.

Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan antara Produk Hotel dan Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan besar pengaruh kedua variabel bebas tersebut terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84% sedangkan sisanya 16% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angelina Jeanne dan Hana Dewi yang menyatakan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Syariah di Surabaya serta penelitian Ary Kusuma Wardani yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Solo.

## ABSTRACT

### **Yanto Supriyanto : The Effect of Products and Quality of Sharia Hotel Based Services to Customer Satisfaction Hotel Sharia in Bandung City**

Sharia hotel is one of the hotels capable of providing sharia-based hotel services. Operationally, the services provided in sharia hotels are generally almost like conventional hotels. The concept of this hotel balances the spiritual aspects of Islam that apply to its management and operation. In general view, sharia hotels are sometimes regarded as a service business that is only for Muslim consumers. In fact, sharia hotels are accommodation that also operates 24 hours and is open to all circles, both Muslim and non-Muslim communities. In order to get a lot of customers then the hotels should be able to increase customer satisfaction which one of them is through hotel products and services.

The purpose of this study is to determine the effect of hotel products sharia to customer satisfaction, to determine the effect of quality of sharia-based services to customer satisfaction, and to determine the effect of hotel products and quality of sharia-based services to customer satisfaction in the Hotel Syariah Bandung.

This study combines the theory of Hotel Products with Quality Sharia-based Services to customer satisfaction, so this research has been involving consumers of Sharia Hotels. The sample of this research is 75 respondents at 7 sharia hotels in Bandung by using proportionate stratified random sampling.

The research is field research, with quantitative approach. This research is included in exploratory research. Explanatory research is a research that explains the position of the variables studied and the relationship between one variable with other variables. Analysis of this research data using multiple regression analysis. The data collection of this study using questionnaires.

The result of the research shows that there is significant influence partially or simultaneously between hotel products and quality of sharia-based services to customer satisfaction, with the influence of both independent variables to customer satisfaction equal to 84% while the remaining 16% is explained by other causes outside the model. This is in accordance with the results of research conducted by Angelina Jeanne and Hana Dewi who stated the product has a positive and significant influence to customer satisfaction at Shariah Hotel in Surabaya and Ary Kusuma Wardani's research which stated that service quality has a positive and significant influence to customer satisfaction at Hotel Syariah Solo.

BANDUNG

## المجرد

يانتوا سوفريانتوا : تأثير الناتج و جودة الخدمة للفندق بأساس الشريعة في مسرور  
المشتركين بالفندق الشريعي في باندونخ

الفندق الشريعي هو احد من الفنادق الذي يستطيع إعطاء الخدمة الفندقية بأساس الشريعة.  
وبناء على عمليته، أنّ الخدمة التي يعطها الفندق الشريعي يسبه الفندق التقليدي. والتصميم  
للفندق هو يتوازن العناصر الدينية الإسلامية في الإدارة والعلمية. أمّا في الرؤية التقليدية أنّ  
الفندق الشريعي فهو خدمة الأعمال التجارية التي تخصص للمسلمين ولكنه تدور العملية  
كل اليوم لكل الدوائر منها المسلمون وغيرهم. وللحصول على كثير المشتركين فيجب على  
الفنادق لترقية مسرور المشتركين ومنها بحيث الناتج وجودة الخدمة.

وأما أهداف البحث فهي لمعرفة تأثير الناتج في الفندق الشريعي و تأثير جودة الخدمة في  
الفندق الشريعي و تأثير الناتج و جودة الخدمة للفندق بأساس الشريعة في مسرور  
المشتركين بالفندق الشريعي.

ويدمج هذا البحث بين النظرية الفندقية والجودة للخدمة في الفندق الشريعي في مسرور  
المشتركين، ولذلك يشرك البحث المستهلك للفندق الشريعي. وعينة البحث هي 75 نفرا في  
7 الفنادق الشريعية في باندونخ باستخدام عينة عشوائية.

والبحث هو البحث الميدني بالطريقة الكمية. البحث هو دراسة تفسيرية وهي الدراسة التي  
تفسر الموقف المتغير والعلاقة بينهما. ويستخدم التحليل الانحدار المتعدد وتحليل للبيانتين.  
وجمع البيانات باستخدام الاستطلاع.

والحوصل للبحث هي تجد تأثير المغزي بين ناتج الفندق الشريعي وجودته في مسرور  
المشتركين. والتأثير 84% و 16% بأسباب في خارج الفندق. وهذا يناسب لحوصل البحث  
التي عمله أنجيلينا حيئاني و حانا ديوي أنّ الناتج يآثر مغزيا في مسرورة المشتركين في  
الفندق والشريعي في سورابايا والبحث الذي عمله أري كوسوما ورداني أنّ جودة الخدمة  
للفندق الشريعي يآثر مغزيا في مسرورة المشتركين في الفندق الشريعي في سولوا.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG