

ABSTRAK

Siti Masitoh: *Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Noor Kota Bandung*

Tuntutan para wisatawan untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan hotel yang sesuai syariah telah mendorong kalangan pelaku usaha perhotelan untuk mengembangkan konsep hotel syariah. Selain itu selama tiga tahun terakhir, telah terjadi penurunan pengguna hotel yaitu pada tahun 2016 sebesar 2.405.556 orang atau sekitar 31,71% dari jumlah wisatawan. Jumlah wisatawan kembali meningkat pada tahun 2017 yaitu sebesar 1.533.436 orang atau sekitar 29,60% dari tahun sebelumnya. Hal inilah yang telah mendorong Hotel Noor untuk memposisikan diri sebagai penyedia jasa akomodasi hotel yang berdasarkan prinsip syariah.

Mengacu pada latar belakang maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap tingkat kepuasan konsumen; untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen; dan untuk menganalisis pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah bahwa Kepuasan Konsumen sangat erat kaitannya dengan pengambilan keputusan untuk melakukan sesuatu, banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen menginap di Hotel Noor Kota Bandung diantaranya penerapan prinsip-prinsip Islam, dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada tamunya.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan analisis regresi sederhana, dengan satu variabel terikat yaitu tingkat kepuasan konsumen dan dua variabel bebas yaitu penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS 16.0* penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa secara parsial penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh sebesar 12,1% terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan rumus $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,478 > 1,9799$) dengan nilai taraf signifikansi sebesar 1,9799, yang mana H_0 diterima. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh 3,6% terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan rumus $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,899 > 1,9799$) dengan nilai taraf signifikansi sebesar 2,899, yang mana H_a diterima. Prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung sebesar 14,9%, sedangkan 85,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti teliti. Hasil penelitian ini sekaligus mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erika Amelia dalam Tesisnya yang berjudul, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Customer untuk Menggunakan Jasa Hotel Syariah : Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi*.

ABSTRACT

Siti Masitoh: *The Impact of Sharia Principles Application and Service Quality to the Level of Customer Satisfaction at Noor Hotel Bandung City*

The background of the research is based on the demands of the tourists to get the facilities and best service at the hotel according to sharia in which has encouraged the hoteliers to develop the concept of sharia hotels. In addition, during the last three years, this has occurred a decrease in hotel users in 2016 amounted to 2.405.556 people or about 31.71% of the number of tourists. The number of tourists increased again in 2017 which amounted to 1,533,436 people or about 29.60% from the previous year. This has prompted Hotel Noor to position itself as a hotel accommodation service provider based on sharia principles.

Referring to the background above, the purpose of this study is to analyze the influence of sharia principles application to the level of customer satisfaction; to analyze the effect of service quality to consumer satisfaction level; and to analyze the influence of sharia principles application and the quality of service simultaneously to the level of customer satisfaction Hotel Noor Bandung City.

The framework of thought in this study is that Consumer Satisfaction is closely related to decision making to do something, many factors that can influence customer satisfaction staying at the Noor Hotel in Bandung City, including the application of Islamic principles, and the quality of service provided by the hotel to its guests.

This research uses descriptive analysis method verifikatif with quantitative approach that is by using simple regression analysis, with one dependent variable that is level of consumer satisfaction and two independent variables that are sharia principles application and service quality.

Based on the results of calculations using SPSS 16.0 this study concluded that the application of sharia principles is partially influence 12.1% to the level of customer satisfaction by using the formula $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.478 > 1.9799$) with a significance level of 1.9799, which H_0 accepted. Quality of service is partially influence 3,6% to the level of consumer satisfaction by using formula $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,899 > 1,9799$) with value of significance level 2,899, which H_a accepted. Then, sharia principles application and service quality are simultaneously impacted to the level of customer satisfaction of Noor Hotel Bandung City for 14.9%, while 85.1% influenced by other variables that are not careful researchers, The results of this study also support the previous research conducted by Erika Amelia in her thesis entitled, Factors Affecting the Customer Decision to Use Sharia Hotel Services: Case Studies of Sofyan Betawi Hotels.

الملخص

سيتي ماسيتو: تأثير تطبيق مبادئ الشريعة وجودة الخدمة على مستوى رضا العملاء في باندونج

شجعت مطالب السياح على الحصول على مرافق وخدمات فندقية تتوافق مع الشريعة أصحاب الفنادق على تطوير مفهوم فنادق الشريعة. بالإضافة إلى ذلك ، خلال السنوات الثلاث الماضية ، كان هناك انخفاض في مستخدمي الفنادق ، وتحديدًا في عام ٢٠١٦ ، وبلغ عددهم شخصًا أو حوالي ٣١.71٪ من عدد السياح. ارتفع عدد السياح مرة أخرى في عام ٢٠١٧ وهو شخصًا أو حوالي ٦٠,٢٩٪ عن العام السابق. وقد شجع هذا فندق نور على وضع نفسه كمزود لخدمات الإقامة الفندقية على أساس مبادئ الشريعة الإسلامية.

وبالإشارة إلى الخلفية ، فإن الغرض من هذه الدراسة هو تحليل تأثير تطبيق مبادئ الشريعة على مستوى ثقة المستهلك ؛ لتحليل تأثير جودة الخدمة على مستوى رضا العملاء ؛ وتحليل تأثير تطبيق مبادئ الشريعة وجودة الخدمة معاً على مستوى رضا المستهلك لفندق نور في مدينة باندونج.

إن إطار الفكر في هذه الدراسة هو أن رضا المستهلك يرتبط ارتباطًا وثيقًا باتخاذ القرار لفعل شيء ما ، والعديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على رضا العملاء في فندق نور في مدينة باندونج ، بما في ذلك تطبيق المبادئ الإسلامية ، وجودة الخدمة التي يقدمها الفندق لضيوفه.

تستخدم هذه الدراسة طريقة التحليل الوصفي التحليلي مع المنهج الكمي الذي يتم باستخدام تحليل الانحدار البسيط ، مع متغير واحد تابع وهو مستوى رضا العملاء ومتغيرين مستقلين وهما تطبيق مبادئ الشريعة وجودة الخدمة.

استناداً إلى نتائج الحسابات باستخدام ١٦٠ ، خلصت هذه الدراسة إلى أن تطبيق مبادئ الشريعة يؤثر جزئياً على نسبة ١,١٢٪ على مستوى رضا العملاء باستخدام جدول (٤٧٨,٢ < ٩٧٩٩,١) مع قيمة مستوى الأهمية ٩٧٩٩,١. أين هو مقبول. وتؤثر جودة الخدمة جزئياً على ٦,٣٪ على مستوى رضا العملاء باستخدام جدول الصيغة (٨٩٩,٢ < ٩٧٩٩) مع قيمة مستوى الأهمية ٨٩٩,٢ ، والتي يتم قبولها. وتؤثر مبادئ الشريعة وجودة الخدمة في الوقت نفسه على مستوى رضا المستهلك عن فندق نور في مدينة باندونج بنسبة ٩,١٤٪ ، في حين أن ١,٨٥٪ تتأثر بالمتغيرات الأخرى التي لا يبحثها الباحثون. كما تدعم نتائج هذه الدراسة الأبحاث السابقة التي أجرتها إريكا أميليا في أطروحتها بعنوان "العوامل المؤثرة على قرار العميل في استخدام خدمات الفنادق الشرعية: دراسات حالة عن فنادق سفیان البيتاوي"