



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL EL SUNAN MANDAILING NATAL MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Hukum
Guna Melengkapi Sebagai Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH

SAIPULLOH NASUTION

11820512929

PROGRAM S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAUM
2025 M/1446 H



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL EL SUNAN MANDAILING NATAL MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH”** yang ditulis oleh :

Nama : SAIPULLOH NASUTION

NIM : 11820512929

Program studi : Ekonomi Syariah

dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam siding Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.

Pekanbaru, 4 Juni 2025

Mengetahui
Pembimbing Skripsi

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Syamsurizal, S.E, M.Sc,Ak.CA

Muhammad Nurwahid, S.Ag, M.Ag

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL EL SUNAN MANDAILING NATAL MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : Saipulloh Nasution
 Nim : 11820512929
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 30 Juni 2025
 Waktu : 13.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 07 Juli 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
Ahmad Hamdalah, SE.I, M.E.SY

Penguji I
Darnilawati, SE, M.Si

Penguji II
Dr. Amrul Muzan, S.HL, MA

.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Maghfirah, MA
 NIP. 19741025 2003121002



PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL EL SUNAN MANDAILING NATAL MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : Saipulloh Nasution
Nim : 11820512929
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 30 Juni 2025
Waktu : 13.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 07 Juli 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
Ahmad Hamdalah, SE.I, M.E.SY

Penguji I
Darnilawati, SE, M.Si

Penguji II
Dr. Amrul Muzan, S.HL, MA

Wakil Dekan I
Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir. Lc., M.A
NIP. 197110062002121003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SAIPULLOH NASUTION

NIM : 11820512929

Tempat/ Tgl. Lahir : Simangambat, 23 Oktober 1998

Fakultas : Syariah dan Hukum

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel El Sunan Mandailing Natal Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

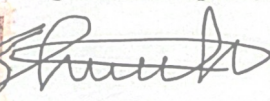
3. Oleh karena itu Skripsi , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 April 2025
Yang membuat pernyataan




 SAIPULLOH NASUTION
 NIM : 11820512929



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Saipulloh Nasution (2025) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel El Sunan Mandailing Natal Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel El Sunan Mandailing Natal, serta untuk mengkaji pandangan ekonomi syariah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji regresi menunjukkan nilai p (0,002) yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,265 menunjukkan bahwa 26,5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dalam perspektif ekonomi syariah, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip etika dan keadilan dalam bisnis. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen Hotel El Sunan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendorong praktik bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Kata Kunci : *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Hotel El Sunan, Ekonomi Syariah, Penelitian Kuantitatif.*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel El Sunan Mandailing Natal Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda "Ismail Nasution" dan Ibunda "Masrani Rangkuti" yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mendorong, memotivasi dan memberikan cinta dan kasih sayangnya hingga hari ini. Hal yang sama penulis ucapkan kepada Saudariku tercinta "Sri Rahmadani,M.Pd." yang telah sabar dalam membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini, dan ucapann terimakasih kepada saudara-saudaraku "Syarif Hidayatulloh, Syahril Yamin, Syukron Zazila, Saleh Ali" yang selalu mendukung sehingga penulis mampu untuk terus berjuan dalam mewujudkan cita-cita.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di kampus ini.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah.
5. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak., CA dan Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Dosen Pembimbing 1 dan pembimbing 2, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan kritik yang konstruktif, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Syariah dan Hukum, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
7. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan moral dan material, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
8. Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan studi ini.
9. Dan yang terakhir saya berterimakasih kepada “Diri Sendiri” yang tetap berjuang dan tak pernah menyerah, sampai berada di titik ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, masyarakat, maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi syariah dan manajemen pelayanan.

Akhir kata, penulis berharap agar Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan-Nya kepada kita semua. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia akademik dan praktik di lapangan.

Pekanbaru, 14 April 2025

Saipulloh Nasution

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kerangka Teoritis.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	24
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Subjek Penelitian.....	25
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Sumber Data.....	26
F. Metode Pengumpulan Data.....	27
G. Operasionalisasi Variabel.....	28
H. Teknik Analisis Data.....	28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

I. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
1. Deskripsi Responden.....	36
2. Analisis Data	39
1. Pandangan Ekonomi Syariah tentang Kualitas Pelayanan Hotel El Sunan terhadap kepuasan pelanggan	46
2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
BAB V.....	51
KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan berkontribusi pada pengembangan pariwisata di daerah tersebut.¹ Kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh lamanya proses pelayanan pada pelanggan. Banyak hal bisa mempengaruhi kualitas layanan dan akhirnya juga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.²

Oleh karenanya, sesekali perlu dilakukan evaluasi dan analisis kepuasan pelanggan pada tiap periodenya. Membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan kata kunci sebuah perusahaan untuk sukses ada beberapa konsep yang harus diperhatikan oleh perusahaan salah satu nya adalah kepuasan pelanggan.³

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.⁴

Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan kemungkinan untuk membeli lagi atau menggunakan lagi produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Sedangkan konsumen yang merasa tidak

¹ Nasution, M.N. (2015). *Pelayanan Publik dan Pariwisata: Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata di Sumatera Utara*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3 No. 2, hlm. 163-176.

² Kotler, P., & Keller, K. L. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm.69

³ Assegaf, A. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Ekonomi & Bisnis, 17(2), 123-132, hlm. 125.

⁴ Robbins, Coulter, & DeCenzo, *Manajemen*, edisi 13, (Jakarta: Salemba Empat, 2019), hlm. 168.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

puas akan melakukan hal yang sebaliknya, bahkan menceritakan ketidakpuasannya kepada orang lain di sekitarnya, yang membuat konsumen lain tidak menyukai produk tersebut.⁵

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁶

Dan pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Tujuan dari pelayanan adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.⁷

Ketika sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik, ia tidak hanya akan kembali menggunakan produk atau jasa tersebut tetapi juga memberi rekomendasi kepada semua orang yang ia kenal untuk pergi kesana. Jadi, terdapat manfaat bagi perusahaan tersebut, bahwa bisnisnya akan tumbuh dengan iklan dari mulut ke mulut (gratis), pendapatan perusahaan pun akan naik.⁸

Islam pun telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut kepada objek dakwah (customer/pelanggan) dalam melakukan aktivitas ekonomi. Karena ekonomi islam adalah ilmu

⁶ Simamora, B. *Marketing Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 73.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm.132.

⁸ Andrew Griffiths, *101 Taktik Taktis Memuaskan Konsumen*, (Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer, 2004), hlm.27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai islam.⁹ Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ali imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (آل عمران : ١٥٩)

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, mohonlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertawakkal lah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya “¹⁰

Dalam islam tujuan dari suatu usaha bisnis bukanlah semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi juga mendapatkan keberkahan. Keberkahan usaha adalah kemantapan dari usaha itu sendiri dengan memperoleh keuntungan dan diridhoi oleh Allah SWT.¹¹

Hal yang diuraikan diatas sangat berlaku bagi usaha perhotelan, karena hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain.

Hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara merupakan salah satu hotel yang berada di daerah Mandailing Natal. Hotel ini merupakan

⁹ Muh. Said, *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-dasar Pengembangan*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), hlm. 6

¹⁰ Departemen Agama Republik Indonesia (Kementerian Agama). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 2023). hlm 102.

¹¹ Burhanuddin, *Etika Individu Pola Dasar Filsafat Moral*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2000), hlm.202

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

salah satu hotel yang memiliki banyak pengunjung. Hotel ini juga memiliki berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan untuk para tamu, seperti restoran, ruang rapat, kolam renang, dan spa.

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung Hotel

TAHUN	JUMLAH
2021	1513
2022	1721
2023	1931
2024	2390

Sumber : Hotel El Sunan 2024

Berdasarkan table diatas terlihat bahwa terjadi fluiktasi jumlah pengunjung yang menginap di hotel tersebut. Selama periode tahun 2021-2024 jumlah pengunjung selalu mengalami kenaikan.

Namun, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara.

Kepuasan konsumen melalui pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan komitmen dan tanggungjawab dari manajemen dan seluruh karyawan Hotel El Sunan Mandailing Natal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, hotel dapat memperbaiki layanan yang kurang memuaskan dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah tamu yang datang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui dan meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel El Sunan Mandailing Natal Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah*.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dan tetap pada topik permasalahan, maka penulis membatasi penulisan ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel El Sunan Mandailing Natal Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pandangan ekonomi syariah tentang kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:
 1. Menjelaskan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara.
 2. Menjelaskan pandangan ekonomi syariah tentang kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara
- b. Manfaat dari penelitian ini adalah :
 1. Hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
 2. Pemerintah daerah, sebagai bahan referensi dalam pengembangan pariwisata daerah tersebut.
 3. Peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dan acuan dalam melakukan penelitian terkait.
 4. Masyarakat, sebagai informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel El Sunan Mandailing Natal Sumatera Utara.
 5. Peneliti, Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan melengkapi tugas akhir, sekaligus syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang masalah yang dibahas, penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab :

Bab I Pendahuluan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- A. Latar belakang masalah
- B. Batasan masalah,
- C. Rumusan masalah
- D. Tujuan dan manfaat penelitian,
- E. Sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teoritis

- A. Kepuasan Pelayanan
- B. Kepuasan Pelanggan
- C. Penelitian Terdahulu
- D. Kerangka Pemikiran
- E. Hipotesis

Bab III Metodologi Penelitian

- A. Jenis penelitian
- B. Subjek dan Objek Penelitian
- C. Lokasi Penelitian
- D. Populasi dan Sampel
- E. Sumber Data
- F. Metode Pengumpulan Data
- G. Operasionalisasi Variabel
- H. Teknik Analisis Data

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

- A. Gambaran Umum
- B. Analisis Data :
 1. Bagaimana kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal terhadap kepuasan pelanggan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagaimana pandangan ekonomi syariah tentang kualitas pelayanan hotel El Sunan Mandailing Natal?

Bab V Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

B. Saran

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Fandy Tciptono mendefenisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹²

Dari definisi diatas jelas bahwa kualitas berpusat pada konsumen, dimana produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dalam perspektif Islam, kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek berikut:¹³

- 1) Integritas (*Al-'Adl*): Pelayanan yang berkualitas dalam Islam harus didasarkan pada prinsip keadilan, kejujuran, dan kebenaran. Para pelaku pelayanan harus menjalankan tugas mereka dengan integritas dan menghindari praktik-praktik yang tidak adil.

¹² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI,1996), h. 51

¹³ Shuib, M. S., Razak, D. A., & Haron, N. H. (2018). *The application of Islamic ethics in service quality: A conceptual study*. International Journal of Ethics and Systems, 34(1), 25-41.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kehati-hatian (*Al-Ihtiyat*): Para pelaku pelayanan diharapkan untuk berhati-hati dan memperhatikan semua aspek yang terkait dengan pelayanan yang mereka berikan. Mereka harus memastikan bahwa pelayanan tersebut aman, berkualitas, dan tidak menimbulkan kerugian atau bahaya bagi konsumen.
- 3) Kepuasan Pelanggan (*Al-Rida*): Pelayanan yang berkualitas dalam Islam juga berfokus pada kepuasan pelanggan. Para pelaku pelayanan harus berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan sebaik-baiknya.
- 4) Konsistensi (*Al-Istiqamah*): Para pelaku pelayanan harus konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Mereka harus menjaga standar yang tinggi dan tidak berubah-ubah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 5) Kepedulian Sosial (*Al-Insan*): Pelayanan yang berkualitas dalam Islam juga melibatkan aspek kepedulian sosial. Para pelaku pelayanan harus peduli terhadap kebutuhan dan kondisi sosial masyarakat yang dilayani, serta berupaya memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi mereka.

Perlu dicatat bahwa perspektif Islam tentang kualitas pelayanan dapat bervariasi tergantung pada interpretasi dan pendekatan yang diambil oleh individu atau ulama tertentu. Oleh karena itu, disarankan untuk merujuk kepada sumber-sumber Islam yang otoritatif atau berkonsultasi dengan pakar Islam untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengertian kualitas pelayanan dalam konteks Islam.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasurman, Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sikap pelanggan terhadap perusahaan, yang terbentuk dari sejumlah pengalaman jasa yang berhasil maupun tidak berhasil. Kriterianya adalah:¹⁴

a. Tangibles (Kasat Mata)

Sebagai segala sesuatu yang berwujud yang bisa menjadi petunjuk (clue) bahwa layanan itu memang bagus contohnya, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

b. Reliability (Keandalan)

Keandalan atau jaminan bahwa perusahaan tidak ingkar janji, atau memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang di janjikan.

c. Responsiveness (Cepat tanggap)

Penanganan pelanggan (respons) pada tahap awal ketika pelanggan membutuhkan layanan, contohnya kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

d. Assurance (Jaminan)

¹⁴ Namira Nurul Putri, *Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung*, (Skripsi, Jurusan Hospitaliti, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 2016), h. 19-20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jaminan kualitas layanan yang bagus, yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, dengan demikian akan menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

c. Macam-macam Pelayanan

Secara spesifik H.A.S Moenir membagi pelayanan dalam bentuk dua kategori yaitu sebagai berikut : ¹⁵

1. Layanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan, maka harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan dengan l;ancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

¹⁵ Moenir, H.A.S. (2018). *Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal. 27-30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

d. Dasar-dasar Pelayanan Konsumen

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan dapat memuaskan konsumen, maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam pemberian pelayanan yaitu :¹⁶

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Konsep Service Excelent

Service Excellent adalah pelayanan yang berkualitas, artinya bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen.¹⁷

Penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada 5 indikator yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.¹⁸ Kelima indikator tersebut dijadikan 5 dimensi untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan.

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.

2) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3) Daya Tanggap (*Responsivenees*)

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5) Empati (*Empathy*)

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Op.Cit* ., h. 56

¹⁸ Freddy Rangkuti, *Op.Cit* ., h. 30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan secara umum

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan atau kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah mereka mengalami atau menggunakan produk, layanan, atau pengalaman tertentu.

Ini adalah ukuran subjektif yang mencerminkan sejauh mana konsumen merasa puas dengan pengalaman mereka.¹⁹

Secara umum, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi positif yang dilakukan oleh konsumen terhadap produk atau layanan berdasarkan perbandingan antara harapan mereka sebelum menggunakan produk atau layanan tersebut dengan pengalaman yang mereka rasakan setelah menggunakannya. Jika produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, maka konsumen cenderung merasa puas.²⁰

Sugiyono (2016): Menurutnya, kepuasan pelanggan adalah keadaan di mana kebutuhan dan harapan konsumen terpenuhi atau melebihi ekspektasi yang dimiliki terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi.²¹ Suharsimi Arikunto, seorang pakar penelitian di

¹⁹ Hadiwidjojo, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi pada Industri Perhotelan di Jakarta*. Jurnal Bisnis & Manajemen, 4(2), hlm.179-189.

²⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta: 2019), hlm.178-181

²¹ Ibid, hlm.69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia, menyatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah suatu kondisi di mana konsumen merasa puas dengan kualitas produk atau layanan yang diterima, sehingga mereka memiliki keinginan untuk menggunakan kembali produk atau layanan tersebut di masa depan.²²

b. *Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam*

Dalam perspektif Islam, kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dan diberikan perhatian dalam etika ekonomi Islam. Islam mendorong umatnya untuk menjaga keadilan, kejujuran, dan kebenaran dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam hubungan konsumen dan produsen.²³

Islam mengajarkan bahwa konsumen harus mempertimbangkan aspek spiritual dalam setiap transaksi yang dilakukan. Konsumen dianjurkan untuk memilih produk atau jasa yang halal, yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.²⁴

c. *Prinsip-prinsip dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan*

Prasyarat untuk meraih keberkahan atas nilai transenden seorang pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika yang telah figariskan dalam islam, yaitu:²⁵

1) *Jujur Dalam Takaran (Quanty)*

Jujur dalam takaran sangat penting diperhatikan.

²² Suharsimi, A. *Metode Penelitian Kualitatif*: Edisi Revisi. (Rineka Cipt: 2017), hlm. 4.

²³ Al-Jaziri, Abdul Wahhab. *Etika Bisnis Islam: Prinsip-prinsip Dasar dan Implementasinya* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 87.

²⁴ Ibid, hlm. 366

²⁵ Abdullah, Zainal. *Penerapan Etika Bisnis Islami dalam Keuangan dan Perbankan*. (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 72.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Menjual barang yang baik mutunya (*Quality*)

Dalam praktek bisnis, etika bisnis islam selalu mengedepankan mutu serta pelayanan yang baik, informasi dan distribusi yang memudahkan.

3) Dilarang menggunakan sumpah (*Al-Qasm*)

Seringkali ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dikalangan para pedagang kelas bawah apa yang dikenal dengan obral sumpah. Dalam islam perbuatan seperti itu tidak dibenarkan.

4) Longgar dan bermurah hati (*Tatsamuh dan Tarahum*)

Dalam hal ini seorang penjual diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada para pembeli.

5) Membangun Hubungan Baik (*Interrelationship/silat al-rahym*) antar kolega

Dalam kaitannya dengan bisnis, makna dimudahkan rezeki dan dipanjangkan umur bisa berarti bahwa bagi pelaku bisnis yang sering melakukan silaturrehim akan berkembang usaha bisnis yang dilakukan.

6) Tertib Administrasi

Dalam dunia perdagangan wajar dan biasa bila terjadi praktik pinjam meminjam. Dalam hubungan ini Al-Quran mengajarkan perlunya administrasi hutang piutang tersebut agar manusia terhindar dari kesalahan yang mungkin terjadi, sebagaimana firman-Nya dalam QS. Al-Baqarah (2):(282)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفْعَلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَيَعْلَمُكُمُ اللَّهُ ۖ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (البقرة : 282)

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(jika) kamu tidak menuliskannya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.²⁶

Substansi ayat di atas mengabsyahkan asumsi kita bahwa praktik administrasi niaga modern sekarang sebenarnya telah diajarkan dalam Al-Quran 14 Abad yang lalu. Intinya adalah mendidik agar pelaku bisnis bersikap jujur, terhindar dari penipuan dan kekhilafan yang mungkin terjadi.²⁷

- 7) Menetapkan Harga dengan Transparan. Harga yang tidak transparan dapat mengandung penipuan. Untuk itu menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam islam agar tidak terjerumus dalam riba.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang di buat oleh peneliti:

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Bernadine/ skripsi tahun 2005	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Hasil penelitian ini ialah berpengaruh signifikan terhadap	Penelitian sekarang meneliti tentang Hotel

²⁶ Departemen Agama Republik Indonesia (Kementerian Agama). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 2023). hlm 48.

²⁷ N. Rahmawati dan I. Hasan, "Konsep Etika Bisnis dalam Al-Qur'an: Tinjauan Terhadap Aspek Kehalalan dan Keterpercayaan," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2018), hlm.107-109.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kepuasan pelanggan studi kasus pada RM. Pondok Laras Kelapa Dua, Depok. Kualitas layanan, kepuasan pelanggan	kepuasan pelanggan baik secara simultan dan parsial.	sedangkan penelitian terdahulu tentang Rumah makan, penelitian ini dilakukan di Mandailing Natal sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Depok
2	Aulia Ratu/Skripsi tahun 2017	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel grand zuri Palembang.	Hasil analisis menunjukkan bahwa regresi linier berganda ada pengaruh yang positif antara variable, Uji t menyatakan bahwa variabel bukti langsung lebih dominan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.	Penelitian ini dilakukan di Mandailing Natal sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Palembang.
3	Ika Putri Skripsi tahun 2010.	Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan tempat terhadap keputusan pembelian (Studi khusus pada	Hasil penelitiannya ialah pelayanan, harga dan tempat berpengaruh positif pada keputusan pembelian.	Penelitian sekarang meneliti tentang Hotel sedangkan penelitian terdahulu tentang Rumah makan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Rumah Makan “Soto Angking Mas Boed” di Semarang).		penelitian ini dilakukan di Mandailing Natal sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Semarang
4	Adi Marsono dkk. (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Perspektif Islam (UD. Ardian, Nganjuk)	Kualitas pelayanan tinggi (34,5%) & kepuasan tinggi (41,7%). Koefisien determinasi 94,1%: pelayanan signifikan terhadap kepuasan	Penelitian sekarang meneliti di konteks hotel syariah, dengan aspek layanan hotel. Sedangkan Penelitian terdahulu kebanyakan di sektor perbankan, asuransi, koperasi atau kuliner. Dan dianggap berbeda secara karakteristik
5	Sukma, Chintia Gita (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Bank Syariah)	Kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah sama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan	Penelitian sekarang meneliti di konteks hotel syariah, Sedangkan penelitian terdahulu fokus pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			nasabah	sektor perbankan, bukan hotel; variabel kepatuhan syariah ditambahkan.
6	Idharudi Purba (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan & harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Duta Syariah Palembang	Kualitas pelayanan & harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($R^2 = 84,2\%$)	Pada penelitian terdahulu ada tambahan variabel harga. Sedangkan penelitian sekarang di hotel El Sunan fokus hanya kualitas pelayanan
7	Nur Afifah Rahmah (2023)	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan	Pengaruh signifikan, $R^2 = 77,1\%$	Fokus penelitiannya sama, tapi pada penelitian sekarang berbeda wilayah & konteks lokal
8	Risma Maulidya (2022)	Etika bisnis Islam & kualitas pelayanan di hotel syariah Bogor	Keduanya signifikan terhadap kepuasan & loyalitas	Penelitian terdahulu variabelnya etika bisnis & loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian sekarang variabelnya pengaruh dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				kualitas pelayanan
9	Muhammad Asrar Adhiputera (2022)	Promosi & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Bank Sulselbar Syariah Pinrang)	Kualitas pelayanan dan promosi sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Pada penelitian terdahulu variabel promosi dan masih di sektor perbankan; konteks bisnis dan operasional tidak sama dengan hotel.
10	Mia Alfriska Damanik (2021)	Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (BSI Pekanbaru)	Kualitas layanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) positif signifikan terhadap kepuasan ($R^2 = 43,5\%$).	Penelitian terdahulu Fokus dimensi layanan; masih sektor perbankan, bukan akomodasi. Sedangkan penelitian sekarang fokus kualitas pelayanan hotel menurut ekonomi syaria'ah.

C. Kerangka Pemikiran

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perhotelan, maka untuk meningkatkan daya saingnya maka Hotel El Sunan Mandailing Natal melakukan peningkatan terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu, sebuah hotel harus dapat selalu memuaskan para konsumennya dengan memenuhi apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan setiap tamunya. Hotel harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para tamunya dan apakah harapan tamu telah terpenuhi dengan baik.

Hasil analisis kemudian dijelaskan dengan diagram kartesius untuk melihat kedudukan atribut-atribut pelayanan yang dianalisis ke dalam empat kuadran sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen hotel terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan di Hotel El Sunan.

D. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang dikemukakan di atas, maka dapat di ajukan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

Ha : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel El Sunan.

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel El Sunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka.²⁸ Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan bagaimana hasil tentang kepuasan konsumen dalam hal pelayanan hotel.

B. Subjek Penelitian

1. Subjek penelitian ini adalah pelanggan dan manager bagian pelayanan Hotel El Sunan Mandailing Natal.
2. Objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Al Sunan Mandailing Natal.

C. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Hotel El Sunan di Jalan Sibaroar, Kelurahan Jalan Abri, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara.

²⁸ Suryani, Hendrayadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 109.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung hotel el sunan Mandailing Natal khususnya pelanggan selama tahun 2024 ini berjumlah 2390 orang.

Tabel 1.2

Data Pelanggan Pada Tahun 2024

Bulan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Jumlah	68	95	115	138	146	160	175	190	226	345	355	377

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.²⁹ Proses pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* sebanyak 100 orang konsumen. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan metode Slovin.

E. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber dengan metode interview (wawancara), dan observasi mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel El Sunan Mandailing Natal menurut tinjauan ekonomi islam.

²⁹ Ibid., h. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh peneliti dari literatur kepustakaan seperti buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah penelitian terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.³⁰ Observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel El Sunan kabupaten Mandailing Natal.

2. Wawancara

Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai pihak-pihak yang dianggap relevan dengan penelitian ini, terutama yaitu Manager bagian pelayanan hotel dan pelanggan hotel El Sunan.

3. Kuisioner

Kuesioner dalam penelitian ini berisi pernyataan dengan topik kualitas pelayanan hotel terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan Hotel El Sunan Kabupaten Mandailing Natal untuk mendapatkan data penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya sehingga responden

³⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, cet: ke-10, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya dengan cara pengumpulan data tersebut dilakukan dengan prosedur³¹ :

- a Responden diberi kuesioner
- b Sambil mengisi kuesioner, ditunggu dan diberi penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca
- c Setelah responden mengisi kemudian jawaban tersebut ditabulasi,diolah dianalisis,dan disimpulkan.

G. Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator
1	Kualitas pelayanan	a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>)
2	Kepuasan konsumen	a. Emosi b. Harga c. Biaya

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Peneliti menggunakan metode deskriptif dalam menganalisis data yang ada pada Hotel grand clarion. Data yang diperoleh melalui observasi dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner dari responden yang dideskriptifkan secara menyeluruh.

³¹ Supardi, *Metode Penelitian dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm.34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data hasil dari kuesioner dalam penelitian ini adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Analisis data dimulai dengan melihat perkembangan konsumen pada hotel Grand Clarion. Selanjutnya peneliti membuat reduksi data dengan cara abstraksi, yaitu mengambil data yang sesuai dengan konteks peneliti dan mengabaikan data yang tidak diperlukan.

2. Uji Instrumen

1). Validitas Data

Uji validitas instrument dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar – benar menjalankan fungsinya. Untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien korelasi skor butir pernyataan total butir pernyataan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

2). Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuisisioner). Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrumen yaitu $> 0,5$ (Arikunto, 2010), cara mengukurnya dengan menggunakan rumus Alpha Croanbach sebagai berikut :

3. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan dari uji parsial (T) adalah untuk mengetahui berapa jauh pengaruh dari variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) secara parsial. pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar $0,05 (\alpha = 5\%)$ atau tingkat keyakinan sebesar $0,95$. dengan perumusan hipotesis sebagai berikut : $Y = a + bx + e$

Y = Kepuasan konsumen (dependent)

X = Kualitas pelayanan (independent)

A = Konstanta

B = Koefisien regresi

E = Standar error ($0,05$)

Dengan ketentuan jika tingkat signifikansi $\leq 5\%$, H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika signifikansi $\geq 5\%$, H_0 diterima dan H_a ditolak.

4. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel terikat)

X = Variabel independent (variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa baik model statistik memprediksi suatu hasil. Hasilnya diwakili oleh variabel terikat model. Nilai R^2 yang paling rendah adalah 0 dan nilai tertinggi yang mungkin adalah 1. Sederhananya, semakin baik suatu model dalam membuat prediksi, semakin dekat R^2 nya ke 1.

I. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat

Mandailing Natal (Madina) merupakan sebuah kabupaten yang diresmikan pada 9 Maret 1999. Kabupaten ini terletak di bagian selatan Provinsi Sumatera Utara, berbatasan langsung dengan Sumatera Barat di bagian selatan, Tapanuli Selatan di bagian utara, Samudera Indonesia di bagian barat, dan Kabupaten Padang Lawas di bagian timur.

Kabupaten Mandailing Natal terletak antara $0^{\circ}10' - 1^{\circ}50'$ lintang utara dan $98^{\circ}10' - 100^{\circ}10'$ bujur timur, dengan ketinggian wilayah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bervariasi dari 0 hingga 2.145 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah kabupaten ini adalah sekitar 6.134,00 km², yang setara dengan sekitar 8,40 persen dari total wilayah Sumatera Utara.

Madina meliputi pegunungan dan perbukitan yang terkenal sebagai Bukit Barisan di beberapa kecamatan, serta daerah pesisir di Kecamatan Batahan, Natal, dan Muara Batang Gadis.

Selain itu, Daerah Mandailing Natal yang terletak pada ketinggian antara 0-1.315 meter di atas permukaan laut memiliki suhu udara berkisar antara 23 °C hingga 32 °C dengan kelembaban antara 80-85%. Di awal terbentuknya, Kabupaten Mandailing Natal hanya terdiri dari delapan kecamatan yang terbagi menjadi 273 desa. Selanjutnya pada tahun 2002 keluar Perda yang membentuk 17 kecamatan yang terbagi dalam dari 322 desa serta tujuh kelurahan. Di tahun 2007 Kabupaten Mandailing Natal kembali membentuk kecamatan baru sehingga wilayahnya memiliki 23 kecamatan dengan 353 desa dan 32 kelurahan, serta 10 Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT).³²

Kelurahan Jalan Abri merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara, Indonesia. Sebagai bagian dari daerah yang kaya akan sejarah dan budaya, Kelurahan Jalan Abri memiliki keterkaitan erat dengan perkembangan wilayah Mandailing Natal yang lebih luas.

Sejarah Kelurahan Jalan Abri tidak bisa dipisahkan dari sejarah Kabupaten Mandailing Natal itu sendiri. Mandailing Natal, sebagai

³² <https://medan.kompas.com/read/2021/12/21/160816178/sejarah-asal-nama-dan-budaya-mandailing-natal?page=all>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagian dari Provinsi Sumatera Utara, memiliki sejarah panjang yang dipengaruhi oleh berbagai peristiwa penting, termasuk perkembangan sosial, politik, dan ekonomi masyarakat setempat. Pada masa kolonial, wilayah ini merupakan bagian dari daerah yang memiliki aktivitas ekonomi seperti pertanian dan perkebunan.

Nama "Jalan Abri" sendiri kemungkinan berhubungan dengan sejarah militer di Indonesia, karena "ABRI" merujuk pada Angkatan Bersenjata Republik Indonesia, yang memainkan peran penting dalam pembangunan nasional, termasuk di wilayah Mandailing Natal. Pada era Orde Baru, daerah-daerah tertentu di Indonesia, termasuk Mandailing Natal, banyak dipengaruhi oleh kebijakan pemerintahan yang terkait dengan peningkatan infrastruktur dan pembangunan.

Kelurahan ini sekarang menjadi bagian dari wilayah administratif yang lebih besar dan terus berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat lokal. Penduduk Kelurahan Jalan Abri sebagian besar bekerja di sektor pertanian, perdagangan, perhotelan dan sektor lain yang mendukung perekonomian daerah.

Salah satu hotel yang ada di Mandailing Natal adalah Hotel El Sunan, yang terletak di Jalan Abri Sakti Nomor 18, Lintas Barat, Desa Panyabungan Julu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Lokasinya strategis, berada di kawasan Lintas Barat Panyabungan, memudahkan akses ke berbagai destinasi di sekitar kota.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hotel ini termasuk salah satu dari sepuluh hotel di Mandailing Natal yang memiliki izin resmi dari pemerintah daerah, memastikan standar pelayanan dan fasilitas yang memadai bagi para tamu.

2. Visi dan Misi

Visi:

Menjadi hotel unggulan di Mandailing Natal yang menghadirkan kenyamanan, keramahan, dan pengalaman tak terlupakan, dengan mengutamakan pelayanan terbaik, kehangatan budaya lokal, serta keberlanjutan lingkungan.

Misi:

- Memberikan pelayanan prima yang mengutamakan kepuasan tamu melalui standar profesionalisme dan keramahtamahan khas Mandailing.
- Menghadirkan fasilitas yang nyaman, modern, dan sesuai dengan kebutuhan tamu untuk mendukung pengalaman menginap yang berkesan.
- Mengintegrasikan budaya lokal dalam layanan dan desain untuk memperkenalkan kekayaan budaya Mandailing kepada tamu.
- Berkontribusi pada pembangunan ekonomi lokal dengan melibatkan masyarakat sekitar dalam operasional hotel dan menggunakan produk lokal.
- Mendorong praktik ramah lingkungan dengan mengadopsi konsep keberlanjutan dalam pengelolaan hotel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menjadi mitra yang andal untuk kegiatan bisnis, wisata, dan acara di wilayah Mandailing Natal.

3. Manajemen dan Struktur Organisasi

Menurut manajemen Hotel El Sunan Mandailing Natal sumber pendapatan berasal dari pemakaian kamar inap, penyewaan ruang meeting, restaurant, sewa ruang untuk kantor, dan event organizer. Setiap produk ditangani oleh masing-masing karyawan khusus dan dimana sedikit terjadi perubahan atau rotasi karyawan dan umumnya terjadi perubahan karyawan didasari promosi. Penanganan produk tidak hanya dilakukan oleh karyawan saja tetapi juga dikoordinasikan dengan bagian lain yang terkait dengan produk atau fasilitas penunjang lainnya.

Hotel El Sunan Mandailing Natal mempunyai 136 karyawan untuk mengelola bisnis jasa ini. Berikut adalah jumlah karyawan masing-masing divisi :

1. Direktur 1 orang.
2. General Manager 1 orang.
3. Sekertaris 1 orang.
4. Marketing 2 orang.
5. Akunting 15 orang.
6. Personalia 22 orang.
7. Front office 15 orang.
8. House Keeping 35 orang.
9. B & F Service 20 orang.
10. B & F Product 15 orang.
11. Engineering 9 orang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen juga pengaruhnya, penulis melakukan penelitian terhadap sejumlah konsumen. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner pada konsumen sebanyak 100 orang yang merupakan konsumen Hotel El Sunan Mandailing Natal. Berikut ini adalah profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Hasil deskriptif pada profil responden disajikan sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	65	65
Perempuan	35	35
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dengan jumlah sampel 100 responden, sebesar 65% berjenis kelamin Laki-laki dan 35% berjenis kelamin Perempuan. Jadi pengunjung yang datang ke Hotel El

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sunan Mandailing Natal kebanyakan adalah Laki-laki yaitu sebanyak 65%.

b. Berdasarkan Usia Responden

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan usia.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20 Tahun	0	0
21 - 30 Tahun	36	36
31 – 40 Tahun	37	37
41 – 50 Tahun	27	27
≥ 51 Tahun	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dengan jumlah sampel 100 responden, sebesar 37% berusia 31-40 tahun, 36% berusia 21-30 tahun, 27% berusia 41-50, 0% berusia ≤ 20 tahun dan 0% berusia ≥ 51 tahun. Jadi pengunjung yang datang ke Hotel El Sunan Mandailing Natal kebanyakan adalah dengan usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 37%.

c. Berdasarkan Kota Asal Responden

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan kota asal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Kota Asal Responden

Kota Asal	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sumatera Utara	44	44
Sumatera selatan	7	7
Jakarta	33	33
Riau	16	16
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dengan jumlah sampel 100 responden sebesar 44% berasal dari Sumatera Utara, 33% dari kota Jakarta, 16% dari kota Riau dan 7% dari kota Sumatera Selatan. Jadi pengunjung yang datang ke Hotel El Sunan ini kebanyakan berasal dari daerah Sumatera Utara yaitu sebanyak 44%.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan kota asal.

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	4	4
Wiraswasta	23	23
Pegawai Swasta	47	47
Pegawai Negeri	26	26
Total	100	100

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dengan jumlah sampel 100 responden sebesar 47% pegawai swasta, 23% wiraswasta, 26% pegawai negeri dan 4% pelajar/mahasiswa. Jadi pengunjung yang datang ke Hotel El Sunan Mandailing Natal kebanyakan dari mereka adalah sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 47%.

2. Analisis Data

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1). Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlation) dengan nilai r tabel, jika r

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hitung > dari r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan
(Variabel X)

No	Kualitas Pelayanan	r-hitung	r-tabel(5%)	Kriteria
1	Pernyataan 1	0,295	0,165	Valid
2	Pernyataan 2	0,403	0,165	Valid
3	Pernyataan 3	0,595	0,165	Valid
4	Pernyataan 4	0,49	0,165	Valid
5	Pernyataan 5	0,608	0,165	Valid
6	Pernyataan 6	0,646	0,165	Valid
7	Pernyataan 7	0,571	0,165	Valid
8	Pernyataan 8	0,510	0,165	Valid
9	Pernyataan 9	0,517	0,165	Valid
10	Pernyataan 10	0,524	0,165	Valid
11	Pernyataan 11	0,587	0,165	Valid
12	Pernyataan 12	0,532	0,165	Valid
13	Pernyataan 13	0,388	0,165	Valid
14	Pernyataan 14	0,361	0,165	Valid
15	Pernyataan 15	0,378	0,165	Valid

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, kriteria kualitas pelayanan dengan item 15 pernyataan dinyatakan valid karena r hitung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

> rtabel dengan nilai rtabel sebesar 0,165. Sehingga semua item pertanyaan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen
(Variabel Y)

No	Kepuasan Konsumen	r-hitung	r-tabel(5%)	Kriteria
1	Pernyataan 1	0,492	0,165	Valid
2	Pernyataan 2	0,577	0,165	Valid
3	Pernyataan 3	0,576	0,165	Valid
4	Pernyataan 4	0,705	0,165	Valid
5	Pernyataan 5	0,733	0,165	Valid
6	Pernyataan 6	0,636	0,165	Valid
7	Pernyataan 7	0,702	0,165	Valid
8	Pernyataan 8	0,556	0,165	Valid
9	Pernyataan 9	0,533	0,165	Valid

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji validitas di atas, kriteria kepuasan konsumen dengan 9 pernyataan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,165. Sehingga semua item pertanyaan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

2). Hasil Uji Reliabilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Adapun secara ringkas hasil uji reabilitas ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Varian	Jumlah Varian	Varian Total	Keputusan
0,299	5,846363636	21,41525253	0,798
0,273			Reliabel
0,333			
0,369			
0,545			
0,49			
0,459			
0,398			
0,412			
0,277			
0,361			
0,317			
0,47			
0,351			
0,492			

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas Kualitas Pelayanan menggunakan excel dan Rumus Cronbach alpha menunjukkan bahwa sebanyak 15 pernyataan dengan Cronbach's alpha sebesar 0,798 variabel X kualitas pelayanan memiliki tingkat reliabilitas yang baik karena nilai reliabilitas kualitas pelayanan $> 0,60$.

Maka pernyataan tersebut diterima.

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Varian	0,383	0,261	0,481	0,599	0,545	0,309	0,402	0,275	0,351	12,19
Jumlah Varian	3,606									
Varian Total	12,19									
Keputusan	0,829	Reliabel								

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas Kepuasan Pelanggan menggunakan excel dan Rumus Cronbach alpha menunjukkan bahwa sebanyak 9 pernyataan dengan Cronbach's alpha sebesar 0,829 variabel *Y* kepuasan pelanggan memiliki tingkat reliabilitas yang baik karena nilai reliabilitas kualitas pelayanan > 0,60. Maka pernyataan tersebut diterima.

A. Analisis Regresi Sederhana

1. Uji Analisis Regresi Sederhana

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah regresi sederhana. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Hotel Hotel El Sunan Mandailing Natal. Dengan pengolahan Ms Excel maka didapat hasil Regresi sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Persamaan Linier

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95,0%	Upper 95,0%
Intercept	12,698	4,039	3,144	0,002	4,682	20,713	4,682	20,713
X	0,389	0,065	5,949	0,000	0,259	0,518	0,259	0,518

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,6977 + 0,38855X$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil uji-regresi sederhana dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai **p (p-value) atau sig < 0.05 = 0,002 < 0,05** taraf signifikansi 5%.

Dikarenakan $p\text{-value} < 5\%$ ($0,002 < 0,05$). Artinya variabel kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

e. Uji Parsial (t)

Uji parsial (t) dalam analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas X secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dan berdasarkan nilai signifikansi :

$t_{hitung} > t_{tabel}$ = Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

$t_{hitung} < t_{tabel}$ = variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

$Sig < 0,05$ = Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$Sig > 0,05$ = variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Adapun hasil uji-t secara ringkas di rangkum pada table berikut ini :

Tabel 4.10
Hasil Uji Parsial

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
Kualitas Pelayanan	3,144	1,660	0,000

Hasil uji-t dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} = 3,144$ sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,66. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,144 > 1,66$). Artinya variabel kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

f. Uji Koefisien Determinasi

Setelah memperoleh nilai koefisien b serta persamaan garis regresinya, maka untuk mengukur signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan cara menghitung koefisiennya sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

ANOVA

		<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Signifinance</i> <i>F</i>
	Regression	1	320,084	320,084	35,390	0,000
	Residual	98	886,356	9,044		
	Total	99	1206,440			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard</i> <i>Error</i>	<i>t</i> <i>Stat</i>	<i>P</i> - <i>value</i>	<i>Lower</i> 95% <i>Lower</i> 95%	<i>Upper</i> 95% <i>Upper</i> 95,0%	<i>Lower</i> 95,0% <i>Lower</i> 95,0%	<i>Upper</i> 95,0% <i>Upper</i> 95,0%
Intercept	12,698	4,039	3,144	0,002	4,682	20,713	4,682	20,713
X	0,389	0,065	5,949	0,000	0,259	0,518	0,259	0,518

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R^2 sebesar 0,265 Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki hubungan (korelasi) yang kuat sebesar 26,5%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya *variable independent* (*variable x*) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi *variable dependen* (*variable y*).

Untuk mengukur derajat kecocokan atau ketepatan antara *variable X* terhadap *variabel Y* dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R square*) yaitu sebesar 0,265 atau di persenkan menjadi 26,5% yang berarti bahwa *variabel independen* kualitas pelayanan (*X*) dalam penelitian ini mempengaruhi *variabel kepuasan pelanggan* (*Y*) dengan nilai sebesar 26,5 % yang di ambil dari tabel SPSS model summary yaitu *R square*, dan sedangkan selebihnya sebesar 73,5% dipengaruhi oleh variabel lain selain *variable independent* dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pandangan Ekonomi Syariah tentang Kualitas Pelayanan Hotel El Sunan terhadap kepuasan pelanggan

Dari hasil observasi dan wawancara dengan manajer dan staf Hotel El Sunan menunjukkan bahwa mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Beberapa poin penting yang diungkapkan adalah:

- Integritas dan Kejujuran: Manajemen hotel menekankan pentingnya integritas dalam setiap aspek pelayanan. Staf dilatih untuk bersikap jujur dan transparan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini sejalan dengan prinsip *Al-'Adl* (keadilan) dalam ekonomi syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kepuasan Pelanggan (Al-Rida): Hotel El Sunan berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Staf hotel dilatih untuk memahami kebutuhan dan keinginan tamu, sehingga dapat memberikan pengalaman yang memuaskan.
- Kepedulian Sosial (Al-Insan): Hotel ini juga berupaya untuk berkontribusi pada masyarakat sekitar dengan melibatkan penduduk lokal dalam operasional hotel dan menggunakan produk lokal. Ini mencerminkan tanggung jawab sosial yang diharapkan dalam ekonomi syariah.
- Kualitas Pelayanan yang Konsisten (Al-Istiqamah): Manajemen berkomitmen untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan konsisten. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan pelanggan dan menciptakan loyalitas.

Menurut Hasil Analisis Data Kuesioner :

- Data kuesioner yang diisi oleh 100 responden menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel El Sunan. Berikut adalah beberapa temuan kunci dari analisis data:
- Tangible (Bukti Fisik): 73% responden setuju bahwa fasilitas dan perlengkapan hotel modern dan memadai.
- Reliability (Keandalan): 69% responden merasa bahwa staf hotel siap melayani dan memenuhi janji pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Responsiveness (Daya Tanggap): 61% responden setuju bahwa hotel memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.
- Assurance (Jaminan): 70% responden merasa percaya diri dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang baik.
- Empathy (Empati): 61% responden merasa bahwa staf hotel peduli terhadap kebutuhan mereka.

Adapun menurut Pandangan Ekonomi Syariah dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Hotel El Sunan Mandailing Natal sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai etika dan tanggung jawab sosial. Hal ini menunjukkan bahwa hotel tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada keberkahan dan manfaat bagi masyarakat.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel El Sunan Mandailing Natal. Hasil menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lebih jelasnya akan dibahas sebagai berikut:

Kotler dan Keller dalam bukunya "Marketing Management" menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mereka menekankan bahwa pelanggan akan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nyata yang mereka terima. Jika pengalaman tersebut sesuai atau lebih baik dari harapan, maka kepuasan pelanggan akan tercapai.

Baker dan Crompton menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang berujung pada kepuasan. Mereka menekankan pentingnya interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam menciptakan persepsi kualitas yang baik. Menurut Irwan (2008:3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.

Dari berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga dapat menciptakan pengalaman positif yang berujung pada loyalitas dan rekomendasi dari pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan, termasuk hotel, perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dirinci pada bagian terdahulu diperoleh hasil bahwa secara statistik hasil uji thitung sebesar = 3,144 dan ternyata nilai signifikan = 0,002 berada dibawah 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini didukung pula oleh hasil uji F (Anova) ternyata diperoleh sebesar 0,000. Dikarenakan probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 maka H_0 di tolak artinya benar-benar terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini sejalan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel El Sunan Mandailing Natal dari hasil Hasil uji-t dengan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai thitung = 3,144 sedangkan ttabel pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,66. Dikarenakan thitung > ttabel ($3,144 > 1,66$). Artinya variabel kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka kualitas pelayanan pada perusahaan memiliki peran sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji-t dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} = 3,144$ sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah $= 1,66$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,144 > 1,66$). Artinya variabel kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel El Sunan Mandailing Natal. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,265. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,265 (26,5%) sedangkan sisanya sebesar 0,734 (73,4%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Menurut Pandangan Ekonomi Syariah dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Hotel El Sunan Mandailing Natal sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai etika dan tanggung jawab sosial. Hal ini menunjukkan bahwa hotel tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada keberkahan dan manfaat bagi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel El Sunan Mandailing Natal, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan, pada gilirannya, kepuasan pelanggan: Peningkatan Pelatihan Staf: Manajemen hotel disarankan untuk secara rutin mengadakan pelatihan bagi staf dalam hal keterampilan pelayanan, komunikasi, dan penanganan keluhan. Pelatihan yang baik akan meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang responsif dan empatik kepada tamu.
2. Hotel disarankan untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan melalui program loyalitas atau penawaran khusus bagi pelanggan tetap. Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan Hotel El Sunan Mandailing Natal dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan berkontribusi pada reputasi hotel yang baik dan meningkatkan daya saing di industri perhotelan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Andrew Griffiths, *101 Taktik Taktis Memuaskan Konsumen*, Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer, 2004.
- Abdullah Zainal. *Penerapan Etika Bisnis Islami dalam Keuangan dan Perbankan*, Jakarta: Kencana, 2020.
- Al-Jaziri & Abdul Wahhab, *Etika Bisnis Islam: Prinsip-prinsip Dasar dan Implementasinya*. Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Abdullah, *Filsafat dan etika ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2018.
- Burhanuddin, *Etika Individu Pola Dasar Filsafat Moral*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2000.
- Departemen Agama Republik Indonesia (Kementerian Agama). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 2023).
- Departemen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, *Data Dasar Pariwisata Indonesia*, Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020.
- Effendi, *Pemasaran Syariah: Konsep, Praktik, dan Etika*. Jakarta: Erlangga, 2018.
- Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Padang: Sukabina Press, 2016.
- Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kotler & Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi 15. Jakarta: Erlangga, 2020.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.
- Muh. Said, *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-dasar Pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008.
- Moenir, *Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Purnomo & Ratminto, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis dalam Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2019.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Semarang: Rineka Cipta, 2017.

Simamora, *Marketing Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.

Sitorus & Situmorang, *Pariwisata Sumatera Utara: Potensi, Strategi dan Pengembangan*. Medan: Perpustakaan Nasional RI, 2016.

Sudaryanto & Bambang, *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Andi Offset, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Suharsimi, *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Semarang: Rineka Cipta, 2017.

Jurnal:

Assegaf, Analisis kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Volume 17, No.2, 2015. <https://repository.unimal.ac.id/3779/1/005Artikel%20Lengkap%20EKONIS%20Mariyudi%20348-638-1-SM.pdf>

Arief, Penerapan Prinsip Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Volume 49, No.2, 2019. http://library.upnvj.ac.id/index.php?p=show_detail&id=23676&keywords=

Badri, Islamic Marketing: A Research Agenda, *Journal of Islamic Marketing*, Volume 8, No.3, doi: 10.1108/JIMA-11-2016-0083, 2017. <https://www.emeraldgroupublishing.com/journal/jima>

Depari, Pariwisata sebagai Pendorong Perekonomian Nasional, *Jurnal Pariwisata Terapan*, Volume 3, No.1, 2020. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpt>

Hadiwidjojo, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi pada Industri Perhotelan di Jakarta, *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Volume 4, No.2, 2018. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/bisman/issue/view/225>

Mardikanto & Totok, Kepuasan Konsumen: Evaluasi Positif terhadap Produk atau Jasa, *Jurnal Pemasaran*, Vol. 12, No. 2, 2018. <https://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/issue/view/3292>

Nasution, Pelayanan Publik dan Pariwisata: Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata di Sumatera Utara, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3 No.2, 2015. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/issue/view/26>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nuryakin dan Suryani, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu, *Jurnal Pariwisata Pesona*, Volume 10, No.1, 2020.
<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/issue/archive>

Oliver, Richard dan DeSarbo, Wayne, Kepuasan Konsumen: Konsep, Teori, dan Praktik, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume, 20, No.2, 2016.
<https://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/issue/archive>

Rahayu, & Wibowo, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Telekomunikasi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 17, No.2, 2022.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/issue/view/4144>

Shuib, Razak & Haron, The application of Islamic ethics in service quality: A conceptual study, *International Journal of Ethics and Systems*, Volume 34, No.1, 2018.

<https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2514-9369>

Santoso. Pentingnya Kesadaran Sosial Konsumen dalam Perekonomian, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 15, No.1. 2020.

<https://e-journal.umc.ac.id/index.php/VL/issue/view/175>

Website:

Rizza Sabela, *Proses Value Chain Sebagai Upaya Mewujudkan Keunggulan Kompetitif Pada UB Fitness Center*, Universitas Brawijaya,
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/6303/5519>. Diakses Pada Juli 2023.

Zabdi, *Integrasi teori/Model Kenyamanan*, Artikel dari:

<https://erepo.unud.ac.id/id/eprint/10901/1/9f0292dc7c1289ff8a6c99ec8c04cdea.PDF>. Diakses Pada Juni 2023.

LAMPIRAN

Tabulasi Data Variabel X dan Variabel Y

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4
4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	5	4
4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4
4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum yang sah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	2	3	4	5	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	3	5	2	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4

4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	5	4	2	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
5	3	4	2	2	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Identitas Responden (100 Orang)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sult

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F

Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Kota Asal Responden	Pekerjaan
Aldiansyah	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Saifuddin Nasution	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Hidayat Batubara	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Bustomi	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Misrotul	Perempuan	21 - 30 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Afiqah Nur	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Siska Sitohang	Perempuan	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Marissa Fortuna	Perempuan	21 - 30 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Faisal efendi	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Asfar Afai lubis	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Fadel Ibrahim	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Farhan Hasibuan	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Habib Risal	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Ihsanul arifin	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Amanda Pratiwi	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Jafni Syifa	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Siska Sipayung	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F

Yuli Nadia	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Zaskia Ramadhani	Perempuan	21 - 30 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Intan Monika	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Kevin Sihotang	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Halim Maulana	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Dapa hanif	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Satria Hakim	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Ibrahim khalil	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera selatan	Wiraswasta
Raihan Andika	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Khalil Andika	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Arwan Saputra	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Ainul Mardhiyah	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Pelajar/Mahasiswa
Ain	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Wiraswasta
Alhelwa	Perempuan	21 - 30 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Agir Daulay	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Aisyah	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sumatera selatan	Pegawai Negeri
Akfa Hilmi	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera selatan	Pegawai Swasta
Arifah	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Pelajar/Mahasiswa
Yulia	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Pelajar/Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F

Amardyah	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Wiraswasta
Diah	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sumatera selatan	Wiraswasta
Febri Yanti	Perempuan	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Afdhal	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Anwar Ibrahim	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Azmi	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Riau	Pelajar/Mahasiswa
Ridho azali	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Putri	Perempuan	21 - 30 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Fabian Rizki	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Oki Satria	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Galih Riski	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Ahsan Yasir	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Riau	Wiraswasta
Sofyan Adinata	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera selatan	Pegawai Swasta
Syamsul Arifin	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Zaki mubarak	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Al wadi Ahmad	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Ahmad zacky	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Anwar Sadeli	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Afif Hakim	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F

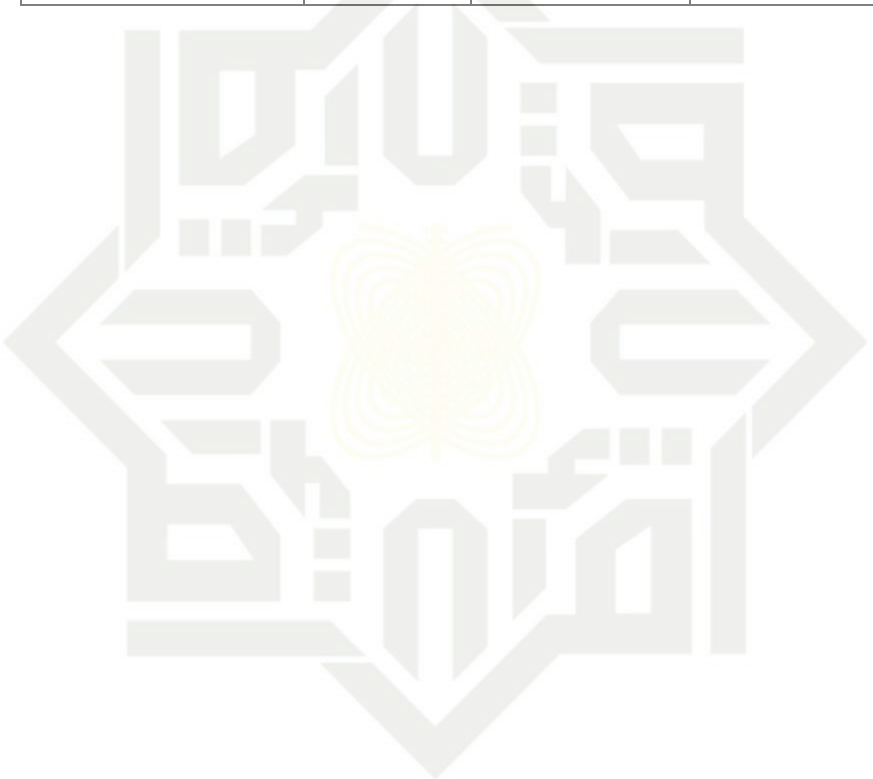
Rehan afif	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Maiziyo Halim	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Sahuri maulana	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Albar hisyam	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Hasbi zikri	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Khozy Alfarel	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Farhan Rahmadi	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Samidin Azmi	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera selatan	Pegawai Swasta
Zacky Fawaruq	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Riau	Wiraswasta
Syarif Asrullah	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Wiraswasta
Muhammad Fathan	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Arkan Dwi	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Muhammad Syawal	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Al Fiqih Gunawan	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Ibrahim Bastian	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera selatan	Pegawai Negeri
Gavin Tsaqif	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Wiraswasta
Siddiq Ahmad	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Raudah ida	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Ahmad Maulana	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F

Nirwan Sidiq	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Pahwan Arif	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Zacky Zakwan	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Fatwa Hilmi	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Hisyam Pulungan	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Rajaban	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Raufi Akbar	Laki-laki	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Rakha Biantara	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Bima Nawaril	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Kamil Aldeni	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Syahrizal Efendi	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Akbar Vicotri	Laki-laki	41 – 50 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Salwarni Harahal	Perempuan	21 - 30 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Syarifah Fauzia	Perempuan	41 – 50 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Sopiah Nur	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Sarifa Andini	Perempuan	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Lily Anora	Perempuan	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Anisa Risky	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri
Nadya Hermawan	Perempuan	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri

Razita Rika	Perempuan	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Riska Anisa	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Swasta
Yolanda Nasution	Perempuan	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Rika Nurhidayati	Perempuan	31 – 40 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Negeri
Siti Khodijah	Perempuan	31 – 40 Tahun	Riau	Pegawai Swasta
Riskiana	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sumatera Utara	Pegawai Swasta
Khofifatul Ilmi	Perempuan	31 – 40 Tahun	Jakarta	Pegawai Negeri



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F



Tabel r untuk df = 51 - 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2264	0.2206	0.2128	0.2090	0.4030
52	0.2242	0.2184	0.2106	0.2068	0.4008
53	0.2241	0.2183	0.2105	0.2067	0.4017
54	0.2221	0.2162	0.2084	0.2046	0.4008
55	0.2220	0.2161	0.2083	0.2045	0.4004
56	0.2211	0.2153	0.2075	0.2037	0.4010
57	0.2203	0.2145	0.2067	0.2029	0.4016
58	0.2194	0.2136	0.2058	0.2020	0.4013
59	0.2186	0.2128	0.2050	0.2012	0.4010
60	0.2178	0.2120	0.2042	0.2004	0.4007
61	0.2169	0.2111	0.2033	0.1995	0.4004
62	0.2160	0.2102	0.2024	0.1986	0.4001
63	0.2152	0.2094	0.2016	0.1978	0.3998
64	0.2142	0.2084	0.2006	0.1968	0.3995
65	0.2134	0.2076	0.1998	0.1960	0.3991
66	0.2125	0.2067	0.1989	0.1951	0.3988
67	0.2117	0.2059	0.1981	0.1943	0.3985
68	0.2108	0.2050	0.1972	0.1934	0.3982
69	0.2100	0.2042	0.1964	0.1926	0.3979
70	0.2091	0.2033	0.1955	0.1917	0.3976
71	0.2083	0.2025	0.1947	0.1909	0.3973
72	0.2074	0.2016	0.1938	0.1899	0.3970
73	0.2066	0.2008	0.1930	0.1892	0.3967
74	0.2057	0.2000	0.1921	0.1883	0.3964
75	0.2049	0.1991	0.1913	0.1875	0.3961
76	0.2040	0.1982	0.1904	0.1866	0.3958
77	0.2032	0.1974	0.1896	0.1858	0.3955
78	0.2023	0.1965	0.1887	0.1849	0.3952
79	0.2015	0.1957	0.1879	0.1841	0.3949
80	0.2006	0.1948	0.1870	0.1832	0.3946
81	0.2000	0.1942	0.1864	0.1826	0.3943
82	0.1991	0.1933	0.1855	0.1817	0.3940
83	0.1983	0.1925	0.1847	0.1809	0.3937
84	0.1974	0.1916	0.1838	0.1799	0.3934
85	0.1966	0.1908	0.1830	0.1792	0.3931
86	0.1957	0.1899	0.1821	0.1783	0.3928
87	0.1949	0.1891	0.1813	0.1775	0.3925
88	0.1940	0.1882	0.1804	0.1766	0.3922
89	0.1932	0.1874	0.1796	0.1758	0.3919
90	0.1923	0.1865	0.1787	0.1749	0.3916
91	0.1915	0.1857	0.1779	0.1741	0.3913
92	0.1906	0.1848	0.1770	0.1732	0.3910
93	0.1898	0.1840	0.1762	0.1724	0.3907
94	0.1889	0.1831	0.1753	0.1715	0.3904
95	0.1881	0.1823	0.1745	0.1707	0.3901
96	0.1872	0.1814	0.1736	0.1698	0.3898
97	0.1864	0.1806	0.1728	0.1690	0.3895
98	0.1855	0.1797	0.1719	0.1681	0.3892
99	0.1847	0.1789	0.1711	0.1673	0.3889
100	0.1838	0.1780	0.1702	0.1664	0.3886

76	0.1876	0.2007	0.2530	0.2009	0.5355
77	0.1864	0.2013	0.2513	0.2002	0.5353
78	0.1852	0.2009	0.2507	0.2004	0.5361
79	0.1841	0.2005	0.2501	0.2007	0.5359
80	0.1829	0.2002	0.2505	0.2000	0.5368
81	0.1818	0.2000	0.2500	0.2003	0.5347
82	0.1807	0.2006	0.2503	0.2004	0.5352
83	0.1800	0.2004	0.2503	0.2004	0.5352
84	0.1790	0.2003	0.2500	0.2000	0.5357
85	0.1783	0.2002	0.2501	0.2004	0.5368
86	0.1767	0.2006	0.2497	0.2002	0.5349
87	0.1765	0.2004	0.2462	0.2017	0.5350
88	0.1745	0.2002	0.2449	0.2002	0.5342
89	0.1733	0.2001	0.2435	0.2007	0.5353
90	0.1728	0.2000	0.2422	0.2003	0.5375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2059	0.5358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2045	0.5341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2031	0.5323
94	0.1688	0.2008	0.2371	0.2017	0.5307
95	0.1680	0.2006	0.2359	0.2004	0.5290
96	0.1671	0.1995	0.2347	0.2002	0.5274
97	0.1660	0.1975	0.2334	0.2004	0.5258
98	0.1654	0.1965	0.2324	0.2005	0.5245
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2002	0.5226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2000	0.5211



Riwayat Hidup

Saipulloh Nasution adalah putra dari pasangan suami istri Ismail Nasution dan Masrani Rangkuti, juga sebagai anak Pertama dari enam bersaudara (Saipulloh, Sri Rahmadani, Syarif Hidayatullah, Syahril Yamin, Syukron Zazilah, Saleh Ali) yang lahir di Simangambat, 23 Oktober 1998. Saat ini beralamat di Panyabungan, Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Jenjang pendidikan yang pertama kali ditempuh oleh penulis adalah Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 081 Mandailing Natal. Kemudian penulis melanjutkan studinya ke MTsN Mandailing Natal, kemudian melanjutkan ke Pendidikan Menengah Atas di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Mandailing Natal dan selesai pada tahun 2017, kemudian pada tahun 2018 melanjutkan studi S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syari'ah dan Hukum pada Program Studi Ekonomi Syari'ah.

“Kesuksesan bukan hadiah, tapi hasil dari kerja keras dan doa.” berbekal moto hidup inilah penulis resmi menjadi mahasiswa akademik, penulis juga aktif di dalam dunia pendidikan.

Anugrah Allah SWT yang kuat dan untaian doa Ayahanda Ibunda tercinta, juga saudara saudariku seiman, serta bimbingan ustadz Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak., CA., ustadz Muhammad Nurwahid, M.Ag., dan para dosen Ekonomi Syari'ah sehingga penulis berhasil dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL EL SUNAN MANDAILING NATAL MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH”

Dan alhamdulillah atas anugerah hidayah dan Rahmat Allah SWT, akhirnya penulis dapat meraih dan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.