

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN
DAN KINERJA LAYANAN PADA KUALITAS PELAYANAN
HOTEL AKBAR SYARIAH BANYUMAS
JAWA TENGAH**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana dalam Ilmu Pendidikan Agama Islam**

**Oleh :
FISIT SUHARTI
NIM. 102323019**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2014**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Fisit Suharti

NIM : 102323019

Jenjang : S-1

Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 2 Juni 2014

Saya yang menyatakan,

IAIN PURWOKERTO
Fisit Suharti
NIM. 102323019

PENGESAHAN

Skripsi berjudul :
**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN
DAN KINERJA LAYANAN PADA KUALITAS PELAYANAN
HOTEL AKBAR SYARIAH BANYUMAS,
JAWA TENGAH**

yang disusun oleh Saudari Fisit Suharti, NIM. 102323019, Program Studi Ekonomi Syariah, STAIN Purwokerto telah diujikan pada tanggal 10 Juli 2014 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Purwokerto, 10 Juli 2014

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Drs. Santosa 'Irfaan, M.S.I.
NIP. 19530112 198303 1 001

Vivi Ariyanti, S.H., M.Hum.
NIP. 19830114 200801 2 014

Pembimbing

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Penguji I

Penguji II

Ahmad Dahlan, M.S.I
NIP. 19731014 200312 1 002

H. Akhmad Faozan, Lc., M.S.I
NIP. 19741217 200312 1 006

Mengetahui / Mengesahkan
Ketua STAIN Purwokerto

Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1003

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Ketua STAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, terhadap penulisan skripsi saudara:

Nama : Fisit Suharti

NIM : 102323019

Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KINERJA
LAYANAN PADA KUALITAS PELAYANAN HOTEL AKBAR
SYARIAH BANYUMAS JAWA TENGAH

saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Ketua STAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 2 Juni 2014

Pembimbing,

Yoiz Shofwa Shafrani, SP. M.Si

NIP. 19781231 200801 2 027

ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KINERJA PELAYANAN PADA KUALITAS PELAYANAN HOTEL AKBAR SYARIAH BANYUMAS, JAWA TENGAH

Oleh: Fisit Suharti

NIM: 102323019

E-mail: fisitsuharti@yahoo.co.id

Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Akbar Hotel Syariah Banyumas merupakan hotel Syariah pertama di Kabupaten Banyumas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah faktor dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memiliki kesesuaian secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Akbar Hotel Syariah Banyumas, Jawa Tengah. Dengan Hipotesis penelitian $H_0 =$ Ada Kesesuaian antara harapan dan kepuasan pengunjung. $H_a =$ Tidak ada Kesesuaian antara harapan dan kepuasan pengunjung.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja /kepuasan konsumen. Dengan subjek penelitian Pengunjung Akbar Hotel Syariah dan Sampel diambil dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwasanya belum ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible*, *Reability*, *Responsivness*, dan *Emphaty*. Sementara untuk dimensi *Assurance* menunjukkan sudah adanya kesesuaian.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Harapan, dan Analisis IPA.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 dan Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	SA	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥ	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ʿad	ʿ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	Koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'Iddah</i>

Ta'marbūṭhah diakhir kata bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta'marbuḥah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau ḍammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	FathAh	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	ḌAmmah	Ditulis	U

Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	ā
	جاهلية	Ditulis	<i>JāHiliyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ā
	تنسي	Ditulis	<i>Tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	ī
	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati	Ditulis	ū
	فروض	Ditulis	<i>Furūd'</i>

Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	Au
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>Ia'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkannya *l* (el)nya

السماء	Ditulis	<i>As-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawī al-furūd'</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain
(QS. Al-Insyirah: 7)*



IAIN PURWOKERTO

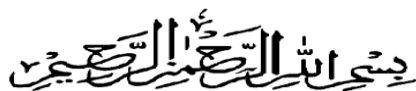
PERSEMBAHAN

1. Bapak Parno dan Ibunda Kasiem tercinta yang telah merawat dan mendidik ananda terima kasih atas kasih sayang yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberikan motivasi untuk keberhasilan dan kesuksesan ananda.
2. Serta kakak-kakak Mario Arisani, Kaseno, serta adik-adikku Khako Cahyanto dan Fayu Demasi yang aku banggakan dan aku sayangi, terima kasih atas perhatian, pengorbanan dukungan motivasi dan kasih sayangnya.



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan kepada kita semua sehingga kita selalu diberi keridhoan dalam bertindak dan keberkahan dalam berkarya. Karena hanya kepadanya kita sebagai manusia tidak akan lepas berhenti bermunajat pada raja alam semesta Allah SWT.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Pangeran Rasul Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, tabi'in dan seluruh umat Islam seluruh jagat raya yang senantiasa mengikuti semua ajarannya. Semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya di hari akhir penantian.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terutama kepada:

1. Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
2. Drs. Munjin, M.Pd.I., Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M.Pd.I., Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.

4. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
5. Drs. H. Syufa'at, M.Ag., Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
6. Ahmad Dahlan, M.S.I., Ketua Prodi Ekonomi Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
7. Yoiz Shofwa Shafrani, SP. M.Si., sebagai pembimbing yang dengan penuh kesabarannya membimbing penulis sampai skripsi ini selesai melalui pengarahan dan diskusi.
8. Drs. Khariri M. Ag., Penasehat Akademik Program Studi Ekonomi Syari'ah (A) angkatan 2010.
9. Segenap Dosen dan Staff Administrasi STAIN Purwokerto.
10. Segenap Staff Perpustakaan STAIN Purwokerto.
11. M.Aji Santoso selaku Manajer Akbar Hotel Syariah yang telah menyempatkan waktunya untuk membantu penulis dalam penelitian di lapangan.
12. Kepada Bapak Parno dan Ibu Kasiem yang telah merawat, mendidik dan mengasuh sehingga dengan tangan barokahnya penulis dapat menyelesaikan studi.
13. Kepada kakak Mario Arisani, Kaseno, adik Khako Cahyanto, Fayu Demasi, dan pak dhe Sudarman yang tidak pernah berhenti memberi motivasi penuh untuk menyelesaikan studi ini.
14. Kepada Ayah Supani, Bunda Enung Asmaya dan keluarga besar Pondok Pesantren Darul Falah Purwokerto yang telah mendidik dan mengasuh selama

proses studi dan atas suport sehingga penulis dapat tetap semangat untuk menyelesaikan studi.

15. Kepada sahabat-sahabatku, Imawan/ti, dan teman-teman Prodi Ekonomi Islam 2010, para alumni, pengurus, dan anggota Komunitas Studi Ekonomi Islam (KSEI) STAIN Purwokerto, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah STAIN Purwokerto, KOPMA STAIN Purwokerto, KSIK STAIN Purwokerto, BEM Prodi Ekonomi Islam, dan BEM Jurusan Syariah terima kasih atas motivasi, kekompakan, dan diskusi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, tentunya banyak kekurangan dan kesalahan. Namun demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Purwokerto, 2 Juni 2014

Penulis,
IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITRASI	vi
HALAM AN MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Sistematika Pembahasan	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka	14
-------------------------	----

B. Kerangka Teori	23
1. Kualitas Pelayanan	23
2. Harapan/Ekspektasi Pelanggan	35
3. Kepuasan Konsumen	38
4. Mempertahankan Pelanggan	42
5. Usaha Perhotelan	43
6. Analisis IPA	52

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian	55
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	57
E. Pengumpulan Data Penelitian	61
F. Uji Validitas dan Reabilitas	63
G. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	65

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	68
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
2. Gambaran Umum Responden	70
B. Analisis Data.....	73
C. Analisis Data Penelitian	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden berdasarkan Jumlah Menginap	73
Tabel 4.5	Validitas Variabel <i>Tangible</i> Harapan/Kepentingan.....	74
Tabel 4.6	Validitas Variabel <i>Tangible</i> Kinerja/Kepuasan	75
Tabel 4.7	Validitas Variabel <i>Reability</i> Harapan/Kepentingan.....	76
Tabel 4.8	Validitas Variabel <i>Reability</i> Kinerja/Kepuasan.	76
Tabel 4.9	Validitas Variabel <i>Responsivness</i> Harapan/Kepentingan.	77
Tabel 4.10	Validitas Variabel <i>Responsivness</i> Kinerja/Kepuasan.	77
Tabel 4.11	Validitas Variabel <i>Assurance</i> Harapan/Kepentingan.	78
Tabel 4.12	Validitas Variabel <i>Assurance</i> Kinerja/Kepuasan.	78
Tabel 4.13	Validitas Variabel <i>Emphaty</i> Harapan/Kepentingan.	79
Tabel 4.14	Validitas Variabel <i>Emphaty</i> Kinerja/Kepuasan.	79
Tabel 4.15	Reabilitas <i>Tangible, Reability, Responsivness, Assurance, Emphaty</i> , dan Kepuasan Konsumen.	80
Tabel 4.16	Analisis <i>Importance Performance Analisis</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian.
2. Perhitungan Sampel.
3. Tabel Analisis IPA.
4. Data Responden Penilaian Kinerja.
5. Data Responden Penilaian Harapan.
6. Uji Validitas Penilaian Kinerja.
7. Uji Validitas Penilaian Harapan.
8. Uji Reabilitas Penilaian Kinerja.
9. Uji Reabilitas Penilaian Harapan.
10. Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian di Akbar Hotel Syariah Banyumas.
11. Surat Permohonan Judul Skripsi.
12. Surat Bimbingan Skripsi.
13. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal Skripsi.
14. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif.
15. Surat Permohonan Ijin Riset Individual.
16. Surat Perintah Riset Individual.
17. Surat Permohonan Munaqosyah Skripsi.
18. Surat Rekomendasi Munaqosyah Skripsi.
19. Kartu/Blanko Bimbingan Skripsi.
20. Hasil Wawancara Penelitian.
21. Dokumentasi dari Akbar Hotel Syariah Banyumas.
22. Daftar Riwayat Hidup.
23. Sertifikat-Sertifikat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.¹ Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.² Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.³ Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan

¹ Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta: Gramedia, 2005) hlm. 65.

² Fandi Tjiptono dan Gregorius Candra . *Service, Quality, and Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005) hlm. 192.

³ Ratih Hardiyati, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilarang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang .

yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.⁴

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.⁵

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.⁶

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang.

⁴ Philip Kotler, 2000. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey. hlm 50.

⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm.145.

⁶ Aini Rahmah, *Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan di BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat)*. Skripsi. Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Islam. STAIN Purwokerto. 2012.

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik.⁷

Zeithaml, Berry dan Parasuraman telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi 5 (lima) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:⁸

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Kendala (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

⁷ Assauri, Sofjan .2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction* dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25.

⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk* (Yogyakarta: Ekonisia, 2010), hlm. 10.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini tidak diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung dengan adanya fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan dari tujuan memberikan kualitas pelayanan yang baik adalah untuk memberikan kepuasan bagi para konsumen, sehingga berakibat akan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, dan aktivitas manusia yang semakin padat setiap harinya, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan penginapan ketika mereka menjalani kegiatan di luar rumah. Apalagi kebisingan dan terjadinya polusi di kota membuat manusia ingin mencari suasana yang lebih tenang dan jauh dari hiruk pikuk aktivitas perkotaan.

Hotel adalah suatu usaha yang bergerak dalam jasa penginapan, makanan dan minuman dan juga pelayanan-pelayanan lainnya yang tersedia di dalam hotel.⁹

Pada dasarnya keberadaan fungsi hotel adalah sarana penunjang kegiatan

⁹ Susanti, Lina. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Hotel Sofyan Betawi, Menteng Jakarta)*, penelitian individu. Bogor: Institute Pertanian Bogor.

berpergian yang berjarak jauh dari tempat tinggal sehingga dibutuhkan sarana akomodasi untuk tempat beristirahat berupa kamar tidur.

Hotel Akbar Syariah Banyumas merupakan hotel Syariah pertama di Kabupaten Banyumas.¹⁰ Berdasarkan data dari www.Banyumaslive.com pada hari Rabu, 31 Juli 2013 pukul 09.06 di Banyumas terdapat 67 hotel di daerah Baturaden dan 48 hotel di daerah Banyumas. Dari data tersebut terdapat 2 hotel berbasis syariah yaitu Hotel Akbar Syariah dan Hotel Pandawa Syariah.¹¹ Kedua hotel memiliki keunikan yang membedakan dengan hotel-hotel lain di daerah Banyumas. Kedua hotel ini merupakan sebuah tempat penginapan dengan nuansa islami dengan lokasi yang cukup strategis di daerah pusat kota Banyumas dan sekitarnya. Hal yang membedakan kedua hotel ini dengan hotel lain adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup aurat, hotel juga hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan sarana ibadah di setiap kamar dan tidak ketinggalan juga pada setiap kamar terdapat tanda arah kiblat sehingga para pengunjung tidak perlu merasa khawatir ketika akan melaksanakan sholat.

Hotel Akbar Syariah Banyumas sebagai salah satu usaha jasa yang bergerak di bidang perhotelan tak tinggal diam untuk ikut bersaing menawarkan kelebihan-kelebihannya. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan yang

¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan Adji (Manajer Akbar Hotel Syariah) pada 19 September 2013 pukul 14.30 WIB.

¹¹ <http://www.banyumaslive.com/daftar-hotel-di-purwokerto> diakses Rabu, 31 Juli 2013 pukul 09.06.

diberikan oleh pihak hotel. Sebuah hotel berbasis syariah pertama di Banyumas ini selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah.

Di Hotel Akbar Syariah memiliki berbagai fasilitas juga bisa didapat pengunjung, mulai penginapan yang mampu menampung 130 orang, 16 kamar penginapan, dan yang tak kalah penting adalah tersedianya sarana ibadah seperti mukena dan sarung serta kitab suci al Qur'an, tasbih, dan tak ketinggalan adalah petunjuk arah kiblat di setiap kamar yang disewakan kepada para pengunjung.

Berdasarkan hal di atas perlu kiranya dilakukan penelitian ini untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Akbar Syariah. Hal ini dianggap penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal serta pencitraan yang baik pada sebuah perusahaan. Berangkat dari berbagai permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Hotel Akbar Syariah dengan judul *“Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kinerja Layanan pada Kualitas Pelayanan Hotel Akbar Syariah Banyumas, Jawa Tengah.*

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap judul di atas dan untuk memperoleh gambaran yang jelas serta dapat mempermudah pengertiannya, berikut ini penulis sajikan mengenai penegasan istilah:

1. Analisis

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut, sebagai contoh dalam dunia bisnis, pihak manajemen dalam sebuah perusahaan melakukan analisis untuk mendapatkan informasi mengenai target pasar, produk yang akan dibuat, strategi pemasaran dan lain sebagainya.¹² Sedangkan pengertian kesesuaian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal sesuai, keselarasan atau kecocokan.¹³

2. Harapan

Harapan adalah sesuatu yang dapat diharapkan atau suatu keinginan seseorang supaya menjadi kenyataan.¹⁴ Dalam hal ini yang dimaksud dengan harapan adalah sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dalam suatu pelayanan Hotel Syariah yang dapat memuaskan konsumen.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁵

Zeithaml, Berry dan Parasuraman telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi 5

¹²http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/444/jbptunikompp-gdl-sennyudis-22182-9-unikom_s-i.pdf diakses 15 Oktober 2013 pukul 17.27 WIB.

¹³www.artikata.com diakses pada 29 Oktober 2013 pukul 22.08 WIB.

¹⁴ Aini Karomah, 2012 *Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Nasabah pada kualitas pelayanan di BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat) Tahun 2011-2012*. Skripsi, STAIN Purwokerto.

¹⁵ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk* (Yogyakarta: Ekonisia, 2010), hlm. 10.

(lima) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:¹⁶

- a. Bukti Langsung (*Tangible*)
- b. Kendala (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*)

4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya.¹⁷

Secara Tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang Jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan sebagai nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah pengguna produk.¹⁸

Menurut Philip Kotler “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.¹⁹

¹⁶ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa*, hlm. 10.

¹⁷ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi)* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 33.

¹⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk*. (Yogyakarta: Ekonisia, 2010), hlm. 75.

¹⁹ Budi Wahyono, *Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. 2012, <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html> diakses pada 10 Oktober 2013 pukul 13.30 WIB.

Sedangkan menurut Zulian Yamit “Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk.

5. Hotel Syariah

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.²⁰

Sedangkan Hotel syariah yang dimaksud adalah Hotel dengan konsep syariah Islam, yaitu hotel yang menerapkan syariah Agama Islam ke dalam operasional hotel.

Jadi yang dimaksud dengan analisis kesesuaian antara harapan kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan adalah uraian tentang harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang memenuhi kriteria terhadap tingkat perasaan yang menyatakan perbandingan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh konsumen Hotel Akbar Syariah.

²⁰ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi)* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 5.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, peneliti mengambil rumusan masalah yang berkaitan secara langsung dengan kualitas pelayanan yang diambil dari dimensi kualitas pelayanan: apakah faktor dimensi kualitas pelayanan memiliki kesesuaian secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Hotel Akbar Syariah Banyumas, Jawa Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian, pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada hotel syariah.
- b. Untuk mengukur dan menganalisis kesesuaian antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah.

2. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan pada penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat di bangku perkuliahan dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah di Hotel Akbar Syariah, serta sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

- b. Bagi Hotel Akbar Syariah
 - 1) Sebagai media promosi hotel, sehingga dapat lebih dikenal oleh berbagai pihak luar.
 - 2) Mempermudah pihak pengelola hotel dalam menyusun strategi pengembangan untuk Hotel Akbar Syariah.
- c. Bagi STAIN Purwokerto

Sebagai salah satu bahan referensi untuk STAIN Purwokerto dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Ekonomi Syariah.

E. Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui ada tidaknya kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kualitas Hotel Akbar Syariah maka diperlukan adanya hipotesis. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Akbar Syariah.

Adapun Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Statistik:

H_0 = Ada Kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen ($\mu = \mu_1$).

H_a = Tidak ada Kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen ($\mu \neq \mu_1$).

2. Hipotesis Operasional

- a. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti langsung (*Tangible*) kualitas

pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas.

($\mu=\mu_1$).

- b. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Kendala (*Reliability*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas. ($\mu=\mu_1$).
- c. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas. ($\mu=\mu_1$).
- d. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Jaminan (*Assurance*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas ($\mu=\mu_1$).
- e. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Kepedulian/Empati (*Emphaty*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas ($\mu=\mu_1$).

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kajian pustaka dan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang populasi, sampel dan sampling, data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengukuran variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum tempat penelitian, gambaran umum responden, hasil analisis data, analisis data penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait baik Hotel Akbar Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen diperoleh kesimpulan bahwa masing-masing dimensi dalam penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang berarti antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan metode IPA diketahui rerata pada penilaian/kinerja adalah 4,465 dan nilai rerata pada pertimbangan/harapan adalah 4,585 hasil tersebut menunjukkan bahwasanya nilai rerata pertimbangan/harapan berada di atas nilai rerata penilaian/kinerja sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Akbar Syariah Banyumas, Jawa Tengah.

Dari faktor dimensi yang meliputi (5 dimensi disebutkan) dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwasanya:

1. Belum adanya kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti langsung (*Tangibles*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas untuk atribut pertanyaan no 3 dan 4 karena masih masuk dalam kuadran C. Artinya berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang telah disusun dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ untuk atribut pertanyaan no 3 dan 4 ditolak sedangkan $H_a(\mu\neq\mu_1)$ diterima.

2. Belum adanya kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Kendala (*Reliability*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas untuk atribut pertanyaan no 5 dan 6 karena ketiganya masih masuk dalam kuadran D. Artinya berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang telah disusun dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ untuk atribut pertanyaan no 5 dan 6 ditolak dan $H_a(\mu\neq\mu_1)$ diterima. Sedangkan untuk atribut no 7 berdasarkan penelitian dan hipotesis yang telah disusun dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ diterima karena atribut no 7 masuk dalam kuadran B. Dan untuk atribut no 8 berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang telah disusun maka dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ untuk atribut no 8 diterima karena masuk dalam kuadran A.
3. Belum adanya kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas untuk atribut no 9 karena masih masuk dalam kuadran C. Artinya berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang telah disusun maka dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ untuk atribut pertanyaan no 9 ditolak dan $H_a(\mu\neq\mu_1)$ diterima. Sedangkan untuk atribut no 10, 11, dan 12 masuk dalam kuadran B, jadi berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang telah disusun maka dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ untuk atribut no 10, 11, dan 12 diterima karena masuk dalam kuadran B.

4. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Jaminan (*Assurance*) kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas untuk atribut pertanyaan no 13, 14, 15, dan 16 berdasarkan penelitian dan hipotesis yang telah disusun dapat disimpulkan bahwasanya $H_0(\mu=\mu_1)$ untuk atribut no 13, 14, 15 dan 16 diterima karena masuk dalam kuadran B.
5. Belum adanya kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Kepedulian/Empati (*Emphaty*) kualitas pelayan dan kepuasan konsumen Hotel Akbar Syariah, Banyumas untuk atribut pertanyaan no 17, 18, 19 dan 20 karena masih masuk dalam kuadran C dan D. Artinya berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis yang telah disusun maka dapat disimpulkan bahwasanya atribut pertanyaan no 17, 18, 19 dan 20 $H_0(\mu=\mu_1)$ ditolak dan $H_a (\mu\neq\mu_1)$ diterima.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Hotel Akbar Syariah selama 3 bulan, peneliti mempunyai beberapa saran untuk pihak Manajemen Hotel Akbar Syariah:

1. Hendaknya pihak hotel memperhatikan atribut yang dinyatakan valid namun belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan pengunjung, hal ini dianggap akan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung saat menginap di Hotel Akbar Syariah. Seperti halnya penyediaan peralatan

dan perlengkapan yang memudahkan pengunjung dan beberapa atribut lain yang masih masuk dalam kuadran C dan D.

2. Hendaknya pihak Hotel lebih cermat dalam melakukan setiap pelayanan sehingga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Komunikasi yang lebih intens dengan pengunjung agar mengetahui keluhan pengunjung sehingga pihak manajemen dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada masa yang akan datang.
4. Konsistensi dalam menyediakan dan memberikan setiap pelayanan yang diberikan.



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit
- Al Qur'an & Terjemahnya Bogor: Lembaga Percetakan Al Qur'an Kementerian Agama RI, 2010.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung; Alfabeta.
- Assauri, Sofjan . 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam* (Cilacap:Pustaka El Bayan.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*, Jilid II, Yogyakarta: Andi.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilarang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/444/jbptunikompp-gdl-sennyudis-22182-9-unikom_s-i.pdf diakses 15 Oktober 2013 pukul 17. 27 WIB.
- <http://hotel-konsultan.blogspot.com/2011/11/hotel-syariah.html> diakses pada 17 Agustus 2013 pukul 05. 25
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>. diakses pada 7 Januari 2014 pukul 10. 00.
- <http://kamusbahasaindonesia.org/pengaruh> diakses 7 Oktober 2013 pukul 07. 54
- <http://www.banyumaslive.com/daftar-hotel-di-purwokerto> diakses Rabu, 31 Juli 2013 pukul 09. 06.

<http://www.banyumaslive.com/daftar-hotel-di-purwokerto> diakses Rabu, 31 Juli 2013 pukul 09. 06.

Iqmal. 2010. *Pengertian Indikator Penelitian*.<http://id.answers.yahoo.com/question/index?qid=20100604173407AAsdD89> diakses pada 10 Oktober 2013 pukul 02. 36

Karomah, Aini. 2012. *Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Nasabah pada kualitas pelayanan di BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat) Tahun 2011-2012*. Skripsi, STAIN Purwokerto.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey

M Ridwan “Integrasi Model *Ipa* Dan *Pgcv’s Indeks* Sebagai Alat Analisis Sederhana Untuk Penilaian Kinerja Produk Industri Kecil Makanan Khas Tradisional Dangke (Studi Kasus Dangke Sapi dan Kerbau Di Kab. Enrekang Sulawesi Selatan)” thn 2006. *Vol. 13. No. 2*.

Qommarria Rostanti. “Dua Kategori Hotel Syariah Versi MUI, ” *Republika. co. id*, 2013, diakses pada 30 April 2014 pukul 10. 41.

Sihite, Ricard. 2000. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya:SIC.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

_____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metodelogi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Bandung: Alfabeta

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi)*. Bandung: Alfabeta

Suryabrata, Sumadi. 1994. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: RajaGrafindo Persada

Susanti, Lina. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Hotel Sofyan Betawi, Menteng Jakarta, penelitian individu*. Bogor: Institute Pertanian Bogor.

Tjiptono, Fandy dkk. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Manajement* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)* Yogyakarta: Andy.

Umar, Husain. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*. Jakarta: Gramedia

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial* Jakarta: Bumi Aksara.

Usman, Husaini. dkk. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyono, Budi. 2012. *Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*.
<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html> diakses pada 10 Oktober 2013

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.



IAIN PURWOKERTO