

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)” ini ditulis oleh Asri Maharini, NIM. 2824133016, dengan Dosen Pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini muncul karena adanya teori dari beberapa ekonom yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh penginapan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung penginapan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir, baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Penginapan Pondok Musafir yaitu sebanyak 260 responden Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS 16 dengan data primer yang diperoleh dari hasil angket yang telah disebarakan kepada para responden pada saat melakukan *check-in* penginapan dan diserahkan kembali pada saat melakukan *check-out*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *sampling insidental*. Sementara teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung penginapan. Sedangkan untuk fasilitas secara parsial juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung penginapan. Kemudian, penelitian yang dilakukan secara simultan memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung penginapan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The undergraduate thesis "The Influence of Service Quality and Facilities to Satisfacation Reviewed In Islamic Economic Perspective (Case Study at The Pondok Musafir Inn Tulungagung)" is written by Asri Maharini, NIM. 2824133016, guided by Dr. H. Mashudi, M.Pd.I..

This research appears by the theory of some economists who stated that the service quality and facilities can affect customer satisfaction. The independent variable in this research is the service quality and facilities offered by the inn. While the dependent variable in this research is the satisfaction of the visitor of the inn.

The purpose of the research is to examine the effect of service quality and facilities on visitor satisfaction at The Pondok Musafir Inn, either partially and simultaneously. The population in this research are all visitors of The Pondok Musafir Inn that is as much as 260 respondents. The research method used in this research is multiple linear regression method, using quantitative approach and type of associative research. Data processing techniques use SPSS 16 with primary data obtained from the questionnaire that has been distributed to the respondents at the time of check-in lodging and handed back at the time of check-out. Sampling is done by using nonprobability sampling technique with incidental sampling method. While the technique of data analysis using validity test, reliability test, normality test, the classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and test coefficient of determination.

The results show that partially, the service quality has a significant influence on the satisfaction of visitors. While for the facilities partially also have a significant influence on the satisfaction of visitors of the Inn. Then, research which is conducted simultaneously gives the result that the service quality and facilities simultaneously have a significant effect on the satisfaction of visitors of the Inn.

Keywords : Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction