

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Hotel Muslim Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Muslim Kediri Tahun 2016” ini ditulis oleh Irma Istifadatul Chusnia, NIM. 2824123022, pembimbing Muhammad Aswad, M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena bahwa adanya peningkatan usaha sektor wisata tersebut merupakan peluang baru bagi munculnya hotel-hotel baru yang ikut meramaikan bisnis di dunia industri pariwisata atau akomodasi (hotel). Dengan bermunculannya bisnis tersebut namun disisi lain juga diimbangi dengan persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang ketat itulah yang menyebabkan mereka berlomba-lomba untuk menawarkan *value* yang lebih sebagai daya tarik konsumen terhadap hotel. Memang terbukti jika akomodasi hotel semakin meningkat otomatis semakin tertarik konsumen terhadap akomodasi hotel.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah tingkat Pelayanan Hotel Muslim berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen Hotel Muslim Kediri tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* dengan kategori *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut dengan memakai kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat pelayanan hotel tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Diketahui nilai Sig untuk Tingkat Pelayanan (X) adalah 0,364, maka $0,364 > 0,05$ yang berarti hipotesis (H_0) diterima atau H_1 ditolak (tidak diterima).

Kata kunci: Tingkat Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Hotel Muslim Kediri

ABSTRACT

The research with the title "The Influence Analysis of Moslem Hotel Service Level on Consumer Satisfaction of Hotel Muslim Kediri Year 2016" was written by Irma Istifadatul Chusnia, NIM. 2824123022, Muhammad Aswad, M.A., as Advisor.

The background of the research is the phenomenon that stock prices depend on the decisions of potential investors to trade on the Stock Exchange. Potential investors will see the company's earnings prospects in the future that could be analyzed from the financial statement. The stock price is the end result of the battle between the forces of supply and demand. In this case the researchers attributed the stock prices movement with a value of ROA, ROE and EVA contained in the financial statements of companies listed on the Jakarta Islamic Index.

This research is motivated by the phenomenon that the increase of tourism sector business is a new opportunity for the emergence of new hotels that enliven the business in the world of industry or tourism (hotel). With the emergence of these businesses but on the other hand also balanced with increasingly fierce competition. Tight competition is what causes them to compete to offer more value as a consumer attraction to the hotel. It is evident if hotel accommodation is increasingly increasing automatically attracted consumers to hotel accommodation.

The formulation of the problem in writing this thesis is (1) Does the level of Muslim Hotel Services affect the customer satisfaction Hotel Muslim Kediri in 2016.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sampling with probability sampling technique with simple random sampling category. The data used are primary data that is data directly collected by the interested person or who use the data by using questionnaire. In this study using multiple linear regression test method. The results showed that the variable level of hotel services has no significant effect on customer satisfaction. Given the value of Sig for Service Level (X) is 0.364, then $0.364 > 0.05$ which means the hypothesis (H_0) is accepted or H_1 is rejected (not accepted).

Keywords: *Service Level, Consumer Satisfaction, Hotel Muslim Kediri*