

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PESANTREN
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
(STUDI KASUS HOTEL ISID DARUSSALAM GONTOR PONOROGO
JAWA TIMUR)**

SKRIPSI



Oleh:

FEBRI ZAKIAH HTS

092411062

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014

Ahmad Furqon, Lc, MA.
Perum Jatisari Blok D6. No.27 Mijen Semarang
Choirul Huda, M. Ag.
Perum Bukit Beringin Asri D20 Tembakaji Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lam : 4 (empat) eks

Hal : Naskah skripsi

A.n. Sdri. Febri Zakiah Hutasuhut

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Walisongo

Di Semarang

Asalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim tugas akhir saudara:

Nama: Febri Zakiah Hutasuhut

Nim : 092411062

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan dan citra pesantren terhadap
Minat konsumen di Hotel ISID Gontor.

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 28 April 2014

Pembimbing I

Ahmad Furqon, Lc, MA

197512182005011002

Pembimbing II

Choirul Huda, M, Ag

197601092005011001



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Sekretariat : Jl. Prof Dr Hamka Km.2 Kampus III Ngalian, Telp/ Fax (024) 7601291

PENGESAHAN

Nama : Febri zakiah Hutasuhut
Nim : 092411062
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pesantren Terhadap Minat
Konsumen di Hotel ISID Gontor.

Telah di Munaqosahkan Oleh Dewan Penguji Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo di nyatakan lulus pada tanggal Semarang :

23 Juni 2014

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 23 Juni, 2014

Ketua Sidang

H.M.Fauzi, SE, MM
NIP.19730217 200604 1001

Sekretaris Sidang

Choirul Huda M, Ag
NIP. 19760109 200501 1001

Penguji I

Dr.Hj.Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2001



Penguji II

Rahman EL Junusi, MM
NIP. 19691118 200003 1001

Pembimbing I

H.Ahmad Furqon, Lc, MA
NIP. 19751218 200501 1002

Penguji II

Choirul Huda M, Ag
NIP. 19760109 200501 1001

Motto

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (6)

“*Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.*” (QS. AL-Insyirah
: 6)

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah. Tidak terkecuali Hotel yang mulai menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Di Ponorogo terdapat sebuah Hotel yang terletak dikampus pusat Intitut Studi Islam Darussalam Gontor Demangan, Siman, Ponorogo, Jawa Timur. Hotel ini memiliki keunikan dibanding dengan Hotel Lainnya antara lain adalah satu-satunya Hotel yang berada dalam lingkungan pesantren, tepatnya berada dalam kompleks kampus Islam dan bernuansa religi. Hal yang membedakan Hotel ISID (Institut Studi Islam Darussalam) dengan hotel lain adalah fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai Islami, sebagai contoh adalah ketersediaan sarana ibadah yang memadai disetiap kamar dan hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal. Hotel Syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya menyesuaikan dengan pedoman ajaran Islam, supaya tercipta suasana tenrtam dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra pesantren terhadap minat konsumen pada Hotel Institut Studi Islam Drussalam Gontor ponorogo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan citra pesantren sebagai variabel bebas (*independent*) dan minat konsumen sebagai variabel terikat (*dependent*). Dengan menggunakan sumber data diantaranya, data primer, skunder, Populasi, dan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, menyebar angket (kuesioner) kepada sejumlah responden dan dokumentasi data atau yang berupa catatan-catatan, dan sebagainya. Serta menggunakan alat ukur validitas dan reliabilitas untuk mengukur kevalidan danreliabel, selanjutnya menggunakan metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara simultan dan parsial, yaitu variabel kualitas pelayanan dan citra pesantren terhadap minat konsumen, dengan menggunakan uji hipotesis berupa uji T yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan, secara parsial mampu menjelaskan variabel terikat. Uji F yaitu digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan, secara simultan mampu menjelaskan variabel terikat. Dan koefisien determinasi yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Dari hasil penelitian tersebut, dilihat secara parsial dengan uji T bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat konsumen dengan nilai t hitung sebesar $(3,904 > t \text{ tabel } (15,743))$. Selanjutnya dalam uji pengaruh secara simultan dengan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra pesantren berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen dengan nilai F hitung sebesar $(169,442)$. Dan secara koefisien determinan menunjukkan bahwa variasi perubahan variabel minat konsumen dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas kualitas pelayanan dan citra pesantren sebesar 83,1%. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat kepada semua pihak terutama dalam meningkatkan minat konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra pesantren dan minat konsumen.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dalam setiap langkah umatnya.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan segalanya bagi penulis, terima kasih atas segala do'anya dengan tulus ikhlas untuk kesuksesan penulis.
3. Semua keluarga besar,terimakasih atas doa dan dukungannya kepada penulis.
4. Prodi Ekonomi Islam angkatan 2009, khususnya paket EIB yang selalu berbagi dalam suka maupun duka.
5. Almamater dan Pengelola Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.
6. Kepada semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberi limpahan rahmat dan hidayah serta kesabaran dan ketabahan kepada semua.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi ataupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, April 2014

Deklarator,

Febri Zakiah Hutasuhut
Nim. 02411062

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan maghfiroh-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kehadiran Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat dan para pengikut beliau.

Kepada semua pihak yang membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya bisa menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.
3. Nur Fatoni, M. Ag. selaku Kajar Ekonomi Islam, serta Bapak Ahmad Furqon, Lc,MA. selaku Sekjur Ekonomi Islam.
4. Bapak Ahmad Furqan, Lc. MA, selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak Ckoirul huda, M. Ag. selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang, para dosen, karyawan beserta staf-stafnya.

6. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkan penulis, atas segala kasih sayang serta do'anya dengan tulus ikhlas untuk kesuksesan putrinya.
7. Semua sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
8. Pihak Hotel ISID yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun selalu penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Semarang, April 2014

Penulis

Febri Zakiah Hutasuhut

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN DAFTAR ISI.	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
1.4 Sistematika Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori... ..	18
2.1.1 Kualitas Pelayanan... ..	18
2.1.2 Citra Pesantren.....	24
2.1.3 Minat Konsumen	27
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Teoritik.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Variabel Operasional ...	41
3.5 Teknis Analisis Data.....	44
3.5.1 Uji Validitas.....	44
3.5.2 Uji Reabilitas.....	45
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.1 Uji Heteroskedastisitas....	45
3.6.2 Uji Normalitas	45
3.6.3 Uji Autokolerasi....	46
3.6.4 Uji Multikolonieritas.....	46
3.7 Uji Hipotesis	47
3.7.1 Uji T.....	47
3.7.2 Uji F.....	47
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi.....	48
3.7.4 Uji Analisis Regresi Berganda....	49

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.2 Gambaran Umum Responden.....	51
4.3 Karakteristik Responden.....	52
4.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	52
4.3.2 Umur Responden.....	52
4.3.3 Pekerjaan Responden.....	53
4.3.4 Pendidikan Resonden	54
4.4 Deskripsi Data Penelitian	55
4.4.1 Kualitas Pelayanan.....	57
4.4.2 Citra.....	58
4.4.3 Minat Konsumen.....	59
4.5 Analisis Data dan Interpretasi Data	60
4.5.1 Uji Validitas.....	60
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	63

4.6 Uji Asumsi Klasik...	64
4.6.1 Uji Heteroskedastisitas...	64
4.6.2 Uji Normalitas	66
4.6.3 Uji Multikolonieritas.....	67
4.6.4 Uji Autokolerasi...	68
4.7 Uji Hipotesis	69
4.7.1 Koefisien Determinasi.....	69
4.7.2 Analisis Regresi Berganda.	69
4.7.3 Uji Simultan (Uji F).....	72
4.7.4 Uji Parsial (Uji T).....	73
4.8 Pembahasan.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA ..

DAFTAR LAMPIRAN...

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ...

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jenis Kelamin Responden
Tabel 2	: Umur Responden
Tabel 3	: Pekerjaan Responden
Tabel 4	: Tanggapan Tingkat Pendidikan Responden
Tabel 5	: Hasil Kuesioner Regresi
Tabel 6	: Uji Validitas
Tabel 7	: Uji Reliabilitas