

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pasti menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang konsumen beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar. Jadi, dalam dunia bisnis tidak terkecuali hotel, kepuasan konsumen menjadi salah satu yang diutamakan. Karena itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perhotelan.¹

Di era pembangunan yang semakin berkembang, pertumbuhan ekonomi dan industri di Indonesia telah banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan

¹ Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, Semarang: Rasail, 2007, hlm.133

orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus dapat memberikan pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi, dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.

Sebuah perusahaan tentunya sangat mengerti dalam meningkatkan kepuasan pada setiap konsumen. Baik dalam hal jasa yang diberikan kepada konsumen atau hal-hal yang menarik yang dimiliki perusahaan. Dicontohkan seperti pemberian diskon atau hadiah menarik yang diberikan kepada konsumen. Hal ini sangat berpengaruh positif bagi perkembangan suatu perusahaan agar memperoleh keuntungan.

Setiap manusia memerlukan harta untuk mencukupi segala kebutuhan hidupnya. Manusia akan selalu berusaha memperoleh harta kekayaan itu. Salah satunya melalui bekerja, sedangkan salah satu dari ragam bekerja adalah berbisnis. Untuk memungkinkan manusia mencari nafkah, Allah melapangkan bumi serta menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan manusia mencari rezeki.² Seperti firman Allah sebagai berikut:

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ
بِهِمِنَ الشَّجَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ
وَسَخَّرَ لَكُمْ الْأَنْهَارَ (32) وَسَخَّرَ لَكُمْ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَائِبَيْنِ وَسَخَّرَ

² M.Ismail Yusanto dan M. Karebet, *Menggagas Bisnis Islam*, Gema Insani, Jakarta:2002, hlm. 17

لَكُمْ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ (33) وَأَتَاكُمْ مِنْ كُلِّ مَا سَأَلْتُمُوهُ وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ الْإِنْسَانَ لَظَلُومٌ كَفَّارٌ (34)

Artinya: Allah lah yang menciptakan langit dan bumi dan menurunkan air hujan dari langit. Kemudian, dia mengeluarkan air hujan berbagai buah-buahan menjadi rejeki untukmu, dan dia telah menundukkan bahtera untukmu supaya bahtera itu berlayar di lautan dengan kehendaknya, dan menundukkan pula bagimu sungai-sungai, dan di menundukkan pula bagimu matahari dan bulan yang terus menerus beredar, dan telah menundukkan bagimu malam dan siang, dan di telah memberikan kepadamu apa yang kamu mohan kepadanya, dan jika kamu menghitung nikmat Allah, tidaklah kamu dapat menghitungnya.....(QS. Ibrahim : 32-34).

Di era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, sehingga meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing. Menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha dalam memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan selalu merasa puas.

Setiap perusahaan dewasa ini dituntut untuk mengenal pasar atau konsumennya sebaik mungkin agar dapat sukses dalam persaingan. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan konsumen sebagai tujuan utama.

Pada umumnya salah satu tujuan perusahaan adalah laba, untuk itu seorang manager harus dapat menentukan suatu kebijakan yang dapat meningkatkan minat atau kepuasan konsumen dalam membeli suatu barang

atau jasa yang nantinya berpengaruh pada peningkatan laba perusahaan, sehingga kelangsungan hidup perusahaan terjamin.

Salah satu indikator pesatnya perkembangan di dunia bisnis dapat dilihat dari perkembangan perhotelan di kota-kota besar. Semua itu tidak lepas dari keunggulan-keunggulan yang ditawarkan oleh masing-masing perusahaan. Misalnya, menawarkan citra dari perusahaan tersebut, keamanan, kualitas pelayanan yang baik, kelengkapan perabot, serta konsumen dapat membeli jasa yang ditawarkan.

Dengan demikian bisnis merupakan aktivitas yang cakupannya sangat luas, yang meliputi aktivitas memproduksi barang atau pertanian, dan memperoleh bahan-bahan dasar hingga berguna, menyediakan jasa, ataupun aktivitas yang berkaitan dengan suatu pekerjaan dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan.³

Bisnis tidak terpisah dari etika dikarenakan :

1. Bisnis tidak bebas nilai.
2. Bisnis merupakan bagian dari sistim sosial.
3. Aplikasi etika bisnis identik dengan pengelolaan bisnis secara professional.

Agar suatu perusahaan atau bisnis dapat mencapai tujuannya secara baik dengan dukungan masyarakat luas, maka manajemen perusahaan harus menjaga efektifitas interaksi yang berlangsung antara perusahaan dan

³Muhammad dan Lukman Fauroni, *Visi Alquran Tentang Etika Dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002, hlm. 61

konsumen dengan cara-cara yang berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma etika bisnis.⁴

Secara tidak langsung berarti konsumen sebagian besar telah memperhatikan beberapa aspek dalam memenuhi kepuasannya. Ini patut diperhatikan karena sekarang konsumen tidak hanya berpedoman pada harga yang murah saja, tetapi juga keramahan, kebersihan, kecepatan, citra perusahaan dan sebagainya. Berarti sekarang konsumen sudah mulai efisien dalam waktu dan rasional dalam menganbil keputusan untuk membeli dan memenuhi kepuasannya.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang modern maka para pengusaha dituntut untuk mengelola usahanya lebih professional dan efisien dalam menghadapi persaingan. Demikian pula usaha yang digeluti oleh beberapa pesantren di Indonesia. Mereka juga dituntut untuk melakukan hal yang sama. Dengan adanya persaingan dunia usaha yang semakin tajam, menuntut pula pengusaha untuk semakin peka dan cermat didalam memberikan inovasi dengan bekerjasama dengan berbagai pihak.

Pesantren merupakan khasanah pendidikan dan budaya Islam Indonesia. Dalam perjalanan sejarah pendidikan Islam di Indonesia, peran pesantren tidak diragukan lagi. Pesantren telah memberikan kontribusi yang besar bagi pendidikan dan pembentukan sumber daya manusia Indonesia, baik secara kuantitas dan kualitas jauh sebelum berdirinya sekolah umum.

⁴Ibid, hlm.102

Pesantren dengan berbagai potensi strategis yang dimilikinya, layak untuk menjadi lokomotif ekonomi syariah. Di sisi lain kemajuan perkembangan ekonomi syariah Indonesia sangat memerlukan peran pesantren. Hal ini sampai saat ini pesantren masih menjadi pengkaderan ulama dan da'i bagi masyarakat.

Perspektif sejarah menempatkan pesantren pada posisi yang cukup istimewa dalam khasanah perkembangan sosial budaya masyarakat Indonesia. Dengan berbagai peran potensial yang dimainkan oleh pesantren, dapat dikemukakan bahwa pesantren memiliki tingkat integritas yang tinggi dengan masyarakat sekitarnya sekaligus menjadi rujukan moral bagi kehidupan masyarakat umum.

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini :

a. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan

fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :

1. Jasa penginapan.
2. Pelayanan makanan dan minuman.
3. Pelayanan barang bawaan.
4. Pencucian pakaian.
5. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

b. Sebuah tempat usaha yang menyediakan akomodasi hunian bersifat sementara dan fasilitas bersama, terutama bagi orang-orang dalam perjalanan.

Menurut M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma sebagaimana yang dikutip oleh Johan Arifin dalam bukunya Etika Kerja Islami, Bahwa dalam menjalankan bisnis islami (termasuk Hotel Syari'ah) harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan syariat. Adapun syariat sebagai kendali dalam menjalankan roda bisnis paling tidak mempunyai beberapa tujuan yaitu:

1. Target hasil, hal ini bisa berupa keuntungan materi maupun keuntungan non materi. Paling tidak dengan syariat sebagai landasan dalam menjalankan bisnis. keuntungan yang diperoleh akan semakin banyak dan tentunya proses yang dijalankan sesuai dengan aturan perbisnisan.
2. Pertumbuhan akan terus meningkat, ini bermaksud agar bisnis yang dijalankan tidak sekedar untuk mengembalikan modal dan mencari

keuntungan semata. Hal ini bertujuan agar ke depannya dapat mengembangkan bisnis Islami tersebut lebih maju.

3. Keberlangsungan, menjalankan bisnis bukan berarti setelah mendapatkan keuntungan maka bisnis akan selesai. Lebih dari itu, menjalankan bisnis juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas bisnisnya.
4. Akan mendapat keridhoan dan keberkahan Allah SWT, ini merupakan puncak dari suatu bisnis yang dijalankan. Tanpa adanya itu, maka keuntungan baik secara materi maupun yang lain, eksistensi yang semakin kuat tidak akan adanya nilainya ketika tidak mendapat keberkahan Allah SWT.⁵

Hotel berfungsi sebagai tempat penginapan atau istirahat untuk berbagai kalangan yang membutuhkan, sebagai tempat tinggal sementara selama berada jauh dari tempat asalnya. Hotel juga digunakan untuk kalangan bisnis, orang yang mengikuti seminar, tempat melakukan upacara, dan lain-lain. Perkembangan fungsi hotel diikuti dengan semakin menajamnya persaingan di antara perusahaan-perusahaan jasa perhotelan.⁶ Hotel Syari'ah adalah bagian dari bisnis yang berprinsip syariah, oleh karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip-prinsip Ekonomi Islam.⁷

Pondok pesantren Darussalam Gontor Ponorogo didirikan pada tanggal 10 September 1926 oleh tiga bersaudara di Desa Gontor, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo Jawa Timur , yaitu Putra kiai Santoso Anom

⁵ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009 hlm.85-86

⁶ Kartika Mandasari, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan*, Semarang: Skripsi Unuversitas Diponegoro, 2011, hlm. 2

⁷ Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi Islam dan Ekonomi Islam*, Bandung: Mandar Maju, 2002, Cet. 1, hlm. 168

Besari. Tiga bersaudara ini adalah KH Ahmad Sahal, KH Zainuddin Fananie, dan Imam Zarkasy yang kemudian disebut dengan istilah trimurti (pendiri). Pada masa itu pesantren ditempatkan diluar garis modernisasi, para santri dianggap pintar soal agama tapi buta akan pengetahuan umum. Kemudian trimurti menerapkan cara belajar yang baru yaitu dengan metode klasik seperti sekolah umum lainnya, dan mempertahankan sebagian tradisi pesantren salaf. Pesantren Gontor dikelola oleh badan wakaf yang beranggotakan tokoh-tokoh alumni pesantren dan tokoh yang peduli Islam sebagai penentu kebijakan pesantren. Dan menjadi bahan pemikiran anggota badan wakaf saat ini, untuk mewujudkan pesantren Gontor yang memiliki berbagai bidang kajian yang berbasiskan Islam.

Pondok Modern Darussalam Gontor mempunyai santri dan santriwati berasal dari berbagai daerah di dunia, sampai sekarang Gontor memiliki 22.000 santri, dan kini telah memiliki 19 cabang di Indonesia, antara lain 12 gontor putra yang berlokasi 5 di Sumatera, 2 di Kalimantan, dan 5 di Jawa Timur. Kemudian pada tahun 1994 didirikan pondok khusus putri untuk tingkat KMI (*Kulliyatul Muallimin Al- Islamiyah*). Pondok khusus putri ini menempati tanah wakaf seluas 187 hektar yang terletak di Desa Sambirejo, Kecamatan Mantingan, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur. Sekarang Gontor putri telah memiliki 7 cabang, yaitu 3 di Ngawi, 1 di Kediri, 1 di Sumatera, dan 2 di Kalimantan.⁸

⁸ Dr. KH. Abdullah Syukri Zarkasyi, *Warta Dunia (Jurnal Tahunan Pondok Moderen Darussalam Gontor, Darussalam Perss, 2012*

Pada tahun 1963 pondok Gontor mendirikan sebuah perguruan tinggi yaitu Institut Studi Islam Darussalam (ISID) yang berlokasi di Desa Demangan, Siman, Ponorogo, Jawa Timur. Seiring dengan perkembangan zaman, ISID sudah dikenal dalam ruang lingkup nasional maupun internasional sebagai perguruan tinggi Islam di Indonesia, yang sejak berdirinya menggunakan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris sebagai media pengajaran dan komunikasi. Perguruan tinggi ini juga menerapkan sistem asrama penuh dengan masjid, ruang kuliah, perpustakaan, lapangan olahraga, rumah dosen dan fasilitas lainnya terletak dalam satu kampus. Manajemen pesantren ISID berupaya menciptakan lingkungan yang kondusif dan intensif bagi pembelajaran dan interaksi antara mahasiswa dan dosen.

Mahasiswa ISID pada tahun ajaran 2012 berjumlah 1.788 orang. Seluruh mahasiswa tersebar di seluruh kampus: kampus utama Siman, Kampus Rabith Gontor, kampus Mantingan, Kampus Kediri, kampus Kandangan, dan kampus Magelang. Secara umum, keunggulan ISID terletak pada *all in one campus system* atau *integrated system*.

ISID memiliki beberapa fakultas sebagai berikut:

PROGRAM SARJANA (S-1)

NO	FAKULTAS	PROGRAM STUDI
1.	TARBIYAH	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan Agama Islam (PAI) • Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
2.	SYARI'AH	<ul style="list-style-type: none"> • Perbandingan Mazhab dan Hukum (PMH)

		<ul style="list-style-type: none"> • Mua'malat • Ekonomi Syari'ah
3.	USHULUDDIN	<ul style="list-style-type: none"> • Perbandingan Agama (PA) • Aqidah dan Filsafat (AF) • Tafsir

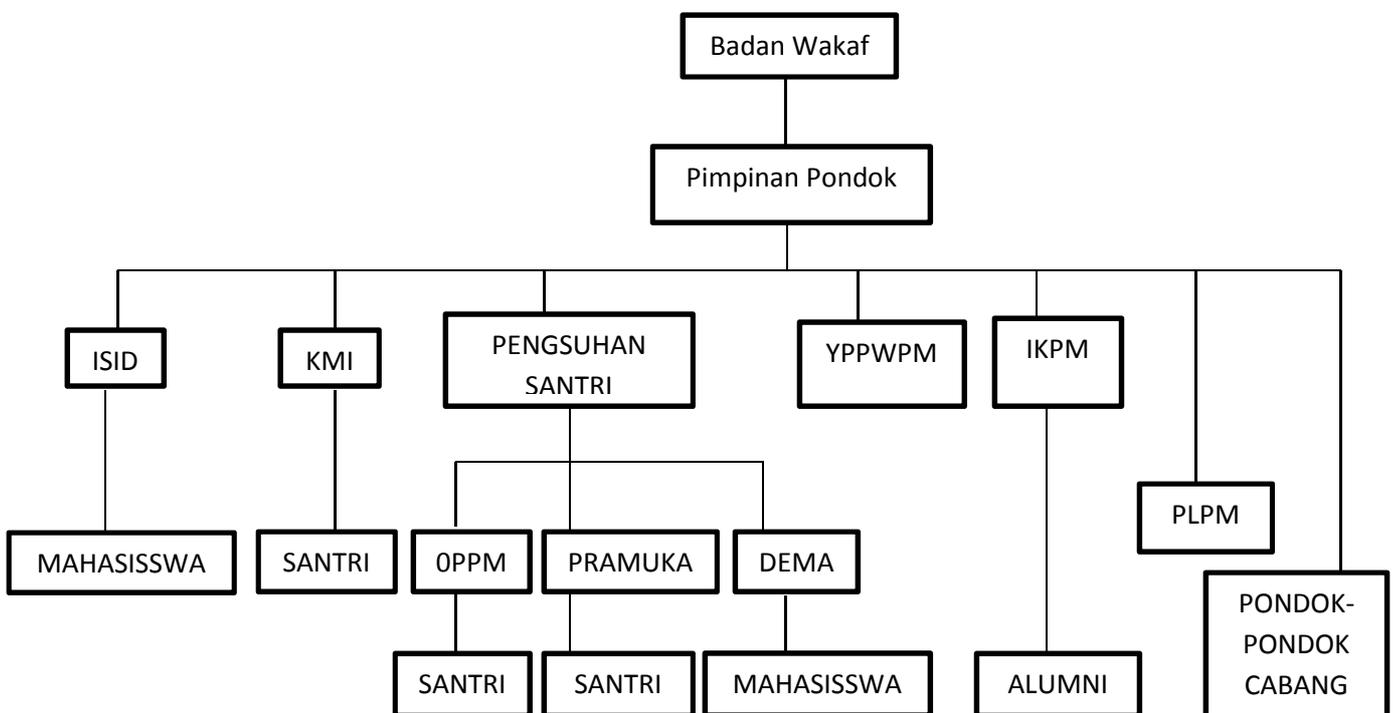
PROGRAM PASCA SARJANA (S-2)

No	PROGRAM STUDI
1.	Ilmu Aqidah
	Pendidikan Bahasa Arab

Karena memiliki siswa yang begitu banyak Pondok Modern banyak menjalin kerjasama dengan universitas dari dalam maupun luar negeri, dan itu tidak menutup kemungkinan akan ada banyak kunjungan-kunjungan dari berbagai pihak untuk menjalin silaturahmi dengan pengurus pondok. Kemudian pada tahun 2010 pondok mendirikan sebuah hotel yang berada di kampus Institut Studi Islam Darussalam di Demangan, Kecamatan Siman, kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Hotel ini adalah satu-satunya Hotel yang berada di lingkungan pesantren. Semula hotel ini dipersiapkan untuk acara konferensi Internasional, tetapi seiring berjalannya waktu hotel ini di buka untuk umum. Setelah kepemimpinan trimurti (K.H. Ahmad Sahal, K.H. Zainudin Fannanie, K.H. Imam Zarkasyi) berakhir, kepemimpinan digantikan

oleh Dr. KH. Abdullah Syukri Zarkasyi, M.A., KH. Hasan Abdullah Sahal dan KH. Syamsul Hadi Abdan sampai sekarang.

STRUKTUR ORGANISASI
PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR
PONOROGO INDONESIA



Keterangan :

ISID : Intitut Studi Islam Darussalam

KMI : *Kulliyatul Mu'allimin AL-Islamiyah*

YPPWPM: Yayasan Pemeliharaan dan Perluasan Wakaf Pondok Modern

IKPM : Ikatan Keluarga Pondok Modern

OPPM : Organisasi Pelajar Pondok Modern

DEMA : Dewan Mahasiswa

PLMPM : Pusat Latihan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, membuat para pengusaha berusaha mencari strategi yang tepat dalam memasarkan produknya. Minat beli diperoleh dari suatu proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk sesuatu persepsi. Minat beli ini menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benaknya dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat dan pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada di dalam pikirannya.

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syari'ah (termasuk hotel syariah) adalah:

1. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha di antara dua belah pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizhalimi. Dengan ini maka pihak pengelola memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.
2. Penegakan prinsip keadilan. Adil dapat diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai apa yang telah dibayarkan. Artinya hak konsumen semua terpenuhi.
3. Prinsip larangan riba.

4. Kasih sayang, tolong-menolong dan persaudaraan, Ini dapat diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan kulit putih.
5. Pihak pengelola tidak menyediakan produk atau jasa yang mendatangkan mudharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.
6. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik, semua transaksi dicatat dengan baik, agar bias dipertanggungjawabkan nantinya.⁹

Dengan nuansa religi dan nilai Islami tersebut, Hotel ISID Darussalam tetap dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh seorang pakar pemasaran Fandy Tjiptono bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya, maka pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PESANTREN TERHADAP MINAT KONSUMEN DI HOTEL ISID DARUSSALAM GONTOR PONOROGO JAWA TIMUR.

⁹ Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm. 24-25

¹⁰ Fandi Tjiptono, *Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997, hlm.19

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menginap konsumen di Hotel ISID Darussalam?
2. Adakah pengaruh citra pesantren terhadap minat menginap konsumen di Hotel ISID Darussalam?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan citra pondok pesantren terhadap minat konsumen?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat beli di hotel Darussalam?
2. Untuk untuk mengetahui apakah citra pesantren mempunyai pengaruh terhadap minat beli konsumen di hotel Darussalam?
3. Untuk menguji sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan citra pondok pesantren terhadap minat beli konsumen?

1.3.2. Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis

Untuk memberikan kontribusi bagi pemikiran guna memperluas cakrawala peneliti dalam bidang kualitas pelayanan khususnya dalam memenuhi kepuasan konsumen.

b. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan sebagai pembanding bagi penelitian yang akan datang sehingga dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada dalam penelitian ini.

c. Bagi Hotel

Dengan adanya penelitian ini akan dapat memberikan masukan kepada hotel dalam menentukan kebijakan pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai skripsi yang akan penulis susun maka akan dikemukakan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : Berisi pendahuluan untuk mengantarkan permasalahan skripsi secara keseluruhan. Bab ini nantinya terdiri dari:

1. Latar belakang masalah.
2. Rumusan masalah.
3. Tujuan dan manfaat penelitian.
4. Sistematika penelitian.

BAB II : Bab ini berisikan tentang :

1. Kerangka teori.
2. Kualitas pelayanan.
3. Citra pesantren.
4. Minat beli.
5. Penelitian terdahulu.

6. Kerangka berpikir.

7. Hipotesis.

BAB III : Karena penelitian ini berupa penelitian lapangan, maka akan penulis paparkan mengenai metode penelitian yaitu:

1. Jenis dan sumber data.

2. Populasi dan sampel.

3. Teknik pengumpulan data.

4. Variabel operasional dan pengukuran,

5. Teknik analisis data.

BAB IV : Bab ini berisikan:

1. Penyajian data.

2. Analisis data interpretasi.

BAB V : Pada bab ini berisikan:

1. Kesimpulan.

2. Saran-saran.

3. Penutup.