

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP
SYARI'AH TERHADAP MINAT KONSUMEN HOTEL SYARI'AH
(Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

ABDUL WARITS
NIM : 052411047

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2009**

Muhammad Saifullah, M. Ag.

Jl. Taman Karonsih IV/1181 Ngaliyan Semarang 50181

Johan Arifin, S.Ag., MM.

Perum BPI Blok D No.1 Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

a.n. Sdr. Abdul Warits

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

IAIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Abdul Warits

NIM : 052411047

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)**

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP. 19700321 1996031003

Johan Arifin, S.Ag., MM.
NIP. 19710908 2002121001



DEPARTEMEN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Prof. Dr. Hamka Km 02 Ngaliyan Semarang 50181 Telp/Fax: (024)7601291

PENGESAHAN

Nama : Abdul Warits
NIM : 052411047
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang “**

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

28 Desember 2009

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 8 Januari 2009

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Drs. Sahidin, M. Si.

NIP. 19670321 199303 1 005

Penguji I

Johan Arifin, S. Ag., MM.

NIP. 1971 0908 200212 1 001

Penguji II

Dra. Hj. Siti Mujibatun, M. Ag.

NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing I

Dr. Imam Yahya, M. Ag.

NIP. 19700410 199503 1 001

Pembimbing II

Muhammad Saifullah, M. Ag.

NIP. 19700321 199603 1 003

Johan Arifin, S. Ag., MM.

NIP. 19710908 200212 1 001

MOTTO

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ (القصص: 77)

“Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah berbuat baik kepada engkau” (Q.S. al-Qashas : 77)

ABSTRAK

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah hingga sektor bisnis di bidang perhotelan juga menerapkan prinsip syari'ah. Alhasil, tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Di Semarang terdapat Hotel Graha Agung yang terletak di Jalan Gajah Raya Kompleks Masjid Agung Jawa Tengah Semarang. Hotel Graha Agung memiliki keunikan yang membedakan dengan hotel-hotel lain. Hotel Graha Agung adalah penginapan yang bernuansa islami dengan lokasi di dalam kompleks Masjid Agung Jawa Tengah. Hal yang membedakan Hotel Graha Agung 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.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat konsumen? 2). Bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap minat konsumen? 3). Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah (secara simultan) terhadap minat konsumen?

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1). Mengidentifikasi variabel pelayanan dan prinsip-prinsip syari'ah serta minat konsumen pada hotel syari'ah (Graha Agung Hotel Semarang). 2). Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap minat konsumen hotel syari'ah (Graha Agung Hotel Semarang).

Metodologi yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji t parsial dan uji F secara simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syari'ah. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syari'ah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syari'ah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi $<0,05$. Kemudian nilai $R Square$ sebesar 0,415 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syari'ah, minat konsumen, hotel syari'ah.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- + Almamaterku, Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang*
- + Prodi Ekonomi Islam*
- + Pembimbing Bapak Muhammad Saifullah, M.Ag., dan Bapak Johan Arifin, S.Ag., M.M. serta Bapak Ratno Agriyanto, S.Pd., M.Si.*
- + Graha Agung Hotel Semarang*
- + Yang senantiasa mendoakanku tanpa henti, Bapak & Ibu (Paryadi/Khamimah) dan kedua adikku (Maya Malikhah & Tsaltsa Nur Ismah).*
- + The Special motivator (Novita M.)*
- + PIJAR & Team (Kharis, Islam, Zidni, Shofi dan juga kang Zen)*
- + Teman-teman di MI Manbaul Ulum*
- + Teman-teman Kontrakan (nuril, dadanx, tino, nafis, aziz dan kiki)*
- + Teman-teman EIA 2005 (edi, ulin, ciblek, suprex, gendut, fariq, alek, abu, adi, chil, nila, atul, ikfia, sholikfhah, kfiuri, evi, nailus, asiyah, eka, ulya, sulis, widya, maya, dora)*
- + Rekan-rekan di Komisariat IPNU PP Mansyaul Huda*

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 satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, Desember 2009

Deklarator,

ABDUL WARITS
NIM: 052411047

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan begitu banyak nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada zaman yang penuh dengan cahaya Islam.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya dorongan, bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Dekan beserta Pembantu Dekan I, II dan III.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Islam serta segenap dosen yang telah membimbing penulis selama ini.
3. Bapak M. Saifullah, M.Ag dan Johan Arifin, S.Ag., MM. selaku pembimbing I dan II serta Bapak Ratno Agriyanto, S.Pd., M.Si yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga tercinta (Bapak, Ibu, dan adik-adikku) yang senantiasa mendoakanku setiap saat.
5. Semua saudara, sahabat dan teman seperjuangan, terima kasih atas dukungan dan motivasi kalian.

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

Penulis,

ABDUL WARITS
NIM : 052411047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Hotel Syari'ah.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah.....	15
2.1.4 Minat Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	26

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data	37
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi Objek Penelitian.....	38
4.1.3 Deskriptif Data dan Responden.....	38
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.2 Hasil Analisis Data	47
4.2.1.1 Hasil Uji Hipotesis	47
a. Hasil Uji Regresi Berganda	47
b. Uji $-t$ atau parsial.....	48
c. Uji F atau simultan.....	48
d. Koefisien Determinasi.....	49
4.2.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas	50
b. Uji multikolinieritas.....	51
c. Uji Autokorelasi.....	51
d. Uji Heteroskedasitas.....	52
4.3 Pembahasan.....	53
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	58
5.3 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Variabel, definisi, Indikator dan skala pengukuran variabel penelitian..	31
.....	
.....	
Tabel 2 : Sex	40
Tabel 3 : Umur.....	41
Tabel 4 : Pekerjaan	42
Tabel 5 : Penghasilan.....	43
Tabel 6 : Hasil uji validitas.....	45
Tabel 7 : Hasil uji reliabilitas	47
Tabel 8 : Hasil uji t	48
Tabel 9 : Hasil uji F	49
Tabel 10: Hasil Koefisien Determinasi	49
Tabel 11: Hasil uji multikolinieritas.....	51
Tabel 12: Hasil uji autokorelasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Teoritik	23
Gambar 2 : Struktur Organisasi Graha Agung Hotel	38
Gambar 3 : Grafik Normal Probability plot uji normalitas	50
Gambar 4 : Grafik Scatterplot uji Hekteroskedastisitas	52