

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI PENGINAPAN MEGA SYARI'AH SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1)  
Jurusan Ekonomi Islam**



**Oleh:**

**MARIA ULFA  
0 8 2 4 1 1 0 4 0**

**FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2012**

Rahman El-Junusi, SE, MM.  
Rustam Dahar KAH, M.Ag

---

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Maria Ulfa

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya,  
bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Maria Ulfa

Nim : 082411040

Judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
PENGINAPAN MEGA SYARI'AH SEMARANG"

Dengan ini, saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat  
segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,



**Rahman El-Junusi, SE, MM.**  
NIP. 19691118 20003 1 001

Pembimbing II,



**Rustam Dahar KAH, M.Ag**  
NIP. 19690223 199803 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS SYARI'AH**

Jl. Prof. Dr. Hamka Telp./Fax. (024) 7601291. 7615387 Semarang 50185

**PENGESAHAN**

Nama : Maria Ulfa  
NIM : 082411040  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Penginapan Mega Syari'ah Semarang.**

Telah Dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

**3 Desember 2012**

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

Semarang, 10 Desember 2012

Dewan Penguji

Ketua Sidang,

**Achmad Arief Budiman, M.Ag**

NIP. 19691031 199503 1 002

Penguji I,

**Drs. H. Johan Masruhan, MM**

NIP. 19510510 198203 1 002

Pembimbing I,

**Rahman El Junusi, SE, MM.**

NIP. 19691118 20003 1 001

Sekretaris Sidang

**Rustam Dahar KAH, M.Ag**

NIP. 19690323 199803 1 005

Penguji II,

**Dede Rodin, Lc, M.Ag**

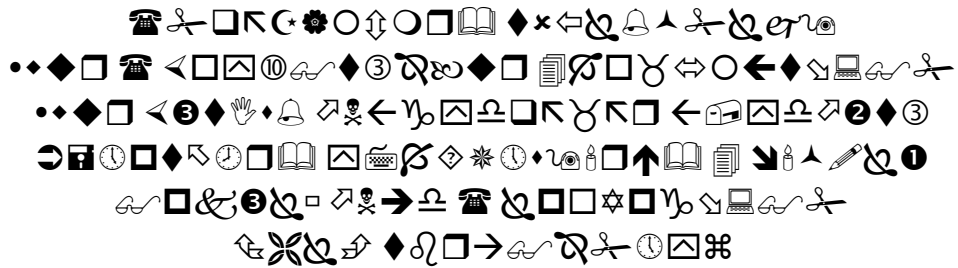
NIP. 19720416 200112 1 002

Pembimbing II,

**Rustam Dahar KAH, M.Ag**

NIP. 19690223 199803 1 005

## MOTTO



*“Bagi orang-orang yang berbuat baik, ada pahala yang terbaik (surga) dan tambahannya, dan muka mereka tidak ditutupi debu hitam dan tidak (pula) kehinaan. mereka Itulah penghuni syurga, mereka kekal di dalamnya.”*

*(Q.S. Yunus, Ayat :26)*

## PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati,  
kupersembahkan karya kecil ini kepada orang-orang  
yang telah memberi arti dalam sejarah perjalanan hidupku:*

- *Terkhusus untuk Kedua Surga Abi H. Muh. Mustaghfirin, S.Pd.I dan Ummi Hj. Shofiyatun, matur sembah nuwun sanget atas limpahan ketulusan, kesabaran, kasih sayang, bimbingan, dorongan, semangat, dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah demi keberhasilan penulis.*
- *Untuk yang tersayang adikku M. Irsyad Al- Murtadlo, terima kasih telah memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan dan semangat kepada penulis.*
- *Saudara-saudara penulis, Eyang Putri, Mbah bin dan mbah sar, P'de Basyir dan bude Ulfa, Lek Muna dan Lek Ubaid, Lek is dan lek fudin, Om Acung serta Tante Lu'lu, terima kasih untuk do'a dan dukungan yang telah kalian berikan.*
- *Pemberi semangat dan keceriaan bagi penulis, De' Lina, De' Minan, De' Hilma, Maz Yahya dan Mb' Faza yang menggemaskan.*
- *Keluarga Besar EIA'08 Mz' Afif, R-nik, Arwinta, Khafidz, Gus'ircham, Asyir, Isa, Alfi, Aizul, Erna, Wafa, Oliph, Kang Cholid, Jeky, Alwi, fauzi, dan semuanya tak bisa penulis sebutkan satu persatu, Sahabat seperjuangan di TPQ Al-Muttaqien Kembangarum Semarang Barat, Temen2 Imatot dan Salkolek (Aly, Lutpha, Nandi, Rony, Luky, Mazrur, Khoirul, Zainal), Temen-temen Kos (Co2n, Neha, Muna, Afif, mb'Ophi dan mb'Oliph), Do'a dan dukunganmu telah mengantarkanku ke gerbang awal perjalanan yang kian dewasa. Bersamamu hari-hari terasa indah penuh warna cinta dan kasih, canda tawa berhias cerita -cerita tersirat rindu menggebu. I love you all.*
- *Semua orang yang membantu dan mendo'akan penulis demi tercapainya skripsi ini.*



## 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, November 2012



## ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang jasa Penginapan seperti pemilik penginapan-penginapan yang ada di Semarang. Penginapan Mega Syari'ah adalah salah satu penginapan yang ada di Semarang saat ini. Penginapan Mega syari'ah harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Penginapan Mega Syari'ah Semarang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana terdapat tiga variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan lokasi (X3) sebagai variabel bebas (*independent*) dan Loyalitas Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat (*dependent*). Dengan menggunakan sumber data di antaranya data primer, sekunder, populasi dan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, menyebar angket (kuesioner) kepada sejumlah responden dan dokumentasi data atau variabel yang berupa catatan-catatan, buku, dan sebagainya. Serta menggunakan alat ukur berupa validitas dan reabilitas untuk melihat kevalidan hasil penelitian dan reliabel dalam *cronbach alpha*. Selanjutnya menggunakan metode analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial dan simultan, yaitu variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di penginapan Mega Syari'ah Semarang.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,301 X_1 + 0,236 X_2 + 0,529 X_3$$

Selain itu juga menggunakan uji hipotesis berupa uji T yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan, secara parsial mampu menjelaskan variabel terikat. Uji simulasi (uji F) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan, secara simultan mampu menjelaskan variabel terikat. Dan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Dari hasil penelitian tersebut, dilihat secara parsial dengan uji T bahwa variabel *kualitas pelayanan* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Penginapan Mega Syari'ah Semarang dengan nilai t hitung sebesar 3,259, sedangkan variabel *harga* berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 2,726 dan variabel *lokasi* berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 5,674. Selanjutnya dalam uji pengaruh secara simultan dengan uji F menunjukkan bahwa variabel *kualitas pelayanan, harga dan lokasi* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 36,366. Dan secara koefisien determinan menunjukkan bahwa variasi perubahan variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas kualitas pelayanan, harga dan lokasi sebesar 70,3%. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat kepada semua pihak terutama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-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.

Berkat nikmat yang diberikan oleh Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Penginapan Mega Syari’ah Semarang”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan, bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang beserta Pembantu Dekan I, II dan III.
3. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag dan Bapak Nur fatoni, M.Ag selaku Ketua dan Sekertaris Jurusan Ekonomi Islam.
4. Bapak Rahman El-Junusi, SE, MM dan Bapak Rustam Dahar Karnadi Apollo Harahap, M.Ag selaku pembimbing I dan II.
5. Semua dosen yang telah membimbing dan mengajar penulis selama belajar di fakultas Syari’ah.

6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Syari'ah dan karyaawan perpustakaan baik Institut maupun Fakultas Syari'ah.
7. Bapak, Ibu dan saudara-saudara Penulis tercinta yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang dan doa tiada henti untuk penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Keluarga Ekonomi Islam 2008 IAIN Walisongo yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat kos dan Sahabat seperjuangan di TPQ Al-Muttaqien Kembangarum Semarang Barat yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu, sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun selalu penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, November 2012

Penulis,

**MARIA ULFA**  
NIM: 082411040

## DAFTAR ISI

|                                               |             |
|-----------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                    | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN DEKLARASI .....</b>                | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>           | <b>viii</b> |
| <b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>               | <b>x</b>    |
| <b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>             | <b>xiii</b> |
| <b>HALAMAN DAFTAR GRAFIK .....</b>            | <b>xv</b>   |
| <b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>            | <b>xvi</b>  |
| <b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>          | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>                   |             |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....           | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                  | 10          |
| 1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....    | 11          |
| 1.4    Sistematika Penulisan Penelitian ..... | 12          |
| <b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA</b>              |             |
| 2.1    Landasan Teori .....                   | 14          |
| 2.1.1    Penginapan Syari'ah.....             | 14          |
| 2.1.2.    Kualitas Jasa .....                 | 17          |
| 2.1.3    Pelayanan .....                      | 23          |
| 2.1.4    Harga .....                          | 27          |
| 2.1.5    Lokasi .....                         | 31          |
| 2.1.6    Loyalitas Pelanggan .....            | 33          |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....             | 37          |
| 2.3    Kerangka Pemikiran Teoritis.....       | 38          |
| 2.4    Hipotesis Penelitian .....             | 39          |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|       |                                                 |    |
|-------|-------------------------------------------------|----|
| 3.1   | Jenis dan Sumber Data .....                     | 40 |
| 3.1.1 | Data Primer .....                               | 41 |
| 3.1.2 | Data Skunder .....                              | 41 |
| 3.2   | Populasi dan Sampel .....                       | 41 |
| 3.3   | Teknik pengumpulan Data .....                   | 43 |
| 3.4   | Variabel Penelitian dan Pengukuran .....        | 45 |
| 3.5   | Metode Analisa Data .....                       | 47 |
| 3.5.1 | Uji Validitas .....                             | 47 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas .....                          | 48 |
| 3.5.3 | Uji Regresi Berganda .....                      | 48 |
| 3.5.4 | Normalitas Data .....                           | 49 |
| 3.6   | Uji Asumsi Klasik .....                         | 49 |
| 3.6.1 | Uji Multikolinieritas .....                     | 49 |
| 3.6.2 | Uji Heteroskedasitas .....                      | 50 |
| 3.6.3 | Uji Autokorelasi .....                          | 50 |
| 3.7   | Uji Hipotesis .....                             | 50 |
| 3.7.1 | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 50 |
| 3.7.2 | Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....         | 51 |
| 3.7.3 | Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) ..... | 51 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|       |                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------|----|
| 4.1   | Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                          | 52 |
| 4.1.1 | Sejarah Penginapan Mega Syari'ah Semarang .....               | 52 |
| 4.1.2 | Visi, Misi dan Tujuan Penginapan Mega Syari'ah Semarang ..... | 54 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Penginapan Mega Syari'ah Semarang .....   | 56 |
| 4.2   | Karakteristik Responden .....                                 | 60 |
| 4.2.1 | Jenis Kelamin Responden .....                                 | 60 |
| 4.2.2 | Pekerjaan Responden .....                                     | 61 |

|                             |                                                 |    |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|----|
| 4.2.3                       | Usia Responden.....                             | 62 |
| 4.2.4                       | Pendidikan Responden .....                      | 64 |
| 4.3                         | Deskripsi Data Penelitian .....                 | 66 |
| 4.4                         | Metode Analisis Data ... ..                     | 79 |
| 4.4.1                       | Uji Validitas .....                             | 79 |
| 4.4.2                       | Uji Reliabilitas Instrumen .....                | 81 |
| 4.4.3                       | Uji regresi Berganda .....                      | 81 |
| 4.4.4                       | Uji Normalitas Data .....                       | 83 |
| 4.5                         | Uji Asumsi Klasik .....                         | 86 |
| 4.5.1                       | Uji Multikolinieritas .....                     | 86 |
| 4.5.2                       | Uji Heteroskedasitas.....                       | 87 |
| 4.5.3                       | Uji Autokorelasi .....                          | 88 |
| 4.6                         | Uji Hipotesis .....                             | 89 |
| 3.7.1                       | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 89 |
| 3.7.2                       | Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....         | 90 |
| 3.7.3                       | Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) ..... | 90 |
| 4.7                         | Pembahasan .....                                | 92 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>        |                                                 |    |
| 5.1                         | Kesimpulan .....                                | 97 |
| 5.2                         | Saran .....                                     | 98 |
| 5.3                         | Penutup .....                                   | 99 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>       |                                                 |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>    |                                                 |    |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> |                                                 |    |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                  |    |
|------------|--------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.1  | Jenis Kelamin Responden .....                    | 61 |
| Tabel 4.2  | Pekerjaan Responden .....                        | 62 |
| Tabel 4.3  | Usia Responden .....                             | 64 |
| Tabel 4.4  | Pendidikan Responden .....                       | 65 |
| Tabel 4.5  | Hasil Skor Kuesioner Regresi.....                | 67 |
| Tabel 4.6  | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 1 .....  | 68 |
| Tabel 4.7  | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 2 .....  | 69 |
| Tabel 4.8  | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 3 .....  | 69 |
| Tabel 4.9  | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 4 .....  | 70 |
| Tabel 4.10 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 5 .....  | 70 |
| Tabel 4.11 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 6 .....  | 71 |
| Tabel 4.12 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 7 .....  | 72 |
| Tabel 4.13 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 8 .....  | 72 |
| Tabel 4.14 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 9 .....  | 73 |
| Tabel 4.15 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 10 ..... | 74 |
| Tabel 4.16 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 11 ..... | 74 |
| Tabel 4.17 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 12 ..... | 75 |
| Tabel 4.18 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 13 ..... | 75 |
| Tabel 4.19 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 14 ..... | 76 |
| Tabel 4.20 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 15 ..... | 76 |
| Tabel 4.21 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 16 ..... | 77 |

|            |                                                  |    |
|------------|--------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.22 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 17 ..... | 78 |
| Tabel 4.23 | Jawaban Responden Atas Pertanyaan Nomor 18 ..... | 78 |
| Tabel 4.24 | Hasil Uji Instrumen.....                         | 81 |
| Tabel 4.25 | Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....              | 82 |
| Tabel 4.26 | Hasil Uji Regresi Berganda .....                 | 83 |
| Tabel 4.27 | Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....    | 86 |
| Tabel 4.28 | Hasil Uji Multikolonieritas .....                | 87 |
| Tabel 4.29 | Hasil Uji Autokorelasi.....                      | 88 |
| Tabel 4.30 | Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....      | 90 |

## **GAMBAR GRAFIK**

|            |                        |    |
|------------|------------------------|----|
| Grafik 4.1 | Grafik Histrogam ..... | 84 |
|------------|------------------------|----|

## **DAFTAR GAMBAR**

|            |                                                          |    |
|------------|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Perkembangan Pelanggan .....                             | 8  |
| Gambar 3.1 | Variabel Penelitian dan Pengukuran .....                 | 45 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi di Penginapan Mega Syari'ah Semarang | 57 |
| Gambar 4.2 | Jenis Kelamin Responden .....                            | 61 |
| Gambar 4.3 | Pekerjaan Responden .....                                | 62 |
| Gambar 4.4 | Usia Responden .....                                     | 64 |
| Gambar 4.5 | Pendidikan Responden .....                               | 65 |
| Gambar 4.6 | Uji Normalitas Data .....                                | 85 |
| Gambar 4.7 | Scatterplot .....                                        | 88 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Daftar Seluruh Jawaban Angket
- Lampiran 3 : Statistik deskriptif untuk 50 Responden Pelanggan di  
Penginapan Mega Syari'ah Semarang
- Lampiran 4 : Tabel Tanggapan Responden terhadap masing-masing item  
pertanyaan
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reabilitas Angket
- Lampiran 6 : Output Regresi Linier Berganda dari 50 Responden
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Surat Bukti Riset
- Lampiran 9 : Tabel r
- Lampiran 10 : Piagam OPAK
- Lampiran 11 : Piagam KKN
- Lampiran 12 : Nilai Ko. Kurikuler