

**PENGARUH FASILITAS, *SHARIA COMPLIANCE*, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HOTEL NAMIRA SYARIAH  
PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**DWI AGUSTINA**  
**NIM. 2013114057**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

**2019**

**PENGARUH FASILITAS, *SHARIA COMPLIANCE*, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HOTEL NAMIRA SYARIAH  
PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**DWI AGUSTINA**  
**NIM. 2013114057**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

**2019**



**SURAT PERNYATAAN**

**KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Agustina

NIM : 2013114057

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, *Sharia Compliance*, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikat atau plagiasi, maka saya sedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 28 Februari 2019

Yang menyatakan



Dwi Agustina

NIM. 2013114057



## NOTA PEMBIMBING

**Muhammad Nasrullah S.E.,M.S.I**

Jl. KH. Hasyim Asyari No. 18 Kemplong Wiradesa

Lampiran : 3 (tiga) Eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Dwi Agustina

Kepada Yth.  
Dekan IAIN Pekalongan  
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : **Dwi Agustina**  
NIM : **2013114057**  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Fasilitas, *Sharia Compliance*, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 28 Februari 2019  
Pembimbing,

**Muhammad Nasrullah S.E.,M.S.I**  
**NIP. 198011282006041003**



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat : Jl. Pahlawan No, 52 Kajen, Kabupaten Pekalongan  
Website: [www.febi.iaipekalongan.ac.id](http://www.febi.iaipekalongan.ac.id) Email: [febi@iaipekalongan.ac.id](mailto:febi@iaipekalongan.ac.id)

### PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara/i :

Nama : DWI AGUSTINA  
NIM : 2013114057  
Judul : PENGARUH FASILITAS, *SHARIA COMPLIANCE*,  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HOTEL NAMIRA SYARIAH  
PEKALONGAN

telah diujikan pada hari Selasa tanggal 19 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS**,  
serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E).

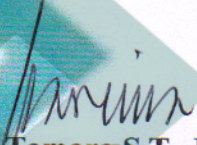
Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

  
**Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum M.Ag**

NIP. 19780616 200312 1 003

  
**Karima Tamara S.T., M.M**

NIP. 19730318 200501 2 002

Pekalongan, 19 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,



**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati SH, MH**

NIP. 19750220 199903 2 001



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	Sa	s	es(dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye



س	Sad	ṣ	es(dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	ʿ	koma terbalik (d i atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	ʾ	apostrof
ي	Ya	y	ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	يأ = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة                      ditulis                      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة                      ditulis                      *fātimah*



#### 4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbanā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

#### 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

#### 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ` /.

Contoh:

أمرث	ditulis	<i>umirtu</i>
ي □	ditulis	<i>syai'un</i>





## PERSEMBAHAN

Dengan kasih sayang dan segala kerendahan hati yang tulus, sebuah karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua serta kakakku tersayang dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendo'akan, memberikan kasih sayang, memberikan semangat dan pengorbanan untuk penulis.
2. Semua sahabat-sahabat dan teman-teman yang sangat membantu dalam mempertahankan semangat untuk selalu berjuang menyelesaikan skripsi ini.



## MOTTO

Pelanggan yang paling tidak puas atas pelayananmu adalah sumber belajar terhebatmu.

(Bill Gatas)

“Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya.”

(HR. Buhari dan Muslim)

“Dan janganlah kalian tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”

(Al-Qur’an Surat Al-Maidah Ayat 2)

## ABSTRAK

Agustina, Dwi. 2019. Pengaruh Fasilitas, *Sharia Compliance*, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.

Pembimbing: Muhammad Nasrullah S.E., M.S.I

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen dapat dicapai apabila konsumen merasa puas dengan apa yang ia terima. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu fasilitas, *sharia compliance* dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas, *sharia compliance*, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan atau referensi baik bagi perusahaan maupun akademis.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan data pustaka. Sampel pada penelitian ini adalah 100 konsumen yang menginap di Hotel Namira Syariah Pekalongan. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda.

Dari hasil analisis data dengan uji t (parsial) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,031 ( $t_{hitung}$  sebesar 2,193), *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,000 ( $t_{hitung}$  sebesar 4,585), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,004 ( $t_{hitung}$  sebesar 2,948). Hasil uji F, nilai  $F_{hitung}$  28,024 menunjukkan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian angka *R Square* sebesar 46,7%. Hal ini berarti 46,7% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan melalui ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 53,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Fasilitas, *Sharia Compliance*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Sharia Compliance, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan” ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu dinantikan syafa'atnya di hari kiamat nanti.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan pengorbanan dalam segala hal bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Ketua IAIN Pekalongan.
2. Bapak Agus Fakhрина, M.S.I selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Pekalongan.
3. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Muh. Nasrullah, M.S.I selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agus Fakhрина, M.S.I selaku Dosen Wali.



6. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tuaku tercinta serta kakakku tersayang yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan yang tiada henti dan tak ternilai harganya bagi penulis.
8. Sahabat-sahabatku, yani, sinta, sances, yum, anisatul, riko, anam yang selalu setia memberikan doa, motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman EKOS B yang telah mengisi kebersamaan dan kerja samanya.
10. Teman-teman KKN 2018 Tim 45 Desa Bodas atas persahabatan, kebersamaan dan kenangan yang kalian berikan.
11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan khususnya angkatan 2014.

Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Pekalongan, 28 Februari 2019

Penulis

Dwi Agustina

2013114057



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN .....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7



C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	9

## **BAB II KERANGKA TEORI**

A. Landasan Teori.....	11
1. Kepuasan Konsumen.....	11
a. Definisi Kepuasan Konsumen.....	11
b. Metode Pengukur Kepuasan Konsumen .....	13
c. Indikator Kepuasan Konsumen .....	14
d. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam .....	14
2. Fasilitas.....	18
a. Definisi Fasilitas.....	18
b. Faktor-Faktor Fasilitas Jasa.....	18
c. Faktor-Faktor Kepuasan Desain Fasilitas Jasa.....	20
d. Fungsi Lingkungan Jasa .....	22
3. Sharia Compliance .....	22
a. Definisi Sharia Compliance (Kepatuhan Syariah) .....	23
b. Produk.....	23
c. Pelayanan.....	25
d. pengelolaan.....	26
4. Kualitas Pelayanan .....	27
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	27



b. Dimensi Pelayanan Jasa .....	29
c. Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	30
d. Kriteria Kualitas Jasa .....	31
e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	32
B. Tinjauan Pustaka .....	35
C. Hubungan Antar Variabel .....	48
D. Kerangka Pemikiran Teoritik .....	52
E. Hipotesis .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	53
B. Setting Penelitian .....	53
C. Variabel Penelitian .....	53
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	56
E. Sumber data penelitian .....	58
F. Metode Pengumpulan Data .....	59
G. Teknik Analisis Data .....	61
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	69
B. Deskripsi Data .....	70
C. Deskriptif Data Penelitian .....	74
D. Analisis Data .....	78
1. Kualitas Data .....	78





a. Uji Validitas Instrumen .....	78
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	79
2. Uji Asumsi Klasik .....	79
a. Uji Normalitas .....	79
b. Uji Multikolonieritas .....	81
c. Uji Heteroskesdasitas .....	82
d. Uji Linearitas .....	83
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
4. Uji Hipotesis.....	87
a. Uji t (parsial).....	87
b. Uji F (simultan) .....	89
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	89
E. Pembahasan	
1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
2. Pengaruh Sharia Compliance terhadap Kepuasan Konsumen .....	92
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	95
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	97
B. Keterbatasan Penelitian.....	97
C. Saran .....	98

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Tabel Fasilitas Hotel Namira Syariah Pekalongan.....	4
<b>Tabel 1.2</b>	Tingkat Hunian Kamar Hotel Namira Syariah Pekalongan.....	5
<b>Tabel 1.3</b>	Data tamu yang menginap di Hotel Namira Syariah Pekalongan.....	5
<b>Tabel 2.1</b>	Data penelitian terdahulu .....	35
<b>Tabel 3.1</b>	Tabel Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	54
<b>Tabel 4.1</b>	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	71
<b>Tabel 4.2</b>	Karakteristik Agama Responden.....	71
<b>Tabel 4.3</b>	Karakteristik Pekerjaan Responden.....	72
<b>Tabel 4.4</b>	Karakteristik Pendapatan Responden.....	73
<b>Tabel 4.5</b>	Karakteristik Frekuensi Menginap Responden .....	73
<b>Tabel 4.6</b>	Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	74
<b>Tabel 4.7</b>	Jawaban Responden Variabel Fasilitas .....	75
<b>Tabel 4.8</b>	Jawaban Responden Variabel <i>Sharia Compliance</i> .....	76
<b>Tabel 4.9</b>	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Pengujian Validitas .....	78
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	79
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji Normalitas.....	81
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Multikolonieritas.....	82
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji Linearitas Fasilitas .....	84
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji Lineritas <i>Sharia Compliance</i> .....	84
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	85





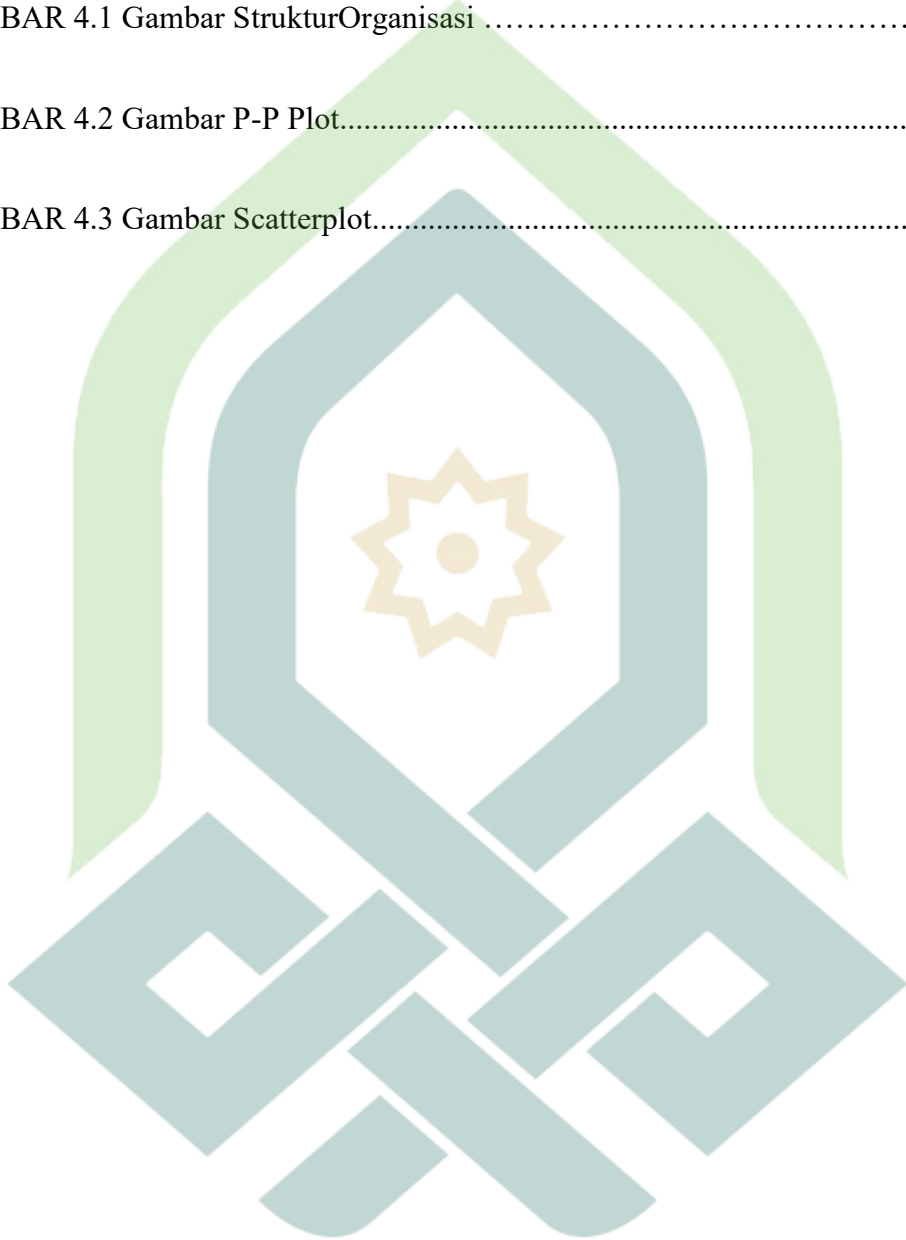
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Regresi Berganda.....	86
<b>Tabel 4.18</b> Uji t.....	88
<b>Tabel 4.19</b> Uji F.....	89
<b>Tabel 4.20</b> Koefisien Determinasi.....	90





## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Gambar Struktur Organisasi .....	69
GAMBAR 4.2 Gambar P-P Plot.....	80
GAMBAR 4.3 Gambar Scatterplot.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Izin Penelitian.....	105
LAMPIRAN 2 Surat Bukti Penelitian .....	106
LAMPIRAN 3 Kuesioner .....	107
LAMPIRAN 4 Data Mentah Kuesioner.....	112
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Kualitas Data .....	115
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	119
LAMPIRAN 7 Hasil Pengujian Hipotesis .....	121
LAMPIRAN 8 Data Karakteristik Penelitian .....	122
LAMPIRAN 9 Sampel Konsumen yang mengisi Kuesioner.....	125
LAMPIRAN 10 Titik Persentasi Distribusi.....	126
Daftar Riwayat Hidup .....	131





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Semakin pesatnya perkembangan perekonomian Kota Pekalongan dengan indikator maraknya investasi yang masuk, para pelaku dunia usaha Kota Pekalongan semakin bergairah. tren positif itu berlanjut seiring meningkatnya kebutuhan akomodasi hotel yang terus tumbuh dan menarik pemodal luar daerah untuk masuk meramaikan ceruk pasar yang masih belum tergarap dengan berbagai inovasinya.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Layanan yang baik akan menyelamatkan makanan yang tak enak. Sebaliknya hidangan utama yang lezat tidak menjamin dan dapat menyelamatkan layanan yang buruk. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan. Kualitas menjadi salah satu kunci sukses dari setiap bisnis.

Kualitas ini diberikan kepada konsumen untuk memenuhi ekspektasi konsumen dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga.<sup>1</sup>

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjangkau konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut Tjiptono persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.<sup>2</sup>

Di Indonesia, tingkat pengawasan pertama dinamai dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan tingkat pengawasan berikutnya dilevel nasional dinamai dengan Dewan Syariah Nasional (DSN).<sup>3</sup> Terkait dengan proses pengawalan kepatuhan syariah, proses pengawalan kepatuhan syariah oleh DPS mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh *Accounting And Auditing*

---

<sup>1</sup>Thio Shienny, *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industry Hospitality*, (Jurnal: Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 3 No. 1, 2001) hlm. 61-71.

<sup>2</sup> Ari Budi Sulistiono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap*, (Semarang: Skripsi, 2010) hlm.16-18.

<sup>3</sup> Didin Hafidhuddin & Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003) hlm. 39.

*Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI)* dan *Islamic Financial Services Board (IFSB)*, yang menegaskan adanya pengawasan sebelum bisnis dijalankan (*ex ante*) dan setelah bisnis dijalankan (*ex post*).<sup>4</sup>

DPS memiliki peranan penting dalam meminimalisir dan menghindari adanya kemungkinan penyimpangan terhadap kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Melalui pengawasan tersebut, maka DPS diharapkan dapat membantu untuk mengevaluasi dan mendeteksi sejauh mana pelaksanaan atau implementasi kepatuhan syariah ditetapkan dan sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam mengevaluasi kepatuhan syariah.<sup>5</sup>

Hotel Namira Syariah memiliki keunikan yang membedakannya dengan hotel-hotel yang lain, karena menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya yaitu pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan religi. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup aurat, menyediakan makanan dan minuman yang halal, ketersediaan sarana tempat beribadah, menyediakan perpustakaan yang berisi kumpulan buku-buku islami, serta tidak diperbolehkannya pasangan yang bukan suami istri menginap dalam satu kamar. Dengan nuansa religi dan nilai islami tersebut, Hotel Namira Syariah diharapkan tetap dapat

---

<sup>4</sup> Accounting And Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI) No. 2, on sharia Review, 2002, hlm. 16, lihat juga Islamic Financial Services Board (IFSB), *Guiding Principles On Corporate Governance For Institutions Offering Only Islamic Financial Services (Excluding Islamic Insurance (Takaful) Institutions And Islamic Mutual Funds)*, *Guiding Principles* 11, 2006.

<sup>5</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2009) hlm. 236.



memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya.

**Tabel 1.1**  
**Tabel Fasilitas Hotel Namira Syariah Pekalongan<sup>6</sup>**

No	Fasilitas
1	Terdapat 7 lantai yang berisi 73 kamar.
2	Tipe kamar: Superior, Deluxe, Executive Deluxe, Suite dan Presiden Suite.
3	Terdapat 3 ruang pertemuan.
4	Koneksi wi-fi.
5	Layanan laundry.
6	Layanan anter jemput pengunjung, dari stasiun ke hotel dan dari hotel ke stasiun ( <i>Free Shuttle Service</i> ).
7	24 jam layanan kamar.
8	24 jam layanan restaurant ( <i>Hour Room Service</i> ).
9	24 jam keamanan.
10	Spring bad, linen eksklusif, ac, surat kabar, mini bar, air panas, tv LED siaran lokal dan global.
11	Terdapat troli untuk mengangkut barang bawaan pengunjung.
12	Tamu memperoleh layanan valet untuk mengatur parkir kendaraan.
13	Makanan yang disediakan selalu higienis dan halal.
14	Tv LED siaran lokal dan global.
15	Terdapat loby bernuansa santai yang cocok untuk sekedar bersosialisasi atau bahkan sebagai tempat mendiskusikan beragam keperluan bisnis.
16	Terdapat kolam renang.
17	Terdapat Resto Gahwaji Sky Lounge dan Gahwaji Indoor Sky Lounge.
18	Peralatan beribadah seperti mukena, sarung, sajadah tersedia dengan bersih.

Sumber: Hotel Namira Syariah 2019

<sup>6</sup><http://www.namirasyariah.com>

Seperti perusahaan jasa hotel lainnya, Hotel Namira Syariah juga merasakan hambatan-hambatan seperti naik turunnya jumlah tamu hotel. Adapun jumlah rata-rata pengunjung yang menginap di Hotel Namira Syariah yaitu sekitar 1000 per Bulan.<sup>7</sup>

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Hunian Kamar Hotel Namira Syariah Pekalongan<sup>8</sup>**

Tahun	Tingkat Hunian Kamar
2014	8.662
2015	30.412
2016	29.300

Sumber: Hotel Namira Syariah

Pada tabel 1.2 dapat dilihat tingkat hunian kamar Hotel Namira Syariah Pekalongan diatas, terlihat bahwa terjadi fruktatif tingkat hunian kamar Hotel Namira Syariah tersebut. Selama periode tahun 2014-2015 jumlah tingkat hunian kamar hotel mengalami kenaikan, namun kembali mengalami penurunan pada tahun 2016.<sup>9</sup>

**Tabel 1.3**  
**Data jumlah tamu yang menginap di Hotel Namira Syariah Pekalongan pada Bulan Juli, Agustus, September 2017.<sup>10</sup>**

Bulan	Jumlah Kamar Tersedia	Jumlah Kamar Terpakai	Tingkat Hunian Kamar (%)
Juli	72	3.480	48,33%
Agustus	72	2.634	36,58%
September	72	2.974	41,30%

Sumber: Hotel Namira Syariah Pekalongan 2017.

<sup>7</sup><http://www.namirasyariah.com> (diakses tanggal 9 Juni 2018)

<sup>8</sup><http://www.namirasyariah.com>

<sup>9</sup><http://www.namirasyariah.com>

<sup>10</sup><http://www.namirasyariah.com> (diakses tanggal 5 Oktober 2017)



Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang menginap di Hotel Namira Syariah mengalami penurunan yang cukup signifikan yang semula pada bulan juli 3.480 tamu menjadi 2.634 tamu pada bulan agustus atau turun sebesar 24,6%. Kemudian pada bulan september mengalami kenaikan sejumlah 340 tamu dan menjadi 2.974 tamu pada bulan september.<sup>11</sup>

Seorang pakar pemasaran Fandy Tjiptono menerangkan 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, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada untuk memenangkan persaingan.<sup>12</sup>

Dengan alasan tersebut peneliti tertarik mengkaji lebih jauh lagi mengenai kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh variabel fasilitas, sharia compliance dan kualitas pelayanan dengan judul penelitian: **“PENGARUH FASILITAS, SHARIA COMPLIANCE, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL NAMIRA SYARIAH PEKALONGAN”**.

---

<sup>11</sup><http://www.namirasyariah.com>

<sup>12</sup> Fandi Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997) hlm. 19.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang didapat dijadikan bahan kajian dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan?
2. Apakah Sharia Compliance berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan?
4. Apakah Fasilitas, Sharia Compliance dan Kualitas Pelayanan berpengaruh (secara simultan) terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan?

## C. Batasan Masalah

Atas pertimbangan-pertimbangan efisiensi, minat, keterbatasan waktu dan pengetahuan peneliti, maka peneliti melakukan beberapa pembatasan konsep terhadap penelitian yang akan diteliti:

1. Variabel terikat (variabel dependen) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen di Hotel Namira Syariah Pekalongan.
2. Variabel bebas (variabel independen) adalah fasilitas, sharia compliance, kualitas pelayanan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada pokok masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian yang hendak ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh sharia compliance terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, sharia compliance dan kualitas pelayanan secara simultan (bersamaan) terhadap kepuasan konsumen.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, teori dan perluasan khasanah keilmuan ekonomi syariah, terutama dalam menjalankan bisnis dengan mengaplikasikan sharia compliance. Kemudian penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan fasilitas, sharia compliance, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.



## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi pelaku bisnis perhotelan syariah khususnya Hotel Namira Syariah Pekalongan. Sekaligus menjadi bahan dalam melakukan kebijakan pengambilan keputusan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan peningkatan fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

### F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dalam gambaran pokok pembahasan yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang menerangkan rasionalisasi suatu topik layak dan perlu diteliti, rumusan masalah yang menyatakan secara tersurat pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian, batasan masalah menegaskan atau memperjelas apa yang menjadi masalah, tujuan penelitian yang menguraikan hal yang hendak dicapai dalam penelitian, kegunaan penelitian yang menjelaskan pentingnya temuan penelitian, sistematika penulisan yang memuat urutan pembahasan yang tercantum dalam skripsi.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Berisi landasan teori yang membahas teori-teori yang digunakan untuk menganalisis masalah, tinjauan pustaka yang berisi hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian, hubungan antar variabel berisi tentang hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat, kerangka pemikiran teoritik yang merupakan sintesis dari serangkaian teori yang tertuang dalam landasan teori, hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, sumber data penelitian, instrumen dan teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

## **BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan hasil penelitian yang menyatakan secara tegas dan lugas sesuai dengan permasalahan penelitian; dan saran yang berupa rekomendasi untuk pihak-pihak yang berkepentingan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Namira Syariah Pekalongan dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,031 ( $t_{hitung}$  sebesar 2,193).
2. Secara parsial variabel *sharia compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Namira Syariah Pekalongan dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,000 ( $t_{hitung}$  sebesar 4,585).
3. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Namira Syariah Pekalongan dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,004 ( $t_{hitung}$  sebesar 2,948).
4. Secara simultan variabel fasilitas, *sharia compliance* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Namira Syariah Pekalongan dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

#### B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut:

1. Variabel independen yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penelitian ini hanya terdiri dari variabel fasilitas, *sharia compliance* dan



kualitas pelayanan sedangkan masih banyak variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel harga dan lokasi.

2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini hanya mendapat 100 responden konsumen Hotel Namira Syariah Pekalongan.

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dianjurkan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa hendaknya dapat mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti citra merek dan harga dengan lingkup yang lebih luas dan pembahasan yang lebih mendalam.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya hendaknya lebih memperbanyak variabel dan memperdalam pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti lokasi dan label halal dengan lingkup yang luas dan pembahasan yang lebih mendalam.

3. Bagi perusahaan atau tempat penelitian

Bagi tempat atau lokasi penelitian hendaknya lebih meningkatkan fasilitas yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan nilai-nilai islami dalam setiap kegiatan perusahaan, terutama nilai kejujuran.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. BUKU

- Accounting And Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI) No. 2, on Sharia Review, 2002.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2009. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Zainal. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Aztera Publisher.
- Emory, C. William & Donald R. Cooper. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Undip.
- Hakim, Lukman. 2012. *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Islamic Financial Services Board (IFSB), Guiding Principles On Corporate Governance For Institutions Offering Only Islamic Financial Services (Excluding Islamic Insurance (Takaful) Institutions And Islamic Mutual Funds), Guiding Principles 11, 2006.
- Keller, Kevin dan Philip Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran terjemahan Benjamin Molan. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran terjemahan Benjamin Molan*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.



- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rozalinda. *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Setyabudi, Ismanto dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji KHI Kuadrat & Regresi untuk Penelitian Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutedi, Adrian. 2009. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tantri, Francis dan Thamrin Abdullah. *Manajemen Pemasaran*.
- Tanjung, Hendri dan Didin Hafidhuddin. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Temalagi, Selva dan Hengky Latan. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi press.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wibiwo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas JasaCet. Ke 1*. Jakarta: PT. Indeks.

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

## 2. JURNAL

Arifin, Samsul. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah*. Jepara: Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis. No. 8 Vol. 1. Maret.

Budianto dan Yunus. *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12.

Fitri dan Widyarini. 2014. *Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah*. EKBISI. Vol. 9 No. 1. Desember.

Gulla, Rendy dkk. 2015. *Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*. Manado: Jurnal EMBA, Vol. 3 No. 1. Maret.

Loindong, Sjendry dan Sartika Moha. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Manado*. Manado: Jurnal EMBA. Vol. 4 No. 1. Maret.

Lutfie, Harrie dan Nurmalita Sekar Smaradhana. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Bandung Dago*. Bandung: Jurnal e-Proceeding Of Applied Science. Vol. 3 No. 2, Agustus.

- Manoppo, Ferninda. 2013. *Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado*. Manado: Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 4. Desember.
- Nuraini, Alifah. 2014. *Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah*. Yogyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 4 No. 1. Desember.
- Nurhisam, Lukman. 2016. *Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) dalam Industri Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Jurnal Hukum UIS QUIA IUSTUM. Vol. 23 No. 1. Januari.
- Oktaviani, F. 2010. *Marketing Public Relations Hotel Syariah dalam membangun Lifestyle Islami Kota Bandung*. Cirebon: Jurnal Signal Unswagati.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Fitria Solahika Salma. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*. Surabaya: Jestt, Vol. 2 No. 4, April.
- Shienny, Thio. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industry Hospitality*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 3 No. 1
- Suliyanto. 2011. *Perbedaan Pandangan Skala Likert sebagai Skala Ordinal atau Skala Interval*. Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto: Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro.
- Suwitho dan Rizal Wahyu Kusuma. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 4 No. 12. Desember.



### 3. SKRIPSI

- Aini, Sarifa dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi.
- Andayani, Anggy Ferryta Permata. 2016. *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Sharia Compliance terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Nganut*. Skripsi.
- Chaerodin. 2018. *Penerapan Hotel Berbasis Syariah dalam Menerapkan Perilaku Disasosiatif Masyarakat melalui Pemenuhan Syariah Compliance di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi.
- Hutagalung, Anggi Anggraini. 2018. *Analisis Penerapan Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi.
- Lutfi, Ahmad. 2016. *Pengaruh Pelayanan, Harga, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Layanan Namira Syariah Hotel Pekalongan*. Pekalongan: Skripsi.
- Mahendra, I Komang Gede. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta*. Bali: Skripsi.
- Putri, Rizka Tamamia Vikara. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Gahwaji Sky Lounge Hotel Namira Syariah Pekalongan*. Pekalongan: Skripsi.
- Rahman, Mohammad Rifki. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Citra dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Lor-In di Solo*. Solo: Skripsi.
- Ratnanta, Icha. 2018. *Analisis Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah di Nisah's Home Syariah Homestay Gubeng Kertajaya Surabaya*. Surabaya: Skripsi.

Sulistiono, Ari Budi. 2010. *Pengaruh Kualitas, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap*. Semarang: Skripsi.

Wibisono, Aryo Prasetyo. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal di Kabupaten Magelang*. Magelang: Skripsi.

#### 4. INTERNET

Bank Indonesia, PBI No. 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum.

<http://www.namirasyariah.com> (diakses tanggal 9 juni 2018)



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raya Bojong-Kajen Pekalongan  
Website: [www.febi.iainpekalongan.ac.id](http://www.febi.iainpekalongan.ac.id) Email: [febi@iainpekalongan.ac.id](mailto:febi@iainpekalongan.ac.id)

Nomor : 256/In.30/M.6/PP.00.9/03/2018  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

26 Maret 2018

Kepada Yth,  
Manajer Hotel Namira Syariah Kota Pekalongan  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Dwi Agustina  
NIM : 2013114057

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Fasilitas, Sharia Compliance, Kuliatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Namira Syariah".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

A.n Dekan  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Agus Fakhrina, M.S.I.

NIP. 197701232003121001







السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Pekalongan, 24 Februari 2019

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : MUBARAK YAZID  
Jabatan : HR MANAGER

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan di bawah ini :

Nama : DWI AGUSTINA  
NIM : 2013114057  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syari'ah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam ( IAIN Pekalongan )

Telah melaksanakan penelitian di Hotel Namira Syariah Pekalongan pada periode 14 Desember 2018 sampai dengan 22 Desember 2018 untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **"Pengaruh Fasilitas, Sharia Compliance, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Namira Syariah Pekalongan"**.

Demikian surat keterangan kerja ini dibuat agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

وَسَّلَامٌ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Hormat kami,

  
  
Mubarak Yazid  
HR Manager

LAMPIRAN 3. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/i Konsumen

Hotel Namira Syariah Pekalongan

Assalamualaikum wr, wb.

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi sebagai mahasiswa Strata Satu (S1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan, Saya sebagai peneliti:

Nama : Dwi Agustina

Nim : 2013114057

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Sharia Compliance, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Namira Syariah Pekalongan”.

Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Informasi yang diperoleh atas partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai konsumen Hotel Namira Syariah Pekalongan merupakan faktor kunci untuk mengetahui pengaruh fasilitas, sharia compliance, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik, tidak untuk kepentingan komersil. Informasi yang diperoleh atas partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/i sangat dijamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr, wb.

Peneliti

Dwi Agustina





### A. Identitas Responden

Untuk keperluan keabsahan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi data-data berikut ini:

- Nama : .....
- Alamat (Kota) : .....
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Agama :  Islam  Hindu  Budha  
 Konghucu  Kristen/Katholik
- Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Pegawai Negeri  
 Ibu Rumah Tangga  Pegawai Swasta  
 Wiraswasta  Lainnya, .....
- Pendapatan Perbulan :  < Rp. 1.500.000  
 Rp. 1.500.010 – Rp. 1.500.040  
 Rp. 1.500.050 - Rp. 3.000.000  
 Rp. 3.000.050 – Rp. 5.000.000  
 > Rp. 5.000.050
- Menginap :  1 Kali  3 Kali  5 Kali  
 2 Kali  4 Kali  > 5 Kali



B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

1. Variabel Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>Perencanaan Spesial</b>					
1	Terdapat berbagai tipe kamar.					
	<b>Perencanaan Ruangan</b>					
2	Terdapat fasilitas pendukung hotel seperti resto dan lounge					
	<b>Perlengkapan/Perabotan</b>					
3	Koneksi wi-fi.					
	<b>Tata Cahaya</b>					
4	Terdapat jendela yang berfungsi sebagai tempat masuknya cahaya.					
	<b>Warna</b>					
5	Furniture sesuai dengan nuansa kamar.					
	<b>Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis</b>					
6	Terdapat simbol/arah yang terlihat jelas. seperti simbol mushola, toilet, kasir, restoran.					



## 2. Variabel Sharia Compliance (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>Produk</b>					
1	Produk hotel yang terbebas dari pengaruh keharaman dan kemaksiatan					
	<b>Pelayanan</b>					
2	Pelayanan hotel terbebas dari pengaruh keharaman dan kemaksiatan					
	<b>Pengelolaan</b>					
3	Struktur organisasi hotel memberikan jaminan kehalalan disertai adanya dewan pengawas syariah					

## 3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>					
1	Tamu memperoleh layanan valet untuk mengatur parkir kendaraan.					
	<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
2	Layanan antar jemput pengunjung, dari stasiun ke hotel dan dari hotel ke stasiun ( <i>Free Shuttle Service</i> ).					
	<b>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>					
3	Makanan yang disediakan selalu higienis dan halal.					
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					



4	24 jam layanan restoran ( <i>Hour Room Service</i> )					
	<b>Berwujud (<i>tangible</i>)</b>					
5	Kebersihan dan kerapian ruangan selalu terjaga.					

#### 4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>Kesesuaian Harapan</b>					
1	Fasilitas yang ditawarkan bermacam-macam.					
	<b>Minat Berkunjung Kembali</b>					
2	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas dan pelayanan yang disediakan memuaskan.					
	<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>					
3	Saya akan memposting foto ke sosial media agar teman-teman dapat lebih mudah mengetahui keadaan Hotel Namira Syariah Pekalongan.					

*\*Terima kasih atas partisipasinya, semoga Allah membalas kebaikan Anda\**

LAMPIRAN 4. Data Mentah Kuesioner

TABULASI DATA PENELITIAN

Res	Fasilitas (X1)							Sharia Compliance (X2)				Kualitas Pelayanan (X3)						Kepuasan Konsumen (Y)			
	1	2	3	4	5	6	Jml	1	2	3	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	Jml
1	4	4	4	5	4	3	24	5	4	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	5	13
2	5	4	3	5	5	5	27	5	5	5	15	4	2	4	3	5	18	4	4	3	11
3	3	3	4	5	4	1	20	5	4	3	12	5	3	3	4	4	19	5	2	3	10
4	3	3	4	4	4	4	22	3	3	2	8	2	2	2	2	2	10	5	2	4	11
5	3	3	3	4	3	4	20	3	2	3	8	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9
6	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	7	5	4	4	5	4	22	2	2	2	6
7	4	5	5	5	4	5	28	5	4	5	14	3	5	3	4	3	18	4	5	5	14
8	4	3	3	4	3	4	21	5	4	3	12	2	5	3	3	3	16	5	4	4	13
9	5	4	2	4	1	4	20	4	4	5	13	5	5	4	2	1	17	4	4	4	12
10	4	4	3	5	5	4	25	5	4	4	13	4	5	4	3	5	21	4	5	5	14
11	5	5	5	4	5	5	29	4	5	3	12	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13
12	3	3	3	4	3	4	20	3	2	3	8	4	2	5	5	5	21	5	2	2	9
13	4	4	5	4	3	5	25	4	4	4	12	5	4	4	5	3	21	2	5	5	12
14	4	3	4	3	4	5	23	3	4	4	11	2	5	3	2	1	13	4	4	4	12
15	4	4	5	4	3	4	24	4	5	4	13	1	1	4	5	3	14	3	4	4	11
16	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	5	5	1	11
17	3	3	3	3	4	3	19	1	2	5	8	2	3	2	2	2	11	4	2	4	10
18	4	4	2	4	5	4	23	5	4	3	12	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12
19	2	2	3	2	2	2	13	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	13	4	5	4	5	4	22	5	3	4	12
21	3	5	4	2	4	4	22	2	4	3	9	5	2	5	4	4	20	4	4	2	10
22	4	4	1	4	5	5	23	4	4	4	12	5	2	4	1	5	17	3	3	4	10
23	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	7	4	2	5	4	4	19	2	2	2	6
24	5	5	4	5	5	5	29	2	3	4	9	3	3	2	3	3	14	3	3	3	9
25	1	3	3	5	2	2	16	5	3	1	9	3	4	3	3	2	15	2	2	2	6
26	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	8	2	2	2	2	3	11	3	2	4	9
27	2	2	2	3	2	1	12	3	3	4	10	5	3	3	4	3	18	3	3	4	10
28	4	4	4	4	4	4	24	2	2	3	7	3	3	3	2	2	13	2	2	2	6
29	1	1	2	3	3	3	13	3	3	3	9	4	4	4	4	3	19	2	4	4	10
30	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	12	4	5	4	4	5	22	4	4	5	13
31	4	3	5	3	3	2	20	3	4	4	11	2	5	3	5	3	18	4	2	4	10
32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
33	3	4	4	3	4	1	19	2	3	2	7	2	3	3	3	3	14	2	1	3	6



34	4	4	5	4	4	4	25	2	2	2	6	3	2	4	5	4	18	2	2	2	6
35	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
36	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14
37	4	4	4	4	3	4	23	5	4	3	12	4	4	4	4	3	19	2	5	4	11
38	4	3	4	2	4	3	20	5	5	2	12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
39	2	3	3	4	2	2	16	4	3	4	11	5	4	4	4	3	20	4	4	4	12
40	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	12	4	5	2	4	4	19	5	5	4	14
41	2	3	4	4	3	4	20	3	3	3	9	4	4	5	5	5	23	3	1	2	6
42	4	4	4	4	4	3	23	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20	5	2	3	10
43	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
44	4	4	4	4	4	5	25	2	5	5	12	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10
45	4	1	5	3	3	5	21	3	2	4	9	4	5	5	5	3	22	4	4	4	12
46	5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
47	4	4	5	2	4	5	24	2	2	4	8	4	4	4	5	4	21	4	3	4	11
48	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	12	2	5	4	4	4	19	4	4	4	12
49	2	2	2	2	3	2	13	2	2	1	5	1	2	3	2	2	10	1	2	2	5
50	4	3	4	4	4	4	23	4	5	4	13	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11
51	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18	2	3	2	7
52	2	4	4	3	4	1	18	3	5	2	10	3	4	4	4	4	19	5	4	4	13
53	3	2	2	3	1	4	15	2	2	3	7	4	3	3	4	3	17	3	2	2	7
54	2	2	2	2	3	3	14	4	3	3	10	4	4	4	3	4	19	2	2	2	6
55	3	5	4	4	4	3	23	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
56	2	3	4	4	4	2	19	2	1	2	5	4	5	4	3	4	20	5	2	4	11
57	4	3	2	5	2	4	20	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	5	4	4	13
58	2	4	2	5	4	2	19	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	5	4	4	13
59	2	3	2	1	3	2	13	2	5	4	11	2	2	2	2	3	11	1	2	2	5
60	4	2	2	2	3	3	16	2	5	5	12	4	3	3	2	3	15	2	3	2	7
61	2	5	5	4	5	3	24	2	1	2	5	3	4	5	4	4	20	5	4	4	13
62	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	12	3	5	5	5	5	23	5	4	4	13
63	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	13	4	4	4	5	4	21	4	4	3	11
64	5	5	5	4	4	4	27	4	4	5	13	4	5	4	4	3	20	4	4	4	12
65	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	3	3	4	10
66	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15
67	2	5	5	2	5	3	22	1	2	3	6	3	2	2	3	2	12	2	2	2	6
68	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	15	4	2	4	4	2	16	1	4	2	7
69	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	4	3	2	9
70	4	1	5	5	4	4	23	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	4	2	4	10
71	2	4	2	4	5	3	20	5	4	2	11	4	4	4	4	2	18	2	3	3	8
72	3	4	3	3	3	4	20	2	2	3	7	4	3	4	3	4	18	2	3	2	7
73	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	1	4	17	4	4	4	12
74	2	4	3	5	4	4	22	5	4	3	12	2	2	2	2	3	11	4	4	4	12





75	3	2	4	4	3	5	21	4	4	3	11	4	1	2	4	5	16	2	3	4	9
76	4	4	3	3	4	5	23	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	5	3	2	10
77	5	2	2	2	3	5	19	2	4	3	9	4	4	4	3	4	19	4	3	2	9
78	4	4	4	4	3	5	24	4	4	2	10	2	1	4	5	3	15	4	2	2	8
79	3	2	2	2	4	3	16	5	4	4	13	3	3	5	3	4	18	5	4	4	13
80	2	1	2	2	3	2	12	2	2	2	6	5	3	4	3	5	20	2	5	4	11
81	2	2	2	2	4	3	15	4	4	4	12	5	5	4	4	5	23	5	4	3	12
82	5	4	5	4	4	5	27	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	3	4	5	12
83	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	14	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
84	4	2	4	4	4	4	22	2	2	2	6	2	4	4	2	2	14	3	2	3	8
85	4	4	2	4	5	5	24	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19	5	3	2	10
86	4	5	5	5	5	4	28	3	2	1	6	3	4	3	3	3	16	3	3	5	11
87	4	3	1	2	3	4	17	4	4	4	12	4	4	4	5	3	20	5	3	2	10
88	4	2	2	2	2	4	16	4	4	5	13	4	5	4	3	4	20	5	4	3	12
89	1	5	5	5	5	3	24	4	4	4	12	3	5	4	5	4	21	4	5	4	13
90	5	4	5	5	4	4	27	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
91	4	4	5	2	3	4	22	2	3	3	8	5	4	2	4	4	19	3	3	3	9
92	5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	14	5	5	4	3	4	21	5	5	5	15
93	3	3	4	3	4	3	20	2	4	3	9	4	4	4	4	4	20	2	3	2	7
94	3	4	5	5	4	2	23	2	2	3	7	4	2	4	5	4	19	2	1	3	6
95	5	2	1	3	3	4	18	2	3	2	7	2	5	4	5	3	19	2	2	3	7
96	4	3	2	5	3	2	19	3	2	1	6	3	2	2	3	3	13	1	2	2	5
97	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15
98	4	2	4	4	2	4	20	5	4	4	13	4	5	5	5	5	24	5	4	5	14
99	2	3	2	3	2	3	15	3	2	2	7	3	3	3	3	3	15	3	2	2	7
100	3	5	5	5	4	5	27	3	4	4	11	5	4	4	4	4	21	5	4	2	11



## DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Res	Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan	Pendapatan	Frekuensi Mengingat
1	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
2	Perempuan	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	4 kali
3	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
4	Perempuan	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	4 kali
5	Perempuan	Kristen/ Katolik	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
6	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
7	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
8	Perempuan	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	4 kali
9	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali
10	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
11	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	4 kali
12	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
13	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali
14	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
15	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	> 5 kali
16	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
17	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali
18	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
19	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
20	Perempuan	Kristen/ Katolik	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
21	Laki-laki	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
22	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
23	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
24	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
25	Laki-laki	Islam	Ibu Rumah Tangga	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	1 kali
26	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
27	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
28	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali



29	Laki-laki	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	2 kali
30	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
31	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
32	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali
33	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
34	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	4 kali
35	Laki-laki	Islam	Ibu Rumah Tangga	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
36	Laki-laki	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	2 kali
37	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali
38	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
39	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	5 kali
40	Laki-laki	Islam	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.500.000,-	4 kali
41	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
42	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
43	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	< Rp. 1.500.000,-	1 kali
44	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
45	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
46	Laki-laki	Islam	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.500.000,-	1 kali
47	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	5 kali
48	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
49	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali
50	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
51	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	5 kali
52	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
53	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	3 kali
54	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	> 5 kali
55	Laki-laki	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	1 kali
56	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	> 5 kali
57	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
58	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
59	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	2 kali



60	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
61	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	3 kali
62	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
63	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
64	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
65	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	> 5 kali
66	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
67	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
68	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	> 5 kali
69	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
70	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
71	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
72	Perempuan	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	3 kali
73	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
74	Laki-laki	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	3 kali
75	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
76	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	5 kali
77	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	5 kali
78	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
79	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
80	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
81	Laki-laki	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
82	Perempuan	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	1 kali
83	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	4 kali
84	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	3 kali
85	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
86	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	> 5 kali
87	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	> 5 kali
88	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
89	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali



90	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	3 kali
91	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	3 kali
92	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
93	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	3 kali
94	Perempuan	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
95	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
96	Perempuan	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	3 kali
97	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	1 kali
98	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	3 kali
99	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta	> Rp. 5.000.050,-	3 kali
100	Perempuan	Islam	Pegawai Negeri	Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	1 kali

LAMPIRAN 8. Karakteristik

**KARAKTERISTIK PENELITIAN**

FREQUENCIES VARIABLES=JK AG PK PD FM  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frequencies**

		Statistics				Frekuensi Menginap
		Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan	Pendapatan	
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

**Frequency Table**

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Laki-laki	44	44.0	44.0	44.0
	Perempuan	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Agama			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Islam	98	98.0	98.0	98.0
	Kristen/Katolik	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Pelajar/Mahasiswa	2	2.0	2.0	2.0
	Ibu Rumah Tangga	2	2.0	2.0	4.0
	Wiraswasta	69	69.0	69.0	73.0
	Pegawai Negeri	12	12.0	12.0	85.0
	Pegawai Swasta	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Pendapatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 1.500.000,-	3	3.0	3.0	3.0
Rp. 1.500.010,- s/d Rp. 1.500.040,-	0	0	0	0
Rp. 1.500.050,- s/d Rp. 3.000.000,-	9	9.0	9.0	12.0
Rp. 3.000.050,- s/d Rp. 5.000.000,-	21	21.0	21.0	33.0
> Rp. 5.000.050,-	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Frekuensi Menginap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	54	54.0	54.0	54.0
2 kali	9	9.0	9.0	63.0
3 kali	11	11.0	11.0	74.0
4 kali	14	14.0	14.0	88.0
5 kali	5	5.0	5.0	93.0
> 5 kali	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5. Hasil Uji Kualitas Data

**OUTPUT UJI VALIDITAS**

**Frequency Table**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak setuju	19	19.0	19.0	22.0
	Netral	17	17.0	17.0	39.0
	Setuju	45	45.0	45.0	84.0
	Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak setuju	18	18.0	18.0	22.0
	Netral	20	20.0	20.0	42.0
	Setuju	40	40.0	40.0	82.0
	Sangat setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak setuju	22	22.0	22.0	25.0
	Netral	13	13.0	13.0	38.0
	Setuju	36	36.0	36.0	74.0
	Sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	18	18.0	18.0	19.0
	Netral	15	15.0	15.0	34.0
	Setuju	41	41.0	41.0	75.0
	Sangat setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	





X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tidak setuju	8	8.0	8.0	10.0
Netral	28	28.0	28.0	38.0
Setuju	42	42.0	42.0	80.0
Sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
Tidak setuju	11	11.0	11.0	15.0
Netral	20	20.0	20.0	35.0
Setuju	39	39.0	39.0	74.0
Sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tidak setuju	24	24.0	24.0	26.0
Netral	19	19.0	19.0	45.0
Setuju	36	36.0	36.0	81.0
Sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tidak setuju	17	17.0	17.0	19.0
Netral	19	19.0	19.0	38.0
Setuju	42	42.0	42.0	80.0
Sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
Tidak setuju	17	17.0	17.0	21.0
Netral	24	24.0	24.0	45.0
Setuju	38	38.0	38.0	83.0
Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak setuju	14	14.0	14.0	16.0
	Netral	15	15.0	15.0	31.0
	Setuju	48	48.0	48.0	79.0
	Sangat setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak setuju	17	17.0	17.0	20.0
	Netral	16	16.0	16.0	36.0
	Setuju	36	36.0	36.0	72.0
	Sangat setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Netral	17	17.0	17.0	30.0
	Setuju	55	55.0	55.0	85.0
	Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak setuju	12	12.0	12.0	14.0
	Netral	20	20.0	20.0	34.0
	Setuju	41	41.0	41.0	75.0
	Sangat setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak setuju	10	10.0	10.0	12.0
	Netral	26	26.0	26.0	38.0
	Setuju	43	43.0	43.0	81.0
	Sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak setuju	20	20.0	20.0	24.0
	Netral	17	17.0	17.0	41.0
	Setuju	28	28.0	28.0	69.0
	Sangat setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak setuju	24	24.0	24.0	27.0
	Netral	22	22.0	22.0	49.0
	Setuju	36	36.0	36.0	85.0
	Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	27	27.0	27.0	28.0
	Netral	16	16.0	16.0	44.0
	Setuju	41	41.0	41.0	85.0
	Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5. Uji Reliabilitas

**OUTPUT UJI RELIABILITAS**

**Correlations**

		Correlations						Fasilitas (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
X1.1	Pearson Correlation	1	.597**	.424**	.373**	.265**	.279**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.597**	1	.542**	.510**	.342**	.309**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.424**	.542**	1	.420**	.319**	.265**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.373**	.510**	.420**	1	.311**	.250*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.265**	.342**	.319**	.311**	1	.628**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.001	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.279**	.309**	.265**	.250*	.628**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.008	.012	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Fasilitas (X1)	Pearson Correlation	.683**	.785**	.719**	.681**	.682**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6



```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlations**

		Correlations			Sharia Compliance (X2)
		X2.1	X2.2	X2.3	
X2.1	Pearson Correlation	1	.628**	.585**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.628**	1	.370**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.585**	.370**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Sharia Compliance (X2)	Pearson Correlation	.888**	.809**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	3

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlations**

		Correlations					Kualitas Pelayanan (X3)
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	.523**	.444**	.319**	.316**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.523**	1	.522**	.445**	.227*	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.444**	.522**	1	.515**	.376**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.319**	.445**	.515**	1	.286**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.316**	.227*	.376**	.286**	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.001	.023	.000	.004		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan (X3)	Pearson Correlation	.723**	.743**	.776**	.712**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Reliability**

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	5

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Kepuasan Konsumen (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	.573**	.397**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.573**	1	.440**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.397**	.440**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen (Y)	Pearson Correlation	.803**	.825**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	3



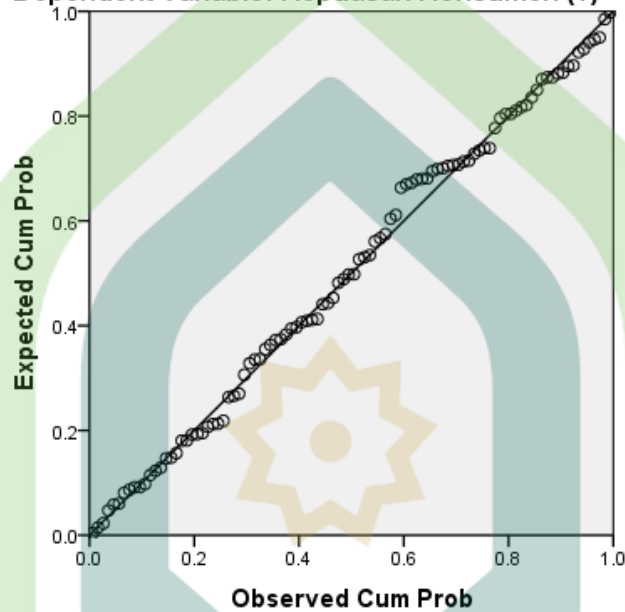
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

**Output Uji Asumsi Klasik**

1. Hasil Uji Normalitas

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.99353822
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.045
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.173 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.





2. Hasil Uji Linieritas

Hasil Uji Linearitas Fasilitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanKonsumen (Y) * Fasilitas (X1)	Between Groups	(Combined)	242.098	18	13.450	2.197	.009
		Linearity	159.833	1	159.833	26.107	.000
		Deviation from Linearity	82.265	17	4.839	.790	.699
	Within Groups		495.902	81	6.122		
Total			738.000	99			

Hasil Uji Linearitas *Sharia Compliance*

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanKonsumen (Y) * Sharia Compliance (X2)	Between Groups	(Combined)	349.880	10	34.988	8.023	.000
		Linearity	279.235	1	279.235	64.032	.000
		Deviation from Linearity	70.645	9	7.849	1.800	.079
	Within Groups		388.120	89	4.361		
Total			738.000	99			

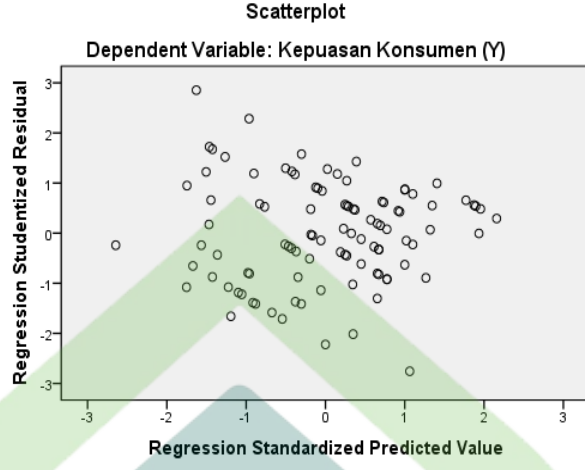
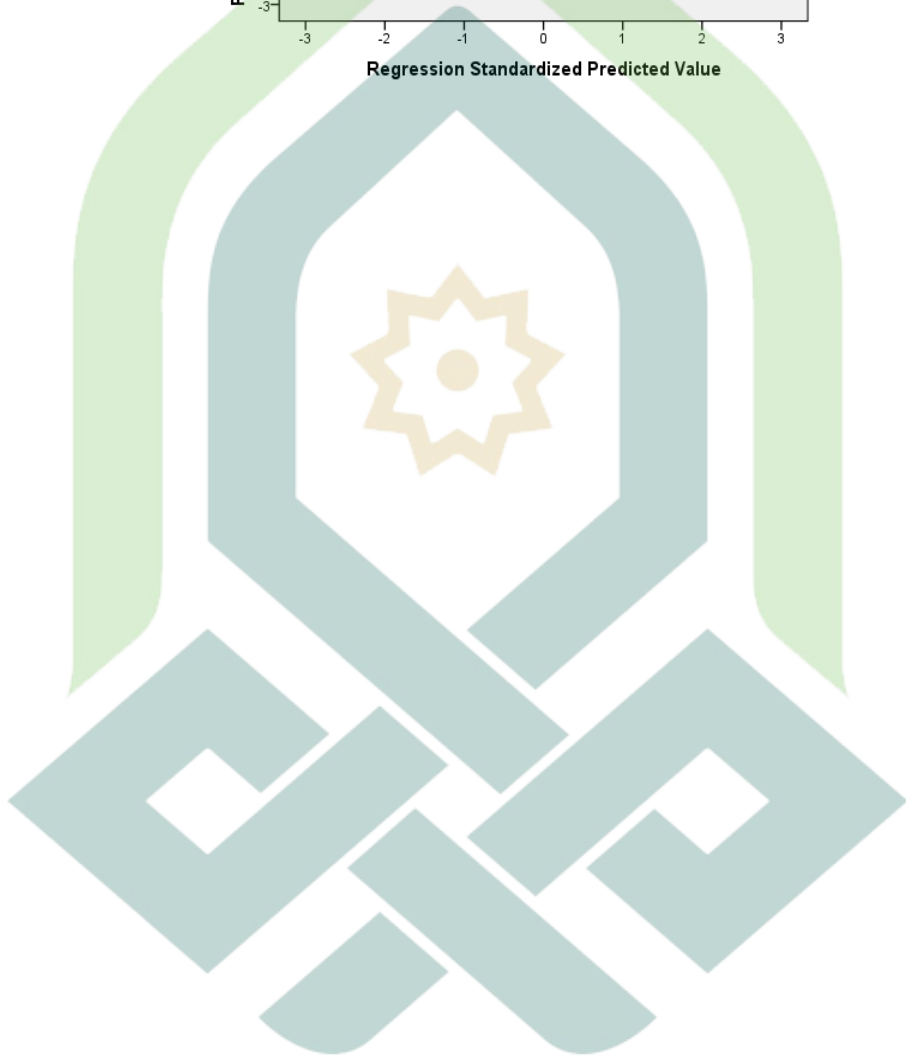
Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanKonsumen (Y) * Kualitas Pelayanan (X3)	Between Groups	(Combined)	252.132	15	16.809	2.906	.001
		Linearity	185.180	1	185.180	32.015	.000
		Deviation from Linearity	66.953	14	4.782	.827	.638
	Within Groups		485.868	84	5.784		
Total			738.000	99			

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Grafik Scatterplot





#### 4. Hasil Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.450	2.024	1.784

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan (X3), Fasilitas (X1), Sharia Compliance (X2)

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen (Y)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019.

#### 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.002	1.263		.001	.999
	Fasilitas (X1)	.113	.051	.187	2.193	.031
	Sharia Compliance (X2)	.420	.092	.414	4.585	.000
	KualitasPelayanan (X3)	.190	.064	.250	2.948	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

LAMPIRAN 7. Hasil Pengujian Hipotesis

**Uji Hipotesis**

1. Hasil Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.002	1.263		.001	.999
	Fasilitas (X1)	.113	.051	.187	2.193	.031
	Sharia Compliance (X2)	.420	.092	.414	4.585	.000
	Kualitas Pelayanan (X3)	.190	.064	.250	2.948	.004

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen (Y)

2. Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	344.555	3	114.852	28.024	.000 <sup>b</sup>
Residual	393.445	96	4.098		
Total	738.000	99			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan (X3), Fasilitas (X1), Sharia Compliance (X2)

3. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.450	2.024

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan (X3), Fasilitas (X1), Sharia Compliance (X2)

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen (Y)



# Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>



**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung





**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

LAMPIRAN 9. Sampel responden yang mengisi kuesioner

Sampel responden yang mengisi kuesioner





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

Nama Lengkap : Dwi Agustina  
Nim : 2013114057  
Tempat/Tanggal Lahir: Pekalongan, 01 Agustus 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Jrebengkembang Kec. Karangdadap Kab. Pekalongan

### Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Rohadi  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Agama : Islam  
Nama Ibu : Arisah (Alm)  
Pekerjaan : -  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Jrebengkembang Kec. Karangdadap Kab. Pekalongan

### Riwayat Pendidikan

- |                     |                                |                     |
|---------------------|--------------------------------|---------------------|
| 1. TK               | : TK Muslimat NU               | Lulus Tahun 2002    |
| 2. SD               | : SD Negeri Jrebengkembang     | Lulus Tahun 2008    |
| 3. SMP              | : MTs Negeri Buaran Pekalongan | Lulus Tahun 2011    |
| 4. SMA              | : MAN 1 Pekalongan             | Lulus Tahun 2014    |
| 5. Perguruan Tinggi | : IAIN Pekalongan              | Angkatan Tahun 2014 |



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418  
Website : [perpustakaan.iainpekalongan.ac.id](http://perpustakaan.iainpekalongan.ac.id) | Email : [perpustakaan@iainpekalongan.ac.id](mailto:perpustakaan@iainpekalongan.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DWI AGUSTINA**  
NIM : **2013114057**  
Jurusan/Prodi : **EKONOMI SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir    Skripsi    Tesis    Desertasi    Lain-lain

yang berjudul :

**“PENGARUH FASILITAS, SHARIA COMPLIANCE, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL NAMIRA SYARIAH  
PEKALONGAN”**

serta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

26 Maret 2019



**DWI AGUSTINA**  
**NIM. 2013114057**

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam Flashdisk  
(Flashdisk dikembalikan)