

**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 Email: 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).

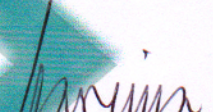
Dewan Penguji,

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	ṣ	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	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	`	koma terbalik (d iatas)
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	`	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

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

3. *Ta Marbutah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآةجميالت ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمت 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
 BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB III METODE PENELITIAN	
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
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
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 Heteroskedasitas	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

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Keterbatasan Penelitian.....	97
C. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

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



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



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Gambar Struktur Organisasi69

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.¹

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.²

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

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

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

³ 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*).⁴

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.⁵

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

⁴ 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.

⁵ 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 Pekalongan⁶

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

⁶<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.⁷

Tabel 1.2
Tingkat Hunian Kamar Hotel Namira Syariah Pekalongan⁸

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 2016.⁹

Tabel 1.3
Data jumlah tamu yang menginap di Hotel Namira Syariah Pekalongan pada Bulan Juli, Agustus, September 2017.¹⁰

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.

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

⁸<http://www.namirasyariah.com>

⁹<http://www.namirasyariah.com>

¹⁰<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.¹¹

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.¹²

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”**.

¹¹<http://www.namirasyariah.com>

¹² 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)



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 | Email : 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”**

beserta 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)