

**PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA ISLAM DALAM
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL SRIKANDI
KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi



Oleh:

Rizki Akbari Utama

161002030

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS SILIWANGI
KOTA TASIKMALAYA
2021 M / 1442 H**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA ISLAM DALAM
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL
SRIKANDI KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Siliwangi

Diajukan Oleh,

Rizki Akbari Utama

NPM. 161002030

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Hj. Lina Marlina, S.Ag., M.Ag.

NIDN. 0417027402

Hj. Heni Sukmawati, S.Ag., M.Pd.

NIDN. 0405097703

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Agama Islam,

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,

Prof. Dr. H. Deden Mulyana, S.E., M.Si.

NIDN. 0408016101

Dr. Yusep Rafiki, S.Ag., M.M.

NIDN. 0403017403

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya” ini, beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung konsekuensi atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Tasikmalaya, Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan,

Rizki Akbari Utama

NPM. 161002030

ABSTRAK

Rizki Akbari Utama. 2021. Pengaruh Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya: Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Siliwangi.

Produk dan jasa halal memiliki pasar yang besar di Indonesia, sehingga dibutuhkan kehadiran produk dan jasa halal di tengah masyarakat. Misalnya kehadiran Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya yang menerapkan nilai-nilai etika Islam dalam pelayanannya, namun ternyata tingkat okupansinya masih cukup rendah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya.

Kepuasan pengunjung sangat penting, karena kepuasan pengunjung akan menentukan keberhasilan bisnis. Banyak hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan yang erat antara kepuasan konsumen dengan ukuran-ukuran kinerja finansial. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, sehingga implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan, karena mempermudah konsumen muslim untuk beribadah dan tetap berada dalam aktivitas yang sesuai dengan ajaran Islam. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentu pengunjung akan merasa senang dan puas.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Jumlah populasi sebanyak 35 orang dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 32 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan di Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya dalam kategori cukup baik, kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya dalam kategori cukup baik, serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya sebesar 55% dan 45% sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kualitas produk, emosional, harga dan kemudahan.

ABSTRACT

Rizki Akbari Utama. 2021. The effect of the implementation of Islamic ethical values in services on customer's satisfaction at Srikandi Hotel Tasikmalaya: Islamic Economics of Islamic Faculty, Siliwangi University.

The halal products and services have a big market in Indonesia so that the attendance of halal products and services is needed. For example, there is Srikandi Hotel in Tasikmalaya that apply the Islamic ethical values in their services. However, the occupancy rate is still low so that this research aims to see whether there is an effect of implementation of Islamic ethical values in service on customer's satisfaction at Srikandi Hotel, Tasikmalaya.

The customer's satisfaction is very important because it will determine a successful business. A lot of researches have assumed that there is a connection between customer's satisfaction and the measure of financial performance. One of the factors that can affect customer's satisfaction is the quality of services. For example, the implementation of Islamic ethical values in services will increase the quality of services because the moslem customer can pray easily and can always do activity based on the Islamic belief and teaching. With a good quality of services, the customers will be happy and satisfy.

This research use quantitative approach. Data collection technique that used is questionnaire. The population size is 35 people and the sample that used is 32 respondents. The data analysis technique is simple linear regression analysis, correlation coefficient, the coefficient of determination, and t test.

According to the research result, it can be concluded that the implementation of Islamic ethical values in services at Srikandi Hotel Tasikmalaya is in a good category, customer's satisfaction at Srikandi Hotel Tasikmalaya is in a good category, and there is a positive and significant effect of the implementation of Islamic ethical values in services on customer's satisfaction at Hotel Srikandi Tasikmalaya by 55% and 45% affected by other factors such as, the quality of products, emotions, price and facilities.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

A. Konsonan

No.	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin	No.	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin
1	أ	Alif	-	17	ظ	Zha'	Zh
2	ب	Ba'	B	18	ع	'Ain	'
3	ت	Ta'	T	19	غ	Ghin	Gh
4	ث	Tsa'	Ts	20	ف	Fa'	F
5	ج	Jim	J	21	ق	Qaf	Q
6	ح	Ha'	H	22	ك	Kaf	K
7	خ	Kha'	Kh	23	ل	Lam	L
8	د	Dal	D	24	م	Mim	M
9	ذ	Dzal	Dz	25	ن	Nun	N
10	ر	Ra'	R	26	و	Waw	W
11	ز	Zay	Z	27	ه	Ha'	H
12	س	Sin	S	28	لا	Lam alif	La
13	ش	Syin	Sy	29	ء	Hamzah	-
14	ص	Shad	Sh	30	ي	Ya'	Y
15	ض	Dlad	Dha	31	ة	Ta' marbutah	Ṭ
16	ط	Tha'	Th	32	-	-	-

B. Vokal Pendek

َ = a	ِ = i	ُ = u
-------	-------	-------

C. Vokal Panjang

آ = â	إِي = î	أُو = û
-------	---------	---------

D. Difton

آِي = ay	أُو = aw
----------	----------

E. Pembauran

ال = al	ال-ش = al-sy	و ال = wa al
---------	--------------	--------------

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya”**. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S, selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Prof. Dr. H. Deden Mulyana, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
3. Dr. Yusep Rafiki, S.Ag., M.M , selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
4. Dr. Asep Suryanto, S.Ag., M.Ag. selaku wali dosen penulis.
5. Dr. Hj. Lina Marlina, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Hj. Heni Sukmawati, S.Ag., M.Pd. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

7. Reny Nuraini, S.E. selaku manajer operasional Hotel Srikandi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang ikut memotivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
9. Staf tata usaha Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang telah membantu dalam hal administrasi.
10. Kedua orang tua dan kakak-kakak penulis yang telah menjadi semangat terbesar bagi penulis. Terima kasih atas doa, semangat, kesabaran dan segala bentuk pengorbanan.
11. Seluruh teman-teman program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi angkatan 2016.
12. Dan pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih mempunyai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tasikmalaya, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORITIS	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Etika Bisnis Islam	7
a. Definisi Etika Bisnis Islam.....	7
b. Prinsip-Prinsip Dasar Etika Bisnis Islam	7
c. Ruang Lingkup Etika Bisnis Islam.....	15
d. Urgensi Etika Bisnis Islam.....	15
e. Etika Bisnis Rasulullah saw.	18
f. Implementasi Etika Bisnis Islam pada Pelayanan Hotel	23
2. Kepuasan Konsumen	29

a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
b. Urgensi Kepuasan Konsumen	30
c. Tingkat Kepuasan Konsumen	31
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	33
e. Dampak Kepuasan Konsumen	34
f. Mengukur Kepuasan Konsumen	36
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Pemikiran	39
D. Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Metode Penelitian	43
B. Operasional Variabel	43
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Uji Instrumen Penelitian.....	47
F. Uji Persyaratan Analisis	54
G. Teknik Analisis Data	55
H. Tempat dan Jadwal Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
B. Uji Persyaratan Analisis	61
C. Analisis Data.....	64
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP.....	82
A. Simpulan.....	82

B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Implementasi Nilai-nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	45
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian untuk Mengukur Pengaruh Implementasi Nilai-nilai Etika Islam dalam Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya	49
Tabel 3.4 Notasi, Nilai, atau Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Pertanyaan/Pernyataan Positif.....	50
Tabel 3.5 Notasi, Nilai, atau Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Pertanyaan/Pernyataan Negatif	50
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	52
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	53
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen	54
Tabel 3.9 Tabel Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi	57
Tabel 3.10 Jadwal Penelitian.....	59
Tabel 4.1 Daftar Harga Sewa Kamar Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya	61
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengunjung dan Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan	62
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Homogenitas.....	64
Tabel 4.5 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	65
Tabel 4.6 Interpretasi Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	65

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	66
Tabel 4.8 Perolehan Data Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	70
Tabel 4.10 Interpretasi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	71
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	71
Tabel 4.12 Perolehan Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya	60
Gambar 4.2 Tipe Kamar Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya	61
Gambar 4.3 Histogram Variabel Implementasi Nilai-Nilai Etika Islam dalam Pelayanan (X).....	67
Gambar 4.4 Histogram Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	72