

**PENGARUH VARIABEL PERSEPSI KESYAR'IAN, FASILITAS HOTEL,  
PELAYANAN, TARIF, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN TAMU  
HOTEL LIMARAN SYARI'AH YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN PADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM

Oleh :

**RATNA TRI UTAMI**

**NIM: 09390126**

**PEMBIMBING:**

- 1. Dra. Hj. Widyarini, M.M.**
- 2. Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kesyar'ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi terhadap kepuasan tamu Hotel Limaran Syari'ah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, adapun data yang diperoleh dari data primer. Obyek penelitian ini adalah tamu hotel yang membeli jasa hotel. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan wawancara kepada tamu hotel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan perangkat lunak *SPSS 19.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kesyar'ian dan fasilitas di dalam gedung hotel berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Limaran Syari'ah. Untuk variabel persepsi fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Limaran Syari'ah. Sedangkan untuk variabel persepsi tarif berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Limaran Syari'ah. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 60% variabel kepuasan tamu Hotel Limaran Syari'ah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kesyar'ian ( $X_1$ ), persepsi fasilitas dalam gedung hotel ( $X_2$ ), persepsi fasilitas luar gedung hotel ( $X_3$ ), persepsi pelayanan ( $X_4$ ), persepsi tarif ( $X_5$ ), dan persepsi lokasi ( $X_6$ ), sedangkan 40% adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini.

Kata kunci: *Persepsi kesyar'ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi hotel.*



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. Ratna Tri Utami  
Lamp : I

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Ratna Tri Utami  
NIM : 09390126  
Judul Skripsi : "Pengaruh Variabel Presepsi Kesyar'ian, Fasilitas Hotel, Pelayanan, Tarif, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Limaran Syari'ah"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Januari 2014  
Pembimbing I

Dra. Hj. Widyaningrum, M.M.

NIP. 19600407 198601 2 002



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri. Ratna Tri Utami  
Lamp : II

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

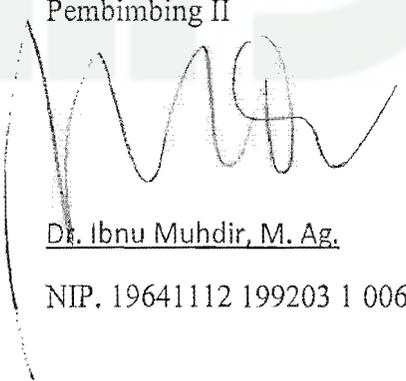
Nama : Ratna Tri Utami  
NIM : 09390126  
Judul Skripsi : "Pengaruh Variabel Presepsi Kesyar'ian, Fasilitas Hotel, Pelayanan, Tarif, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Limaran Syari'ah"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Januari 2014  
Pembimbing II



Dr. Ibnu Muhdir, M. Ag.

NIP. 19641112 199203 1 006

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Tri Utami  
NIM : 09390126  
Program Studi : Keuangan Islam  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Variabel Presepsi Kesyar’ian, Fasilitas Hotel, Pelayanan, Tarif, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Limaran Syari’ah Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu*

Yogyakarta, 25 Januari 2014



Ratna Tri Utami  
NIM. 09390126

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor: UIN 02/K. KUI-SKR/PP.00.9/007/2014

Skripsi dengan Judul :

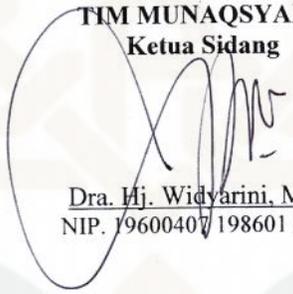
**Pengaruh Variable Persepsi Kesyar'ian, Fasilitas Hotel, Pelayanan, Tarif, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Limaran Syari'ah Yogyakarta**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ratna Tri Utami  
NIM : 09390126  
Telah dimunaqsyahkan Pada : Selasa, 4 Februari 2014  
Nilai Munaqsyah : B+

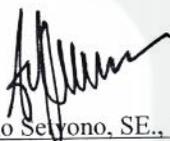
Dan Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQSYAH :**  
**Ketua Sidang**



Dra. Hj. Widyarini, M.M.  
NIP. 19600407198601 2 002

**Penguji I**



Joko Setyono, SE., M. Si  
197307022002121003

**Penguji II**



Abdul Mujib, M. Ag  
197012092003121002

Yogyakarta,

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D  
NIP. 19711201199503 1 002

## MOTTO

*Allah tidak akan membebani seseorang diluar dari kesanggupannya...*

*(Q.S. Al Baqarah:286)*

*"Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The  
Important thing is not to stop questioning"*

*"Belajar dari kemarin, hidup untuk sekarang, berharap untuk besok.  
Hal yang paling penting adalah jangan berhenti bertanya"*

*(Albert Einstein)*

*"A miracle is another name an of effort"*

*"Keajaiban kata lain dari kerja keras"*

*(Ratna Iri Utami)*

## PERSEMBAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*-Bapakku Suwardi dan Ibuku Sutarmi tercinta yang telah mendidik,  
membesarkan, dan selalu mendo'akanku serta yang selalu menjadi  
motivator utama dalam hidupku*

*-Kakak-kakakku & Keponakan-keponakanku atas motivasi, pengorbanan,  
dan kasih sayangnya. "Senyum kalian adalah semangat"*

*-Seseorang yang selalu dihati yang selalu memberikan kebahagiaan,  
senyuman, dan pengorbanan untukku.*

*-Sahabat-sahabatku KUN angkatan '09 UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta.*

*-Almamaterku tercinta Prodi KUN Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
	B ’	B	Be
	T ’	T	Te
	’		es titik atas
	Jim	J	Je
	’		ha titik di bawah
	Kh ’	Kh	ka dan ha
	Dal	D	De
	al		zet titik di atas
	R ’	R	Er
	Zai	Z	Zet
	S n	S	Es

	Sy n	Sy	es dan ye
	d		es titik di bawah
	d		de titik di bawah
	,		te titik di bawah
	,		zet titik di bawah
	'Ain	...'	koma terbalik (di atas)
	Gayn	G	Ge
	F '	F	Ef
	Q f	Q	Qi
	K f	K	Ka
	L m	L	El
	M m	M	Em
	N n	N	En
	Waw	W	We
	H '	H	Ha
	Hamzah	...'	Apostrof
	Y	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:**

متعقدين	ditulis	muta‘aqqid n
	ditulis	‘iddah

**C. T ' marbutah di akhir kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	ditulis	Hibah
جزية	ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

	ditulis	ni‘matull h
	ditulis	zak tul-fitri

**D. Vokal Pendek**

َ	Fathah	ditulis	A
ِ		ditulis	araba
ِ	Kasrah	ditulis	i
فَهْمَ		ditulis	fahima
ُ	Dammah	ditulis	u
ُ		ditulis	kutiba

**E. Vokal Panjang:**

1	fathah + alif	Ditulis	Ā
	جاهلية	Ditulis	J hiliyyah
2	fathah + alifmaq r	Ditulis	
	يسعي	Ditulis	yas'
3	kasrah + yamati	Ditulis	
	مجيد	Ditulis	Maj d
4	dammah + waumati	Ditulis	
		Ditulis	Fur

**F. Vokal Rangkap:**

1	fathah + y mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2	fathah + waumati	Ditulis	Au
		Ditulis	Qaul

**G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.**

	Ditulis	a'antum
	Ditulis	u'iddat
	Ditulis	la'insyakartum

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

القياس	Ditulis	Al-Qur'ān
	Ditulis	Al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

	Ditulis	Asy-Syams
	Ditulis	As-Sam'

## H. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

اهل السنة	ditulis	Zawi al-Fur d
	ditulis	Ahl as-Sunnah

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Variabel Presepsi Kesyar’ian, Fasilitas Hotel, Pelayanan, Tarif, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Lيامaran Syari’ah Yogyakarta”.Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW., Keluarga, Sahabat-sahabatnya dan bagi semua umatnya. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy’arie, selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Noorhaidi, MA, M. Phil., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Ibu Dra. Hj. Widyarini, M.M. selaku Ketua Prodi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum;
4. Pimpinan Hotel Lيامaran Syari’ah dan segenap karyawannya, yang telah bersedia repot, membantu dan berbagi data sehingga penelitian saya berjalan lancar;

5. Bapakku Suwardi dan Ibuku Sutarmi, yang doa dan dukungannya tak pernah lepas menyertai langkah saya, kalian adalah semangatku;
6. Ibu Dra. Hj. Widyarini, M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Ibnu Muhdir, M. Ag. selaku pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu dan bersedia berbagi ilmu, memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga terselesaikan skripsi ini;
7. Segenap Dosen Prodi Keuangan Islam yang telah memberikan bekal ilmu dan berbagi pengalaman yang sangat berharga;
8. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Bu Tiwi;
9. Kakak-kakakku, Mbak Eka, Mbak Eni yang selalu mendukung saya dengan caranya masing-masing dan selalu bersedia mengalah dengan saya, dan keponakanku Lintang, Daffa, Shelin, dan Sarah yang selalu melatih kesabaran dan keikhlasan;
10. Sepesial thanks to Abangku Mahmudi, S.Hi. yang selalu memberikan dukungan dan pengarahan selama penulisan skripsi ini, terimakasih atas kesabaran untuk menemani dalam penulisan selama ini;
11. Bapak dan Ibu Joko, Ibu Umi, Ibu Tuti, Ibu Fajar, Pak Ari Terimakasih atas dukungannya selama ini;
12. Anak didik saya Bryan, Kristian, Ivan, Ghetz, Elmo, Galang, Fatih, dan semuanya yang selalu menghibur dan menyemangati saya;
13. Saudara-saudaraku di Kos Anggun, Mbak Heni, Ulfa, Desi, Laila, Ifah, dan Lulus kalian adalah keluarga saya yang tak akan terlupakan;

14. Sahabat-sahabat KUI'09, terimakasih atas kenangan-kenangan dan ilmu yang telah dibagi bersama saya;

15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi masukan-masukan dan bantuan guna penyelesaian skripsi ini;

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan karunia dari Allah SWT, Aamiin. Penyusun menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penyusun sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan. Terimakasih.

Yogyakarta, 25 Januari 2014

Penyusun

Ratna Tri Utami  
09390126

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKIRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Kerangka Teori .....	10
1. Pengertian Pemasaran.....	11
2. Pengertian Jasa .....	12
3. Pemasaran Hotel.....	13
4. Prespektif Syari'ah Tentang Hotel .....	15
5. Kualitas Pelayanan .....	17
6. Karakteristik Jasa .....	17

	7. Dimensi Kualitas Jasa.....	19
	8. Perilaku Konsumen .....	19
	9. Perilaku Konsumen Menurut Pandangan Islam.....	24
	10. Kepuasan Tamu Hotel .....	27
	B. Telaah Pustaka .....	29
	C. Gambar Kerangka Pemikiran.....	33
	D. Hipotesis .....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
	A. Metodologi Penelitian .....	39
	B. Alat Analisis Data .....	44
	C. Teknik Analisis Data .....	45
	D. Berbagai Hal Tentang Hotel Limaran Syari'ah Yogyakarta	49
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
	A. Analisis Kualitatif .....	50
	B. Analisis Kuantitaif.....	55
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
	A. Kesimpulan .....	75
	B. Saran.....	75
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel	4.1	Jenis kelamin Responden .....	50
Tabel	4.2	Umur Responden .....	51
Tabel	4.3	Daerah Asal Responden .....	51
Tabel	4.5	Pekerjaan Responden .....	51
Tabel	4.4	Agama Responden .....	52
Tabel	4.6	Pendidikan Responden .....	52
Tabel	4.7	Penghasilan Responden.....	52
Tabel	4.8	Modus Profil Responden.....	53
Tabel	4.9	Informasi Responden .....	53
Tabel	4.10	Identitas Responden .....	53
Tabel	4.11	Teman Menginap Responden .....	53
Tabel	4.12	Lama Menginap Responden .....	54
Tabel	4.13	Intensitas Menginap Responden .....	54
Table	4.14	Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel	4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Syar'i Terhadap Kepuasan tamu hotel .....	57
Tabel	4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Dalam Terhadap Kepuasan tamu hotel .....	57
Tabel	4.17	Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Luar Terhadap Kepuasan tamu hotel.....	58
Tabel	4.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan tamu hotel .....	58
Tabel	4.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tarif Terhadap Kepuasan tamu hotel .....	58
Tabel	4.20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi Terhadap Kepuasan tamu hotel .....	59
Tabel	4.21	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan tamu hotel .....	59
Tabel	4.22	Hasil Uji Multikolinieritas.....	60

Tabel 4.23 Hasil Uji Park .....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji ANOVA dan Koefisien Determinasi Model Summary .....	62
Tabel 4.25 Hasil Uji-t.....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pemikiran .....	33
---------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	I
Hasil Uji Karakteristik Responden .....	VI
Sejarah singkat Hotel Limaran Syariah Yogyakarta .....	XV
Lampiran Data Responden .....	XVI
Curriculum Vitae .....	XX



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman merupakan kebutuhan tamu hotel. Untuk itu kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu hotel. Setiap tamu hotel berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah hingga sektor bisnis di bidang perhotelan juga menerapkan prinsip syari'ah. Perkembangan hotel saat ini yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Prinsip-prinsip syariat (*Tasyri'*) dalam Al-Qur'an sebagai berikut:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Jaih Mubarak. *Sejarah dan Perkembangan Hukum Islam*, cet. ke-3 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003). hlm.7-12.

1. Menegakkan Mashlahat  
Mashlahat adalah dasar semua kaidah yang dikembangkan dalam hukum islam, Ia memiliki landasan yang kuat dalam Al-Qur'an dan Hadis Rasulullah saw.
2. Persamaan dan Keadilan (*al-Musawah wa al-Adalah*)  
Persamaan hak di muka adalah salah satu prinsip utama syariat islam, baik yang berkaitan dengan ibadah atau muamalah. Persamaan hak tersebut tidak hanya berlaku bagi umat islam, tetapi juga bagi seluruh agama
3. Tidak Mempersulit (*'Adam al-Haraj*)  
*Al-haraj* memiliki beberapa arti, di antaranya sempit, sesat, paksa, dan berat. Dalam menetapkan syariat Islam, al-Qur'an senantiasa memperhitungkan kemampuan manusia dalam melaksanakannya. Itu diwujudkan dengan memberikan kemudahan dan kelonggaran (*tasamuh wa rukhsah*) kepada manusia, agar menerima ketetapan hukum dengan kesanggupan yang dimilikinya.
4. Menyedikitkan Beban (*Taqil al-Taklif*)  
Taklif secara bahasa berarti beban. Arti etimologinya adalah menyedikitkan, orang-orang yang beriman dilarang bertanya kepada Rasul Allah tentang hal yang bila diwajibkan akan menyulitkan mereka.
5. Berangsur-angsur (*Tadrij*)  
Prinsip Tadrij memberikan jalan kepada kita untuk melakukan pembaruan karena hidup manusia mengalami perubahan, *Tadrij* adalah pertama, mendiamkan, misalnya mengharamkan minuman *khamr*, Nabi Muhammad saw mendiamkan kebiasaan buruk, tetapi Nabi sendiri menghindarinya. Kedua, menyinggung manfaat ataupun madlarnya secara global, misalnya *khamr* diatas efek buruknya lebih besar dari manfaatnya. Ketiga, Hukum tegas, Allah dan Rasul-Nya mengharamkan *khamr*.

Persaingan Hotel di Yogyakarta begitu ketat, kota Yogyakarta memiliki berbagai jenis penginapan, baik dari losmen yang sangat sederhana, hingga hotel mewah berbintang empat dengan berbagai macam fasilitasnya. Dan sekarang merambah ke hotel syariah yang ikut meramaikan bisnis perhotelan di Yogyakarta. Hotel Limaran Syariah merupakan salah satu hotel yang berada di jantung kota Yogyakarta dan salah satu jalur utama dengan arus lalu lintas terpadat. Walaupun demikian, hotel dengan model syariah ini memiliki daya tarik tersendiri bagi para tamu hotel. Misalnya, bagi tamu hotel yang ingin mencari ketenangan dan kenyamanan.

Hotel Limaran Syariah adalah salah satu hotel yang terdapat di Yogyakarta yang berbasis syariah. Sesuai dengan visinya yaitu: “Menjadi salah satu diantara hotel terkemuka di kelas hotel kecil dan menengah, yang handal dan terpercaya”. Melalui pelayanan bermoral dan berkeadilan dalam bidang pariwisata pada umumnya, serta wujud tanggung jawab kepada stakeholder dan lingkungan. Oleh karena itu manajemen hotel syariah memiliki komitmen untuk memberikan jasa pelayanan secara terus menerus untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Dalam dunia bisnis, tidak terkecuali hotel syariah, kepuasan tamu hotel adalah menjadi salah satu yang diutamakan. Karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perhotelan. Tamu hotel yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa akomodasi yang sama. Apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perhotelan lain (pesaing), sehingga membuat tamu hotel memiliki banyak perbandingan untuk memilih hotel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Hotel yang berbasis syariah merupakan suatu tantangan tersendiri dalam bisnis perhotelan. Dengan menerapkan prinsip syariah yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadis, hotel mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Untuk itu dibutuhkan strategi khusus dalam mempengaruhi para tamu hotel untuk datang ke pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan tamu hotel sehingga loyalitas konsumen akan tercipta, sehingga menjadi pelanggan.

Hotel Limaran Syariah adalah penginapan yang bernuansa islami dengan lokasi di Jalan Nol Kilometer Yogyakarta. Hal yang membedakan Hotel Limaran Syariah dengan hotel lain adalah pelayanan dan fasilitas yang

diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi. Fasilitas terdiri dari fasilitas di dalam gedung hotel dan fasilitas di luar gedung hotel. Sebagai contoh sederhana fasilitas di dalam gedung, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup aurat, hotel juga hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan sarana ibadah di setiap kamar. Sedangkan contoh fasilitas di luar gedung hotel seperti, tempat parkir yang tersedia luas, penataan taman yang rapi.

Tamu hotel akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel lebih atau sama dengan yang diharapkan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Berbagai upaya dilakukan dalam rangka memberikan kepuasan kepada tamu hotel diantaranya adalah dengan mengembangkan mutu pelayanan. Namun upaya tersebut belum cukup, apabila perusahaan tidak memperhatikan harapan dari tamu hotel tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Perusahaan perlu melakukan upaya mendengarkan suara tamu hotel, yaitu apa yang menjadi kebutuhan (*need*) dan keinginan (*want*) dari tamu hotel, karena yang menentukan baik untuk tidaknya kualitas pelayanan bukan produsen melainkan tamu hotel.”

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja hotel dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan tamu hotel. Jika kinerja hotel jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, tamu hotel tidak terpuaskan. Jika kinerja hotel sesuai dengan harapan pelanggan, maka tamu hotel terpuaskan. Perusahaan yang pintar bermaksud untuk memuaskan

pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan.<sup>2</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamunya menghadapi beberapa kendala atau hambatan dalam pelaksanaannya, diantaranya adalah permasalahan kualitas pelayanan, profesionalitas sumberdaya manusia, fasilitas hotel. Hotel berkelas bintang lima yang memiliki fasilitas terlengkap sekalipun belum tentu dapat memberikan kepuasan optimal kepada tamunya jika tidak ditunjang dengan pelayanan yang ramah, berkualitas, dan cepat tanggap.

Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku tamu hotel untuk memilih Hotel Limaran Syariah Yogyakarta, antara lain dimensi *tangible* meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan. Dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik. Dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu tamu hotel dan memberikan pelayanan cepat. Dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya tamu hotel, serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada pelanggan. Kelima dimensi tersebut disebut *service quality* yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Zeithaml).<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1. edisi ke-8. (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 13.

<sup>3</sup> Zeithaml, Velerie A; Mery Jo Bitner, *Services Marketing*, McGraw-Hill (International Edition, 1996).

Pada dimensi kualitas pelayanan tersebut diharapkan Hotel Limaran mampu memuaskan para pembeli jasa, karena hotel limaran menggunakan prinsip-prinsip syariah. Yang dimaksud prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara pihak hotel dan tamu hotel untuk menginap. Aturan yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain tamu hotel diperbolehkan menginap hanya dengan muhrimnya, hotel hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal, tamu hotel tidak berpakaian terbuka (*rok mini, tank top, celana pendek*) atau semacamnya.

Banyak Hotel yang berdiri megah khususnya di kota Yogyakarta, membuat pemilihan tamu hotel dapat memilih yang sesuai dengan kemampuannya. Tarif murah dan pemberian pelayanan yang memuaskan merupakan pilihan para tamu hotel untuk kondisi kelas sosial menengah. Sedangkan untuk kelas sosial atas memiliki kecenderungan memilih hotel berbintang empat atau lima.

Untuk mempengaruhi kepuasan tamu hotel dalam membeli jasa Hotel Limaran Syariah, manajemen menerapkan persepsi kesyar'ian, fasilitas dalam hotel, fasilitas luar hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi. Keenam variabel tersebut dapat berpengaruh positif maupun negatif. Berpengaruh positif apabila tamu hotel merasa puas terhadap penawaran persepsi kesyar'ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi. Sedangkan berpengaruh negatif jika tamu hotel tidak merasa puas terhadap persepsi kesyar'ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi. Permasalahan kemudian adalah apakah variabel persepsi kesyar'ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi berpengaruh terhadap

kepuasan tamu Hotel Limaran Syariah. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Variabel Persepsi Kesyar’ian, Fasilitas Hotel, Pelayanan, Tarif, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Limaran Syari’ah Yogyakarta**”

## **B. Pokok Masalah**

Tingkat kepuasan tamu hotel merupakan tingkat seberapa besar kepuasan yang dirasakan tamu hotel terhadap pelayanan hotel. Kepuasan berdampak langsung pada keinginan tamu hotel untuk menggunakan jasa hotel tersebut dikemudian hari. Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah persepsi kesyar’ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu Hotel Limaran Syariah Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Mengetahui pengaruh variabel persepsi kesyar’ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi terhadap kepuasan tamu Hotel Limaran Syari’ah Yogyakarta guna memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan jumlah tamu hotel.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah

1. Bagi lingkungan pendidikan, untuk perluasan khasanah teori tentang dimensi kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel

Syariah, serta memberikan kontribusi dalam bidang ilmu manajemen strategi.

2. Bagi peneliti, menambah wawasan tentang dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Bagi praktisi bisnis, memberikan informasi kepada manajemen perhotelan dalam melaksanakan visinya yang berhubungan dengan kesyar'ian, fasilitas di dalam gedung hotel, fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, tarif, dan lokasi guna tercapainya kepuasan tamu hotel. Selain itu sebagai referensi dalam merumuskan strategi yang tepat, sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik dimasa sekarang dan yang akan datang.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab:

Bab I adalah Bab Pendahuluan, bab ini digunakan sebagai acuan dalam penelitian dan sebagai pengantar penelitian secara keseluruhan yang berisi tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian dilakukan, pokok masalah sebagai inti dari penelitian, tujuan dan manfaat penelitian untuk mengetahui urgensi dari penelitian, dan terakhir adalah sistematika pembahasan.

Bab Landasan Teori merupakan bab II, berisi kerangka teori yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu, bab ini juga membahas mengenai telaah pustaka yang dijadikan referensi penelitian. Sebagai penutup, bab ini akan membahas mengenai hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Selanjutnya, Bab III adalah bab Metodologi Penelitian, bab ini berisi tentang beberapa metode yang akan digunakan dalam penelitian. Metode tersebut meliputi uraian tentang populasi dan sampel, metode sampling, beberapa uji yang akan digunakan dalam penelitian, dan metode pengumpulan data.

Bab IV merupakan Analisis Data, bab ini berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data, baik hasil analisis data secara deskriptif maupun hasil pengujian hipotesis. Selanjutnya, bab V adalah penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang bisa disampaikan untuk obyek penelitian dan penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan alat analisis regresi linear berganda mengenai kepuasan tamu hotel yang menginap di Hotel Limaran Syariah Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji model (uji F) adalah signifikan.
2. Secara parsial variabel kesyar'ian dan fasilitas di dalam gedung hotel berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap di Hotel Limaran Syariah Yogyakarta.
3. Secara parsial variabel fasilitas di luar gedung hotel, pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap di Hotel Limaran Syariah Yogyakarta,
4. Secara parsial variabel tarif berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap di Hotel Limaran Syariah Yogyakarta

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel independen yang terkait dengan kepuasan tamu misalnya, promosi,

keahlian karyawan. Selain itu juga perlu memperbanyak jumlah responden karena semakin banyak responden maka hasil penelitian yang akan didapatkan semakin menunjukkan variasi-variasi yang ada.

2. Bagi pihak hotel hendaklah mengedepankan faktor kesyar'iannya, karena tamu hotel belum memaknai kesyar'ian dengan baik. Kemungkinan pemilihan Hotel Limaran Syariah hanya melihat prinsip dasarnya saja, yaitu tidak memperbolehkan terjadinya perzinahan.
3. Fasilitas di dalam gedung hotel sebaiknya lebih ditingkatkan lagi seperti, kebersihan kamar mandi, penambahan mukena, sajadah, sarung, kitab Al-Qur'an. Sedangkan untuk fasilitas di luar gedung hotel sebaiknya lebih meningkatkan kebersihan teras di luar gedung hotel, agar tamu hotel merasa lebih nyaman.
4. Untuk pelayanan *Receptionis*, *office boy*, *security* yang sudah ada dipertahankan dan perlu ditingkatkan seperti, keramahan terhadap tamu hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Ekonomi Islam

- Kertajaya, Hermawan dan Syakir Sula. 2006. *Syari'ah Marketing*. Bandung: MizanPustaka.
- Mannan, Abdul. 2010. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Kencana
- Muflih, Muhamad. 2006. *Peilaku Konsumen dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

### B. Ekonomi Umum

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*. UPP STIM.
- Engel James. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa aksara.
- Ghazali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisi Multivariate dengan Program SPSS 19*
- Hadi, Syamsul dan Widyarini. 2009. *Metodologi penelitian untuk manajemen dan Akuntansi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1, edisi ke-8, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1999, *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT. Macanan jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, Christoper dan Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Oka, Yoeti. 2001. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: PT Gramedia
- 2002. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: PT Gramedia

- Priyatno, Duwi. 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Computindo.
- Stanton, 1984. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Umar, Husain. 2002. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Wijaya, Toni. 2001. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

### C. Jurnal dan Skripsi

- Edwin J. 2009. "Analisis Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal (Alumni Jurusan Manajemen Perhotelan. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra*.
- Krisna M. 2001. "Studi Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Candi Semarang." *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*
- Putri, Nora. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berestegi." *Tesis. Universitas Sumatra Utara*.
- Susanti, Lina. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi, Menteng Jakarta)." *Skripsi Fakultas Ekonomi. Institut Pertanian Bogor*.
- Warits, Abdul. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip prinsip Syariah terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah". *Skripsi. IAIN Walisongo*.
- Winahyuningsih, Panca. 2008. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus". *Skripsi. Universitas Muria Kudus*.

Yasa, I Ketut. 2007. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada hotel wakadiume Ubud Bali)". *Jurnal Pemasaran jasa*.

#### **D. Website**

Muhammad Hasbi ash-Shiddieqy, "Falsafah Hukum Islam". (Jakarta: Bulan Bintang, 1975). <http://definisi-syariah-menurut-para-ahli>.

Ruswadi, "Hotel Dengan Kaidah Syariah".

<http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/2007/hotel-dengan-kaidah-syariah>, akses 2 Juli 2013.

## Terjemahan Al-Quran

HALAMAN	FOOTNOTE	TERJEMAHAN
26	36	Dan janganlah kamu mendekati zina; (zina) itu sungguh perbuatan keji, dan suatu jalan yang buruk (Al-Isra' (17):32)
27	37	Wahai manusia, makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh setan itu musuh yang nyata bagimu. (Al-Baqarah(20):168)
27	38	Wahai orang-orang yang beriman, makanlah dari rezeki yang baik yang Kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya. (Al-Baqarah (20):172)
27	39	Daging mana saja yang tumbuh dari sesuatu (makanan) yang haram, maka neraka lebih pantas (sebagai tempat tinggal, pent) baginya. Demikian pula orang yang mengkonsumsi makanan yang haram. (HR. Muslim)
27	40	Rasulullah Shallallahu alaihi wasalam, bersabda: Apabila anjing minum (dengan lidahnya) dalam wadah milik salah seorang di antara kalian, hendaklah ia membuang airnya kemudian membasuh wadah itu tujuh kali.(HR. Abu Hurairah)

*Lampiran 1*

Kepada  
Yth. Bapak/Ibu/Saudara  
Pengunjung yang menginap di Hotel Limaran Syariah



Assalamu'alaikum wr.wb.

Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “EVALUASI KEPUASAN TAMU HOTEL LIMARAN SYARI’AH YOGYAKARTA”, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuesioner yang saya ajukan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

Hormatsaya,

Ratna Tri Utami

### Profilresponden

Berilah tandasilang (X) pada jawabanyang paling tepat menurut kondisi saudara

1. Jeniskelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Umur :
  - a. 18-25 th d. 42 – 50 th
  - b. 26 – 33th e. > 50 th
  - c. 34 – 41th
3. Berasal daridaerah :
  - a. Jawa Timur d. DKI
  - b. Jawa Tengah e. Luarpulaujawa
  - c. Jawa Barat
4. Agama :
  - a. Islam
  - b. Non Islam
5. Berilah tanda silang (X) sesuai dengan pekerjaan saudara :

Keterangan	Pekerjaan Responden	Suami/Istri
PNS		
Pegawai swasta		
Wiraswasta		
TNI		
Mahasiswa/pelajar		
Lain-lain sebutka .....		

6. Berilah tanda silang (X) sesuai dengan pendidikan terakhir saudara:

Keterangan	Pendidikan Responden	Suami/istri
SD/MI		
SMP/MTS		
SMA/MAN		
S1		
S2		
Lain-lain sebutkan .....		

7. Penghasilan per bulan :
  - a. <Rp 2.000.000,-
  - b. Rp 2.000.000,- s/d Rp3.000.000,-
  - c. Rp3.000.100,- s/d Rp5.000.000,-
  - d. Rp 5.000.100,- s/d Rp 7.000.000,-
  - e. >Rp7.000.000,-
8. Darimana andamengenal Hotel Limaran Syariah?
  - a. Facebook d. Keluarga

- b. Website
  - c. SuratKabar
  - e. Teman
  - f. Lain-lain, sebutkan ...
9. Identitasapa yang andaberikanpada saat andamenginap?
- a. KTP
  - b. SuratNikah
  - c. Lain-lain, sebutkan ...
10. Bersamasiapa andamenginap di Hotel Limaran Syariah?
- a. Keluarga
  - b. Saudara
  - c. Teman
  - d. Rekanbisnis
  - e. Lain-lain, sebutkan ...
11. Andamenginap di Limaran Hotel Syariah .....
- a. 1 hari
  - b. 2 hari
  - c. 3 hari
  - d. >3, sebutkan.....hari
12. Sudahberapa kali andamenginap di Hotel LimaranSyariah?
- a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. > 3 kali
13. Mengapa anda tertarik memilih hotel syariah dibandingkan hotel konvensional?

Alasan,.....

### Petunjukpengisian

BerilahtAnda check list (X) pada kolom yang tersediadanpada jawaban yang sesuai dengan pernyataan Anda.

Keterangan:

- SS = Sangatsetuju
- S = setuju
- N = Netral
- TS = TidakSetuju
- STS = SangatTidakSetuju

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
➤ SYAR'I						
1.	Saya merasa nyaman di Hotel Limaran Syariah karena nuansanya islami.					
2.	Minuman di Hotel Limaran Syariah hanya menawarkan cofee, teh (tidak ada minuman beralkohol)					
3.	Makanan di restoran Hotel Limaran Syariah dijamin halal.					
4.	Saya merasa nyaman karena tidak					

	ada wanita yang berpakaian terbuka (misal, rok mini, tank top, celana pendek)					
<b>➤ FASILITAS DALAM</b>						
6.	Kamar mandi yang disediakan di luar kamar Hotel Limaran Syariah bersih.					
7.	Fasilitas Mushala yang bersih membuat saya nyaman untuk beribadah.					
8.	Saya merasa terbantu dengan tersedianya penyewaan mobil di hotel ini.					
9.	Adanya fasilitas wifi memudahkan saya untuk menggunakan internet.					
<b>➤ FASILITAS LUAR</b>						
10.	Tempat parkir di Hotel Limaran Syariah luas, sehingga kemudahan parkir bisa diperoleh					
11.	Adanya teras yang cukup luas, membuat saya merasa nyaman saat bersantai					
12.	Taman yang indah, membuat saya nyaman disaat bersantai					
13.	Adanya pohon yang rindang, membuat udara terasa segar disaat siang hari.					
<b>➤ PELAYANAN</b>						
14.	Receptionis memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pengunjung.					
15.	Proses chek-in kamar dilayani dengan cepat.					
16.	Pemesanan kamar sangat mudah, dapat dilakukan melalui SMS, maupun internet.					
17.	Saya senang karena office boy selalu membersihkan kamar hotel dengan bersih.					
<b>➤ TARIF</b>						
19.	Tarif sesuai dengan fasilitas kamar yang ada.					
20.	Sewa kamar hotel sesuai dengan menu makanan pagi yang dihidangkan.					
21.	Tarif sebanding dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Limaran Syariah					

22.	Tarif lebih murah dibandingkan dengan hotel syariah lainnya.					
<b>➤ LOKASI</b>						
24.	Lokasi hotel dekat dengan tujuan saya ke Yogyakarta					
25.	Lokasi hotel dekat dengan tempat wisata yang bisa saya kunjungi.					
26.	Jika tidak membawa kendaraan, saya mudah menggunakan transportasi umum.					
27.	Lokasi hotel memudahkan saya untuk mengakses dari jalur manapun, tidak hanya dari satu arah, berada pada Nol Kilometer Yogyakarta.					
<b>➤ KEPUASAN</b>						
28.	Saya merasa puas dengan pelayanan Hotel Limaran yang ramah.					
29.	Saya puas dengan fasilitas Hotel Limaran Syariah yang sesuai kebutuhan saya.					
31.	Saya puas dengan adanya nuansa islami di Hotel Limaran Syariah.					
32.	Saya puas dengan tarif yang sesuai dengan pelayanan Hotel Limaran Syariah					

### *Lampiran 3*

#### **Sejarah singkat Hotel Limaran Syariah Yogyakarta**

Sebagai tujuan wisata, kota Yogyakarta memiliki berbagai jenis penginapan, baik dari losmen yang sangat sederhana, hingga hotel mewah berbintang empat dengan berbagai macam fasilitasnya. Hotel Limaran yang berada di pojok barat perempatan Gondokusuman tidak asing bagi masyarakat Yogyakarta, terlebih bangunan hotel tersebut berada di jantung kota Yogyakarta, dan merupakan salah satu jalur utama dengan arus lalu-lintas terpadat. Tapi tidak banyak yang tahu, bahwa hotel tersebut menyimpan sejarah terutama bagi perkembangan perguruan tinggi negeri terbesar di Yogyakarta. Disinilah 52 tahun yang lalu perpustakaan UGM didirikan, tepatnya pada tanggal 1 Maret 1951, tidak hanya itu gedung ini juga pernah menjadi kantor Balai Harta Peninggalan dan Kantor Pendaftaran Tanah(Agraria), dan menjadi Poliklinih mata yang dikelola oleh UGM.

H. Soeprijadi S.H., seorang pengacara yang terkenal di Yogyakarta, sebagai pemilik hotel. Hotel dengan gedung yang berada di Jalan Panembahan Senopati tersebut merupakan gedung kuno. Arsitekturnya tidak beda dengan gedung agung atau keraton Yogyakarta.

Hotel Limaran Syariah ini sendiri merupakan salah satu jaringan dari 3 Hotel Limaran, 2 diantaranya berada di kawasan Bulaksumur UGM dan di kawasan Taman Siswa. Hotel dengan nuansa Islami memberikan ketenangan dan kenyamanan bathin bagi tamu hotel. Selain itu Hotel Limaran Syariah menjamin dijauhkannya dari perzinahan, karena hanya muhrim yang dapat menginap sekamar di hotel ini.

## CURICULUM VITAE



Nama : Ratna Tri Utami  
Alamat Tinggal : GG Kampung Sapen, Rt 023/ Rw 007, Demangan  
Gondokusuman Yogyakarta  
Alamat Asal : Dk. Tegalrejo Rt 015/ Rw 007 Ds. Tegalrejo, Kec. Bayat.  
Kab. Klaten  
Tempat Tanggal Lahir: Klaten, 11 Maret 1991  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam

### Latar Belakang Pendidikan:

1996-1998 : TK Pertiwi  
1998-2004 : SD Negeri II Bayat Klaten  
2004-2007 : SMP Negeri 1 Cawas Klaten  
2007-2009 : SMA Negeri 1 Cawas Klaten  
2009- 2014 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta