

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
HOTEL ZAHRA SYARIAH KENDARI**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Ekonomi Syariah

OLEH:

IKHSAN

NIM : 17050101048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI
2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga-Kota Kendari
Telp. (0101) 393710 E-mail : iainkendari@yahoo.ac.id
Website : [http : // iainkendari@yahoo.ac.id](http://iainkendari@yahoo.ac.id)

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL :PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ZAHRA SYARIAH KENDARI

NAMA : IKHSAN


NIM : 17050101048


Draft proposal ini telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal Oktober 2022 untuk diajukan sebagai salah satu syarat mengikuti seminar Hasil Penelitian.

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Wahyudiar Maguni, SE., M.Si
NIP. 1970009182000031001


Dr. Syaemang L. M.Th.I
NIP.195601191983031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iaikendari@yahoo.co.id website : http://iaikendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zahra" yang ditulis oleh IKHSAN NIM. 17050101048 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **07 November 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si,	(.....)
Sekretaris	:	Dr. Sulaemang L M.Th.I	(.....)
Anggota1	:	Alwahidin S.Si., M.Sc	(.....)
Anggota2	:	Adzil Arsyi Sabana SE, ME	(.....)

Kendari, 10 November 2022
Dekan

Dr. H. Ruslan Muhalling M.El
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zahra Syarriah Kendari” melalui pembimbing Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si dan Dr. Sulaemang L. M.Th.I., yang telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar Pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah Salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 03 November 2022

Penulis.



Ikhsan

NIM. 17050101048

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhsan
NIM : 17050101048
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*nonexclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Hotel Zahra Syarriah Kendari”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 03 November 2022

Yang menyatakan,



Ikhsan
NIM. 17050101048

ABSTRAK

Ikhsan, Nim 17050101048, Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari. Dibimbing Oleh: Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si dan Dr.Sulaemang L. M.Th.I

Kajian penelitian pada etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) Pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari (2) Pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari dan (3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Populasi pada penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan layanan Hotel Zahra Syariah sebanyak dua kali, yang jumlah masih tidak diketahui secara pasti (infinite). Penelitian ini memiliki populasi yang jumlah dan besarnya tidak diketahui secara pasti, maka digunakan rumus *Margin of Error* untuk menentukan jumlah sampel sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang. Analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari (2) Etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari dan (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

khsan, Nim 17050101048, The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Consumer Satisfaction At Zahra Syariah Hotel Kendari. Supervised By: Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si and Dr. Sulaemang L. M. Th. I.

Research studies on Islamic business ethics and service quality on customer satisfaction at the Zahra SyariahKendari Hotel. The purpose of this study was to determine and analyze (1) the influence of Islamic business ethics and service quality on customer satisfaction at the Zahra SyariahKendari Hotel (2) The influence of Islamic business ethics on customer satisfaction at the Zahra SyariahKendari Hotel and (3) the influence of service quality on customer satisfaction. consumers at the Zahra Syariah Kendari Hotel.

This research is quantitative research. Quantitative methods can be interpreted as research methods based on the philosophy of positivism. The population in this study are people who have used the services of Hotel Zahra Syariah twice, the number of which is still not known for certain (infinite). This study has a population whose number and size are not known with certainty, so the Margin of Error formula is used to determine the number of samples so that the number of samples is 96 people. Data analysis used multiple linear regression.

The results of the study show that: (1) Islamic business ethics and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Zahra SyariahKendari hotel (2) Islamic business ethics have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Zahra SyariahKendari hotel and (3) Service quality positive and significant effect on customer satisfaction at the Zahra SyariahKendari hotel.

Keywords: Islamic Business Ethics, Service Quality and Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah Swt. Karena dengan limpahan serta hidayah-Nya telah memberi kekuatan, kesehatan, dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari”**.

Dalam rangka memenuhi kewajiban dan syarat-syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah.. Shalawat serta salam, penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw. serta keluarga dan para sahabatnya yang telah merubah dan mendesain peradaban manusia, dari peradaban yang tidak layak untuk kita kenang menjadi sangat layak untuk kita kenang.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan Skripsi ini tentunya banyak kesulitan dan hambatan yang telah dihadapi. Dalam mengatasinya penulis tidak dapat melakukan sendiri tanpa bantuan orang lain. Atas bantuan yang diberikan selama penelitian maupun dalam penulisan Skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada: Allah Swt yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya dengan segala keikhlasan hati kepada kedua orang

tua atas segala yang telah diberikan, cintanya, kasihnya, kesabaran, serta doa yang telah mengiringi penulis sampai saat ini, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tidak akan pernah penulis bisa menggantinya dengan apapun. Serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari, atas segala bantuan proses akademik selama menempuh studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ketua ProdiEkonomiSyariahAbdul Wahid Mongkito, S.Si., M.EI yang senantiasa memberi Motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si dan Pembimbing II BapakDr. Sulaemang L. M.Th.Iyang telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan karyatulis ini.
5. Kepada seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan kemudahan dalam segala urusan saya.
6. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
7. Teman-teman seperjuanganseluruh angkatan 2017 Program Studi EkonomiSyariahTerimakasih banyak atas dukungan selama ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga tugas ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah Swt melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, Skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Dengan segala do'a dan mengharapkan Ridha-Nya, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat. Aamiin....

Kendari, 12 Juni 2022

Penulis



Ikhsan
NIM. 17050101048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BABI: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BABII: LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Relevan.....	10
2.2 Deskripsi Teori.....	13
2.2.1 Teori Etika Bisnis Islam.....	13
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan	35
2.2.3 Teori Kepuasan Konsumen.....	42
2.3. Grand Theory	55
2.4. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	56
2.5. Kerangka Pikir Penelitian	58
2.6. Hipotesis Penelitian	59
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	61
3.3 Populasi Dan Sampel.....	6

3.4 Variabel dan Desain Penelitian	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6 Uji Instrumen Penelitian	65
3.7 Teknik Analisis Data	69

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat Hotel Zahra Syariah Kendari	73
4.2. Karakteristik Responden	80
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	83
4.4. Hasil Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis.....	89
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	95

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA	106
-----------------------------	------------

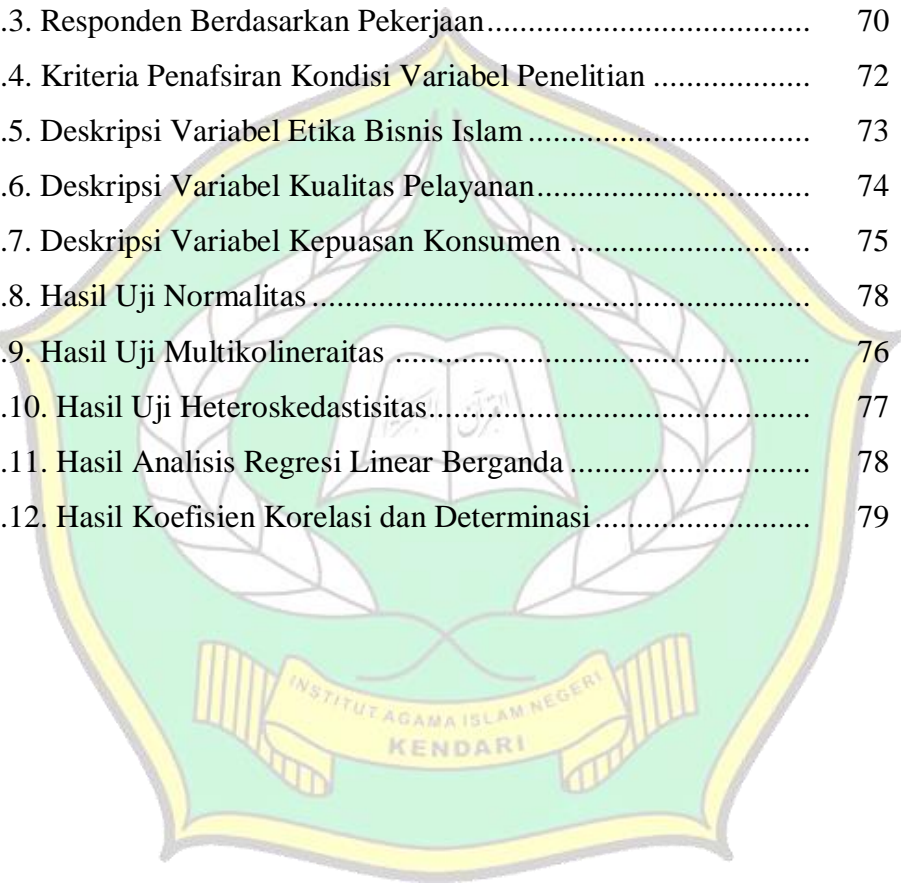
LAMPIRAN.....	110
----------------------	------------

BIOGRAFI PENULIS.....	
------------------------------	--



DAFTAR TABEL

4.1. Responden Berdasarkan Kelompok Umur	69
4.2. Responden Berdasarkan Pendidikan	70
4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.4. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian	72
4.5. Deskripsi Variabel Etika Bisnis Islam	73
4.6. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
4.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	75
4.8. Hasil Uji Normalitas	78
4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	76
4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	78
4.12. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi	79



DAFTAR GAMBAR

2.1. KerangkaPikirPenelitian 52

3.1. Desain Penelitian 55

3.2. Hubungan Antar Variabel 55

4.1. Struktur Organisasi Hotel Zahra Syariah Kendari..... 68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Angket Penelitian	94
2. Hasil Angket.....	98
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	110
4. Distribusi Jawaban Responden.....	117
5. Uji Asumsi Klasik	127
6. Regression	128
7. Dokumentasi.....	129

