

**PENGARUH KUALITAS JASA PERSPEKTIF ISLAM
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
HOTEL GRAND KALIMAS DI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI ISLAM
DEPARTEMEN EKONOMI SYARIAH
PROGRAM STUDI SI EKONOMI ISLAM**



**DIAJUKAN OLEH:
FITRIA SOLAHIKA SALMA
NIM: 041014071**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA PERSPEKTIF ISLAM TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL GRAND
KALIMAS DI SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :
FITRIA SOLAHIKA SALMA
NIM: 041014071

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. RIRIN TRI RATNASARI, SE., M.Si
NIP. 197511262005012002

TANGGAL..... 20 / 2015
/ 02

**A.N. PENGELOLA DEPARTEMEN EKONOMI SYARIAH
SEKRETARIS,**



NOVEN SUPRAYOGI, SE., M.Si., Ak.
NIP. 197711052008121001

TANGGAL..... 20 / 2015
/ 02

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Fitria Solahika Salma, 041014071), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pada kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Februari 2015



Fitria Solahika Salma

NIM : 04101407

DECLARATION

I, (Fitria Solahika Salma, 041014071), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other university/collages.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly an knowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the references.
3. This statement is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanction in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, Februari 2015



Fitria Solahika Salma

NIM : 04101407

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Robbil Alamin, atas segala nikmat iman, Islam, kesempatan, serta kekuatan yang telah diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam untuk tuntunan dan suri tauladan Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam yang sampai saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya”**, ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Ekonomi Islam program studi Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut teratasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fasich, Apt., selaku Rektor Universitas Airlangga.
2. Bapak Prof. DR. H. Muslich Anshori, SE, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

3. Bapak Drs. Ec. H. Suherman Rosyidi, M.Com dan Bapak Noven Suprayogi, SE., M.Si., Ak., selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Ekonomi Syariah dan program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Bapak Dr. Imron Mawardi, selaku dosen wali yang senantiasa memberi nasehat dan dukungan dalam bidang akademik kepada penulis.
5. Ibu Dr. Ririn Tri Ratnasari, selaku dosen pembimbing skripsi yang ditengah-tengah kesibukannya telah menyediakan waktu dan pikiran, serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis serta bersedia meluangkan waktu untuk hadir dalam sidang proposal maupun sidang skripsi penulis.
6. Dosen penguji proposal, yaitu Ibu Dr. Ririn Tri Ratnasari, Bapak Dr. Ari Prasetyo, dan Ibu Dr. Sri Herianingrum, yang pada tanggal 9 Januari 2015 telah meluangkan waktu dalam sidang proposal penulis serta memberikan saran dan kritik kepada penulis.
7. Dosen penguji skripsi, yaitu Ibu Dr. Ririn Tri Ratnasari, Bapak Dr. Ari Prasetyo, Ibu Dr. Tika Widiastuti, Ibu Meri Tri Hapsari, SE., M.Si., dan Bapak A. Syifaul Qulub, S.Ag. M.Ei., yang pada tanggal 13 Februari 2015 telah meluangkan waktu dalam sidang skripsi penulis serta memberikan saran dan kritik kepada penulis.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, khususnya dosen Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang bersedia dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Staf akademik dan kemahasiswaan yang telah membantu penulis selama berada pada masa perkuliahan sampai menjadi alumni.
10. Ibu Dewi dan Bapak Kasdullah di Departemen Ekonomi Syariah yang telah memberi informasi dan bantuan kepada penulis.
11. Bapak Subkhan selaku Manajer HRD Hotel Grand Kalimas Surabaya, yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini.
12. Mbak Rahmaweni yang telah memberi pelajaran dan bimbingan kepada penulis.
13. Ayah Ibnu Sola, SH, Mama Etti Musnamar, SPsi, Ibu Dra. Hermin P (almh), Ibu Titik Suryandari, yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi dan dukungan yang tiada terkira kepada penulis.
14. Mbahuti Kasmini dan Mbahkung Soewarno (alm), Mbahuti Rohmah dan Mbahkung Ahmad Zuhri (alm), Mbahkung Imam Buchari (alm), Eyangti Roida dan Eyangkung Tohari Musnamar (alm), Pakpuh Hari Pur, Bulek Surya dan Pak Wandu dengan Izul dan Fadhil, Bulek Khumaidah dan Pak Mustofa dengan Farid dan Inun, Bulek Rois dan Oom Samsu dengan Adil, Bulek Hikmah dan Oom Puguh dengan Ata dan Rasya, Bulek Ana dan Oom Yunus dengan Alfa, Aira, dan calon adik bayi, Bulek Mila dan Oom Fuad dengan Uki dan Fyan, Tante Herlin dan Oom Yoyok dengan Dipto dan Saras, Pakdhe Yanto, Pakdhe dan Budhe Yaya dengan Mbak Agsa dan Mbak Delia, Pakdhe dan Budhe Manto dengan Mas Gagah dan Mas Rilo, Oom dan Tante Anto

dengan Bintang, Andre, dan Alike, serta Tante Eli yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, rasa percaya diri kepada penulis.

15. Sofi Hanani, Sholahiyatul Aysyi, Astia Hantika, Abdul Barru Musnamar, serta Yumna Gitaro Musmanar, yang telah menjadi adik yang baik untuk penulis.
16. Alfitta, Husna, Nurul Ain, Nabilla, Deftyana, Vania, Vetty, Vidia, Syelvi, Yulfa, Hilya, Agtia, Faid, Frendy, Bagus, Zuhro, Rochim, Faqih, Alfian, Adi, Benni, Madha, yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi serta Rini, Mbak Karimah, Mbak Syariful, Mbak Azizah, Mbak Fitri 'Mbud', Mbak Ade, Mbak Mariska, Mbak Meli, Umi Salama, Mila, April, Icha, Ana, Nova, Nurul, Ocha, Rana, Rya, Zahra, Rifa, Ingrid, Mita, Farah, yang telah menjadi teman, sahabat sekaligus keluarga selama penulis menyelesaikan studi, jadikan kenangan manis sebagai teman bagimu dan lepaskan kenangan buruk yang menyelubungimu.
17. Seluruh teman-teman di Ekonomi Islam. Penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu nama yang ada, akan tetapi keberadaan kalian di dalam hidup penulis telah mengukir sebuah cerita sendiri yang tidak akan penulis lupakan.
18. MSDT Foundation, Paksi, Bagus 'Jombang', Chandra, Khozin, Faiz, Dery, Barokah, Yayak, Hanif, Naim, Adit, Mas Rifqi, Uki, Elok, Ukhti, Binti, Mbak Dhanis, yang telah memberikan motivasi, nasehat, pengalaman dan menjadi keluarga bagi penulis.
19. BEM UA 2011, SCOLAH-Unair Mengajar 2012, Mas Arif Fatchu, Mas Arifi, Mas Sinyo, Mas Andreas, Mas Royan, Mas Andri, Mas Surya, Mbak Nadira, Mbak Rahma, Kiki, Damay, Merinta, Mbak Gladys, Mas Bustomi, Mas David,

Mbak Yulia, Mbak Vika, Mbak Febrita, Nia, Ebik, Didik, Havan, Ajeng, Yuan, Dian, Niswa, Ade Noni, Heru, Mbak Ratna, Mbak Vici, Mbak Eryka, Mas Faizal, Mas Agni, serta AcSES FEB 2011, HIMA EKIS 2012. Di organisasi inilah kita telah mengukir cerita, cerita tentang kita, tentang semangat kita, tentang air mata kita, dan tentang impian kita.

20. KKN-BBM 48 Desa Tragih Kecamatan Robatal, Kabupaten Sampang, Nisa, Afi, Dina, Astry, Tisa, Wafi, Ali, Adit, Bagus, dari tidak kenal menjadi keluarga bahkan saudara yang tidak akan jatuh cinta.
21. SDN Doroampel 2 angkatan 1998, SMPN 2 Tulungagung angkatan 2004, SMAN 1 Gondang Tulungagung angkatan 2007, Gonok, Bayu, Emi, Anggun, Anneke, Niken, Henny, Arinta, Annisa, Fajar, Nizar, Candra, Zaki (alm), Handrian, Ferysta, Anzy, Mega, Ida, Iim, Candra, Galih, Manda, Lukis, Oon, Nana, yang telah menemani penulis dari anak-anak, remaja hingga tumbuh dewasa.
22. Kost Gubeng Airlangga 5/8, Kost Dharmawangsa 8/35, Qowi, Lila, Mbak Tiwi, Mbak Risa, Mbak Iis, Mbak Devi, Dian, Fira, Ima, Mira, Epin, yang menjadi saudara dalam keluarga.
23. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya mengisi kuisioner penulis.
24. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan yang telah diberikan, semoga Allah SWT senantiasa memberi rahmat dan berkah kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaannya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pihak lain yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, Februari 2015

Fitria Solahika Salma

