

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA

PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM
DAFTAR No. :

ABSTRAK
SKRIPSI SARJANA EKONOMI ISLAM

NAMA : FITRIA SOLAHIKA SALMA
NIM : 041014071
TAHUN PENYUSUNAN : 2015

JUDUL :

Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya.

ISI:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa perspektif Islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel Grand Kalimas di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur (path analysis). Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian sejumlah 30 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan pendekatan accidental sampling

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa perspektif Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas jasa perspektif Islam berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas jasa perspektif Islam berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Saran bagi hotel Grand Kalimas adalah hendaknya selalu mengonfirmasi reservasi dan mencatat setiap reservasi dari pelanggan untuk mengurangi kesalahan, memberikan inovasi dalam kualitas jasa perspektif Islam, yaitu menyediakan program berupa paket wisata syariah di kawasan Surabaya, menerapkan strategi harga seperti harga promosi dan harga paket, untuk meningkatkan premium purchase, melengkapi fasilitas, seperti keset handuk, tisu, mukena, dan stop contact. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah diharapkan dapat menambahkan tingkat pengetahuan agama sebagai moderator dalam penelitian ini serta dapat melakukan penelitian pada objek penelitian lain yang bergerak pada bidang jasa, seperti kolam renang syariah.

Kata kunci: kualitas jasa perspektif Islam, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan hotel syariah