



Penulis:
ANGGELA CAHYATI

Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS *SERVICE QUALITY*, EMOSIONAL, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
QIERAN SYARIAH**

(Study Pada Konsumen Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu)



Editor :
Prof. Dr. Asnaini, MA
Kustin Hartini, MM

**ANALISIS *SERVICE QUALITY*, EMOSIONAL, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
HOTEL QIERAN SYARIAH**
(Study Pada Konsumen Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu)

JURNAL ILMIAH



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2025 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu
38211 Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172
Website : www.uinfashbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "*Analisis Service Quality, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu*" yang disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Anggela Cahyati

NIM : 2011130125

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munawar* Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Oktober 2024 M
Dzulhijjah 1446 H

Pembimbing I


Prof. Dr. Asnaini, Ma
NIP. 197304121998032003

Pembimbing II


Kustin Hartini, MM
NIP. 2002038102

Mengetahui
Kajur Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul *"Analisis Service Quality, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu"* yang disusun oleh :

Nama : Angela Cahyati

NIM : 2011130125

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Oktober 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana

Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 24 Oktober 2024 M

Safar 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Romi Adetio S, Ph.D

NIP. 198312172014031001

Penguji 1

Kustin Hartini, M.M

NIP. 2002038102

Penguji 2

Romi Adetio S, Ph.D

NIP. 198312172014031001

Esti Alfiah, M.E

NIP. 199307212020122012

Mengetahui,

Dekan



Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 06504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis *Service Quality*, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu**”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasanm pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Oktober 2024

Mahasiswa yang menyatakan




Anggela Cahyati

Nim. 2011130125

MOTTO

Allah tidak akan membawa sejauh ini hanya untuk gagal, ada banyak hal yang telah aku lewati, tangisan, senyuman, rasa sakit, kebahagiaan, dan aku percaya diujung perjuangan ini ada ribuan berkah yang mengiringi kehidupan.

Jangan menyerah. Ingat janji Allah
“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al Insyirah:6)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan Kesehatan, Kesempatan, Kesabaran, pemikiran dan Ilmu untuk saya, akhirnya Tugas Akhir ini yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan hingga berada dititik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan selalu kuat sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

1. Kedua orang tuaku, Bapak Agus Setiawan dan Ibu Hela Afitri dengan rasa haru dan cinta yang melimpah, kata-kata ini kuucapkan sebagai bentuk terima kasih dan penghargaan mendalam untuk dua pahlawan sejati dalam hidupku. Terima kasih tidak akan pernah cukup untuk menyatakan rasa terima kasihku atas segala pengorbanan, doa, dan cinta tulus yang kalian curahkan sepanjang perjalanan ini. Terima kasih karena selalu percaya padaku ketika aku ragu pada diriku sendiri, dan karena memberikan dukungan tanpa syarat bahkan di saat-saat sulit. Setiap titik dan koma dalam Tugas Akhir ini adalah hasil dari doa dan semangat yang kalian tanamkan dalam hatiku. Semua ini adalah persembahan dari hatiku untuk kalian yang telah melahirkan, mendidik, dan mencintai aku sepenuh hati.
2. Adikku tersayang Reyhan Ferdyawan dan Azila Romesa Farzana, terima kasih atas canda tawa dan dukunganmu yang menjadi penyemangat tersendiri. Kehadiranmu selalu membawa kebahagiaan dan ketenangan bagi kakak. Semoga ini bisa menjadi motivasi bagi kamu untuk terus berjuang dan meraih impian.
3. Kepada diri sendiri Anggela Cahyati, terimakasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini serta semangatnya yang tidak pernah menyerah dalam mengerjakan Tugas Akhir ini sampai selesai, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

4. Dosen pembimbing I Ibu Prof. Dr. Asnaini, Ma dan pembimbing II Ibu Kustin Hartini, MM. Saya mengucapkan terima kasih atas bimbingan, petunjuk dan dedikasi yang luar biasa. Terima kasih atas bantuan dan saran yang telah membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh keluarga besar dan saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan semangat kepadaku.
6. Teruntuk Ahmad Albet yang selalu meluangkan waktu disela-sela bekerja untuk menemani saya dalam menyusun tugas akhir serta memberikan dukungan, semangat, dan bantuan. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah dan menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan tugas akhir ini selesai.
7. Untuk sahabat seperjuanganku, Aisyah Guntari Nordin, Bela Suryani, Eka Diah Lestari, dan Pisl Handayani yang selalu mendampingi dan memberikan dukungan tanpa pamrih. Terima kasih atas setiap kebersamaan, diskusi panjang, dan bantuan selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
8. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2020 khususnya Ekonomi Syariah D terima kasih yang telah memberi dukungan dan *support* dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu saat penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
10. Teruntuk Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Emosionalitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu dengan sampel sebanyak 80 orang, yang terdiri dari pria dan wanita yang berusia 17-45 tahun ke atas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan dasar pengambilan keputusan adalah nilai t hitung sebesar 1,673 dan t tabel sebesar 0,677 (t hitung $>$ t tabel) dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Variabel emosional berpengaruh positif dan signifikan dengan dasar pengambilan keputusan adalah nilai t hitung sebesar 2,233 dan t tabel sebesar 0,677 serta nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap dasar pengambilan keputusan, dengan nilai t hitung sebesar 0,995 dan t tabel sebesar 0,677 serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan, Emosional dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan f hitung sebesar 65,279.

Kata Kunci: *Service Quality*, Emosional, Harga, Kepuasan Konsumen.

BENGKULU

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Service Quality, Emotionality, and Price on Consumer Satisfaction. This research uses quantitative methods with a descriptive approach. The research location was at the Qieran Syariah Hotel, Bengkulu City with a sample of 80 people, consisting of men and women aged 17-45 years and over. The research results show that the Service Quality variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction with the basis for decision making being a t value of 1.673 and a t table of 0.677 ($t \text{ count} > t \text{ table}$) and a significance value of $0.001 < 0.05$. The emotional variable has a positive and significant effect with the basis for decision making being a calculated t value of 2.233 and t table of 0.677 and a significance value of $0.002 < 0.05$. The price variable has a positive and significant effect on the basis for decision making, with a calculated t value of 0.995 and t table of 0.677 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Taken together, the Service Quality, Emotional and Price variables have a significant effect on Consumer Satisfaction with a significance value of $0.004 < 0.05$ and an f count of 65,279.

Keywords: Service Quality, Emotional, Price, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Service Quality*, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisis *Service Quality*, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen yang menginap di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu untuk membantu perusahaan dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syari’ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran.
3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu saya mengucapkan terimakasih telah membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta memberikan penunju dan dedikasi yang luar biasa.
4. Herlina Yustati, M.A, Ek selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu sekaligus Dosen PA yang telah memberikan motivasi , membagi ilmunya, dan memberikan dukungan selama ini.

5. Prof. Dr. Asnaini, Ma selaku Pembimbing I saya mengucapkan terima kasih atas bimbingan, petunjuk dan dedikasi yang luar biasa. Terimakasih atas bantuan dan saran yang telah membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kustin Hartini, MM selaku Pembimbing II saya mengucapkan terimakasih telah membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta memberikan petunjuk dan dedikasi yang luar biasa.
7. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan keberhasilan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, _____ 2025 M
1447 H

Penulis,

Anggela Cahyati
NIM.2011130125

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Penelitian Terdahulu.....	5
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kepuasan Konsumen.....	11
B. Service Quality.....	15
C. Emosional.....	18
D. Harga.....	19
E. Hotel Syariah.....	24

F. Kerangka Konseptual	24
G. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan	26
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
E. Variabel dan Definisi Operasional	30
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.3 : Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.4 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.5 : Hasil Uji Parsial (t)	45
Tabel 4.6 : Hasil Uji Simultan (f).....	47
Tabel 4.7 : Hasil Koefisien Determinasi	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Konseptual	25
Gambar 1.2 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	59
Gambar 1.3 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	59
Gambar 1.4 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	60
Gambar 1.5 : Dokumentasi Penyerahan Surat Izin Penelitian	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Identitas Diri	61
Lampiran 2 : From Tema Tugas Akhir	62
Lampiran 3 : Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1	64
Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2	67
Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing	69
Lampiran 6 : Surat Bebas Plagasi	70
Lampiran 7 : Surat Keterangan Kelengkapan SKPI	71
Lampiran 8 : Daftar Nilai Dosen Pembimbing 1	72
Lampiran 9 : Daftar Nilai Dosen Pembimbing 2	73
Lampiran 10 : Surat Persetujuan Penelitian	74
Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian	75
Lampiran 12 : Daftar Hadir Komprehensif	76
Lampiran 13 : Daftar Nilai Ujian Komprehensif	77
Lampiran 14 : LOA	78
Lampiran 15 : Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 16 : Tabulasi Data	84