

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA  
SYARIAH BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ELISA NURIYANA**

**1812110299**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL  
NUSANTARA SYARIAH BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **ELISA NURIYANA**

NPM : **1812110299**

Program Studi : **Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada Program Studi Manajemen IIB Darmajaya.

**Disetujui Oleh :**

Dosen Pembimbing



**Kurnia Fadila, S.E., M.Sc**

**NIK. 15040919**

Ketua Program Studi



**Susanti, S.E., M.M**

**NIK. 1011204**

## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 16 Maret 2022, Ruang G.1.5 Jam 09.30-11.00 WIB telah diselenggarakan sidang Skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARIAH BANDAR LAMPUNG**. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama : **ELISA NURIYANA**

NPM : 1812110299

Program Studi : Manajemen

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

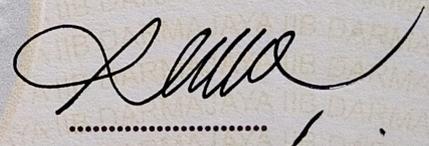
Nama

Status

Tanda Tangan

1. **Muhammad Rafiq, S.E., M.Si**

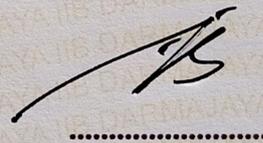
- Penguji I



.....

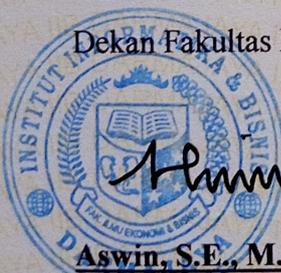
2. **Suwandi, Drs., MM**

- Penguji II



.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya



**Aswin, S.E., M.M**

**NIK. 10190605**



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, Maret 2022



**ELISA NURIYANA**

**NPM.1812110299**

## **PRAKATA**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, Selaku Rektor IIB Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT. selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik IIB Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar, SE.,M.M. selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. R.A. Bustumi Rosadi, M.S selaku Wakil Rektor IV IIB Darmajaya Bandar Lampung.
6. Ibu Aswin, S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis IIB Darmajaya.
7. Ibu Susanti, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.
8. Ibu Kurnia Fadila S.E.,M.Sc. Selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bantuan dan kesabarannya dalam membimbing demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Bapak Muhammad Rafiq, S.E.,M.M. Selaku penguji 1. Terimakasih atas penilaiannya dan arahannya.
10. Bapak Suwandi, Drs.,MM. selaku penguji 2. Terimakasih Penilaiannya dan arahannya.

11. Para dosen dan staf Jurusan Manajemen Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
12. Keluargaku, Ayah, Ibu, Abang dan Adik terimakasih telah menjaga, mendidik, serta memberikan kasih sayang dan pengertian selama ini serta selalu mendoakanku setiap saat.
13. Sahabat dan teman-temanku Atika, Elsa, Meta, Desi, Mala, Lidia dan Cindy terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan.
14. Para sahabat dan teman teman seperjuanganku Manajemen angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu karena tidak henti-hentinya memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materiil selama ini.
16. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal kebaikan dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-NYA kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan pada penulis khususnya.

Bandar Lampung, Maret 2022

**Elisa Nuriyana**

**NPM.1812110299**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL BELAKANG</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>PRAKATA</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek .....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek .....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat .....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8

1.6	Sistematika Penulisan .....	9
	Bab I Pendahuluan .....	9
	Bab II Landasan Teori.....	10
	Bab III Metode Penelitian .....	10
	Bab IV Hasil Pembahasan .....	10
	Bab V Simpulan dan Saran .....	10

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	Kualitas Pelayanan .....	11
	2.1.1 Definisi Kualitas .....	11
	2.1.2 Definisi Pelayanan (Jasa).....	12
	2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
	2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2	Kepuasan Pelanggan .....	15
	2.2.1 Definisi Kepuasan .....	15
	2.2.2 Definisi Pelanggan .....	15
	2.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
	2.2.4 Karakteristik Kepuasan Pelanggan .....	17
	2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3	Penelitian Terdahulu .....	19
2.4	Kerangka Pemikiran.....	21

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Sumber Data.....	22
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	23
	3.3.1 Studi Lapangan ( <i>Field Research</i> ) .....	23
3.4	Populasi dan Sampel .....	24
	3.4.1 Populasi.....	24
	3.4.2 Sampel.....	24
3.5	Variabel Penelitian .....	25
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	26

3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	27
3.8 Metode Analisis Data.....	28
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	28

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data.....	31
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	34
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	36
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	36
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.3 Hasil Analisis Data.....	38
4.3.1 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	38
4.4 Pembahasan.....	43
4.4.1 Pembahasan Kuadran A .....	43
4.4.2 Pembahasan Kuadran B .....	43
4.4.3 Pembahasan Kuadran C .....	44
4.4.4 Pembahasan Kuadran D.....	46

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>47</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>48</b>
<b>5.2.1 Bagi Hotel.....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Hotel/Jasa Akomodasi di Bandar Lampung 2021 .....	3
1.2 Fasilitas dan Pelayanan Hotel Nusantara syariah.....	5
1.3 Ulasan Pelanggan Hotel di Traveloka.com .....	6
1.4 Hasil Prasurvey .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
3.1 Skala Likert Penelitian .....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
4.2 Responden Berdasarkan Status .....	32
4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
4.5 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat <i>Performance</i> .....	34
4.6 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat <i>Importance</i> .....	35
4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	36
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.9 Penilaian Tingkat Kesesuaian <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> .....	39
4.10 Perhitungan Rata-Rata Dari <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> .....	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Gambar Struktur Kerangka Berfikir.....	21
3.1 Gambar <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	29
4.1 Gambar Diagram Kartesius.....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran I** Kuisisioner Penelitian

**Lampiran II** Hasil Jawaban Responden

**Lampiran III** (Hasil Uji Frekuensi)

**Lampiran IV** Hasil Uji Validitas

**Lampiran V** Hasil Uji Reliabilitas

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, T. d. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Agus, S. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Amrullah, M. F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba di Pekalongan. *Skripsi*.
- Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gregorius, F. T. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian). (Andi, Penyunt.)
- I Ketut Budiasa, a. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ppelanggan pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. *Journal of tourism and Interdisciplinary*.
- Jamhari. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah. *Skripsi*.
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen Pemasaran, jilid 1, edisi ke tiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen Pemasaran, jilid 2, edisi ke tiga belas*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi ke-3*. Jakarta: Selemba empat.
- Nandy Dewangga, W. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa Hotel Santika Premiere Semarang. *Diponegoro Journal Of Social and Politic*.
- Novilia, H. w. (2021). Kinerha Barista Kopi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk. (Studi pada Kopi Manao Cirebon). *Skripsi SI*.
- Shahpurtra, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Puri INN Jakarta. *Skripsi*.
- Statistik, B. P. (2021). *Badan Pusat Statistik kota Bandar Lampung 2021*.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tannady, H. B. (2017). Analisis Kualitas Jasa pada Maskapai Penerbangan Rute Domestik Tarif Menengah ke bawah dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Importance And Performance Analysis. *Prosiding SNATIF Ke-4, ISBN: 978-602-1180-50-1*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Volume 20 Nomor 2*.



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 27%**

Date: Monday, February 21, 2022

Statistics: 491 words Plagiarized / 1848 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

---

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Menurut (Lupiyoadi, 2014), Mengimplementasikan kualitas pelayanan maupun jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan adalah dengan memberikan level tingkatan terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan konsumen maka layanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas dan ideal. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik / berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan dan kepastian) dan empathy (empati). Band dalam Indrasari (2019) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011).

Kota Bandar Lampung adalah sebuah kota di Indonesia sekaligus ibu kota dan kota terbesar di provinsi Lampung. Bandar Lampung saat ini merupakan pusat jasa, perdagangan, perekonomian di provinsi Lampung dan menjadi salah satu daerah tujuan wisata yang banyak digemari oleh para wisatawan baik domestik maupun mancanegara dengan berbagai potensi yang mampu memikat para wisatawan seperti keindahan alam, keunikan budaya, dan kehidupan sosial masyarakat.

Beberapa objek wisata utama di Kota Bandar Lampung seperti Kampung Vietnam, Museum Lampung, Puncak Mas, Pantai Hiburan Duta Wisata, Pantai Ringgung, Rumah Adat Lampung Olok Gading, Pantai Hiburan Tirtayasa, Pulau Kubur, Taman Hutan Raya Wan Abdul Rahman, Taman Wisata Batu Putuk, dan masih banyak tempat wisata lainnya yang berada di seputaran Kota Bandar Lampung. Menurut (BPS kota Bandar Lampung, 2021) jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara selama tahun 2021 mencapai 1.086.711 orang dimana terdiri dari 1.064.493 (98%) orang wisatawan domestik dan 22.218 (2%) orang wisatawan mancanegara.

Dengan banyaknya jumlah wisatawan tersebut, tentunya akan meningkatkan kebutuhan akan jasa akomodasi khususnya hotel sebagai sarana penunjang. Hotel di Kota Bandar Lampung telah tersebar di beberapa kecamatan, mulai dari hotel melati, hotel berbintang, pondok wisata, dan akomodasi lainnya. Berikut jumlah hotel yang ada di Bandar Lampung : Tabel 1.1

Jumlah Hotel/Jasa Akomodasi di Kota Bandar Lampung berdasarkan Kecamatan tahun 2021

No	Kecamatan	Klasifikasi	Jumlah Hotel/Jasa Akomodasi Lainnya	Bintang	Melati	
1	Teluk Betung Timur	0 0 0 0	1 0 0 1 2			
2	Teluk Betung Selatan	0 0 1 1 1 0 0 3 3	Bumi Waras	0 0 2 1 2 0 0 5 4	Panjang	0 0 0 0 5 0 0
3	Tanjung Karang Timur	0 0 0 1 2 0 0 3 6	Kedamaian	0 0 0 0 8 2 2 12 7	Teluk Betung Utara	0 1 3 2 6 2 2 16 8
4	Tanjung Karang Pusat	1 1 0 0 11 1 1 15 9	Enggal	1 0 5 0 14 0 3 23 10	Tanjung Karang Barat	0 0 0 0 2 0 3 5 11
5	Kemiling	0 0 0 0 1 0 0 1 12	Kedaton	0 0 0 1 1 0 0 2 13	Rajabasa	0 0 0 0 10 0 2 12 14
6	Labuhan Ratu	0 0 0 0 0 0 1 1 15	Sukarame	0 0 0 0 1 2 3 16	Sukabumi	0 1 0 0 1 0 0 1 17
7	Way Halim	0 0 1 0 7 2 0 10	Jumlah	2 3 12 6 72 8 16 118		

Sumber : BPS kota Bandar Lampung, 2021 Kota Bandar Lampung memiliki 72 hotel non bintang, 8 pondok wisata, 16 jasa akomodasi lainnya, 2 hotel bintang 1, 3 hotel bintang 2, 12 hotel bintang 3, dan 6 hotel bintang 4 yang tersebar di 17 kecamatan yaitu Kecamatan Teluk Betung Timur, Teluk Betung Selatan, Bumi Waras, Panjang, Tanjung Karang Timur, Kedamaian, Teluk Betung Utara, Tanjung Karang Pusat, Enggal, Tanjung Karang Barat, Kemiling, Kedaton, Rajabasa, Labuhan Ratu, Sukarame, Sukabumi, Way Halim (BPS Bandar Lampung, 2021).

Hotel Nusantara Syariah adalah salah satu hotel bintang dua yang ada di kota Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No.50, Sukabumi Indah, Bandar Lampung. Berdasarkan hasil pra survey penulis dengan pimpinan HRD diketahui bahwa Hotel Nusantara Syariah bergerak pada bidang jasa pelayanan yang bersifat Islam sesuai dengan syariat-syariat Islam.

Seperti yang kita ketahui bahwa hotel Nusantara Syariah ini tidak sama dengan hotel lainnya yang ada di Bandar Lampung karena kebanyakan hotel yang ada di Bandar Lampung bersifat konvensional yang artinya dapat diakses secara umum oleh siapa saja. Sedangkan di hotel Nusantara Syariah memiliki peraturan dimana hotel ini tidak bisa diakses oleh pasangan yang belum berstatus sebagai suami istri, karena setiap tamu yang membawa pasangan akan diperiksa sertifikat nikahnya dan apabila pasangan tersebut tidak membawa sertifikat nikah maka bagian resepsionis akan memeriksa KTP mereka apakah alamat tempat tinggal mereka sama atau tidak dan status mereka sudah kawin atau belum kawin.

Hotel Nusantara Syariah terdiri dari beberapa departemen yaitu HRD Department, Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department and Security Department. Masing-masing departemen dikelola oleh orang-orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dan setiap staf di masing-masing departemen dituntut juga memiliki perilaku yang baik, sopan santun, jujur dan cekatan dalam melakukan tugas pekerjaan.

Hotel Nusantara Syariah adalah salah satu hotel yang menjanjikan kualitas jasa yang baik. Tidak hanya berfokus pada kualitas jasa saja, di dalam memuaskan tamunya Hotel Nusantara Syariah juga memprioritaskan penyediaan fasilitas di dalam melayani tamu - tamu yang menginap di Hotel Nusantara Syariah. Berikut adalah fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan Hotel Nusantara Syariah : Tabel 1.2

Fasilitas dan Pelayanan Bentuk Fasilitas Lokasi Bentuk Pelayanan · 127 Kamar · Kolam berenang dewasa · Kolam berenang anak · Aula/Ruang pertemuan · Banquet · Lobby · Restoran · Area bebas asap rokok · Area merokok · Teras · Area parkir · Taman · Wifi Gratis · Lokasi strategis · Memiliki ruang pertemuan yang luas · Di depan hotel ada masjid · Di samping hotel ada rumah makan padang · Di sekitar area hotel terdapat ATM · Dekat dengan Supermarket, pom bensin, toko oleh-oleh, restoran, dan rumah sakit · 30 menit dari bandara raden intan · 15 menit dari pusat kota · Resepsionis 24 jam · Makanan dan minuman · Keamanan 24 jam · Penjaga pintu masuk · Bellboy · Early Check-in · late cekout · laundry · Penitipan bagasi · Antar jemput ke bandara dengan biaya tambahan Sumber: Hotel Nusantara Syariah, 2021 Data pada tabel 1.2

dias menunjukkan fasilitas beserta pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Nusantara sudah terbilang lengkap untuk hotel bintang 2, lokasi hotel juga termasuk strategis dan mudah untuk dijangkau. Dari hasil wawancara penulis dengan staf bagian resepsionis di Hotel Nusantara Syariah jumlah tamu yang menginap pada per triwulan tahun 2021 sebagai berikut : Tabel 1.3

Data jumlah tamu per triwulan tahun 2021 Bulan Jumlah Tamu Yang Menginap Oktober 1096 November 1170 Desember 855 Sumber : Hotel Nusantara Syariah, 2021 Data pada tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa pada bulan Oktober, November dan Desember terjadi kenaikan dan penurunan pada jumlah tamu yang menginap di Hotel Nusantara syariah Bandar Lampung.

Kenaikan dan penurunan jumlah tamu pada Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung salah satunya dilatarbelakangi oleh persaingan bisnis yang sejenis, kompetitor yang dihadapi oleh Hotel Nusantara Syariah tidak sedikit dan hanya dengan kualitas pelayanan yang sama, namun masing -masing hotel terus bersaing dalam menciptakan karakteristik yang saling mengungguli, di antaranya adalah menciptakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang terbaik didalam memberikan kepuasan kepada tamu-tamunya.

Pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan Hotel Nusantara Syariah kepada tamu hotel sudah dilaksanakan dengan baik, namun terdapat beberapa hal yang dikeluhkan tamu, berikut pada tabel 1.4 berikut ini: Tabel 1.4 Data keluhan tamu di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung per triwulan tahun 2021 Kategori Ketidakpuasan Bulan Oktober November Desember Makanan dan Minuman 8 12 11 Pelayanan Karyawan 12 10 15 Kesesuaian dan Kelengkapan fasilitas 7 8 13 Kebersihan 9 10 8 Petugas Keamanan 7 5 6 Total 43 45 53 Sumber : Hotel Nuantara Syariah, 2021 Pada tabel 1.4

dias terlihat jumlah keluhan tamu pada per-triwulan di tahun 2021 setiap bulannya mengalami peningkatan, keluhan-keluhan tamu yang terjadi diantaranya pelayanan staf/karyawan hotel yang kurang senyum dan kurang ramah terhadap tamu, kurangnya empati karyawan saat tamu membutuhkan bantuan, pelayanan yang lambat sehingga tamu yang harus menunggu terlebih dahulu untuk check-in karena kamar belum dirapikan, staf yang lama mengangkat telepon dari tamu, pemesanan kamar yang tidak sesuai, sinyal wifi yang kurang bagus, kebersihan toilet yang kurang diperhatikan, fasilitas yang ada dikamar tidak berfungsi dengan baik, petugas satpam yang kurang ramah.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang permasalahan ini, penulis tertarik melakukan

penelitian dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. Oleh karena itu dalam penulisan skripsi ini peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARIAH BANDAR LAMPUNG" 1.2 Rumusan Masalah Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: 1.

Bagaimana aspek tangible pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah? 2. Bagaimana aspek responsiveness karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah? 3. Bagaimana tingkat empathy karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Sayariah? 4. Bagaimana aspek assurance yang diberikan Hotel Nusantara Syariah? 5. Bagaimana aspek reability yang diberikan Hotel Nusantara Syariah? 1.3 Ruang Lingkup Penelitian 1.3.1

Ruang Lingkup Subjek Ruang lingkup subjek yang diteliti adalah karyawan di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. 1.3.2 Ruang Lingkup Objek Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan karyawan di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. 1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. 1.3.4

Ruang Lingkup Waktu Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari 2022 sampai dengan selesai. 1.4 Tujuan Penelitian Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah di bahas sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui aspek tangible pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah. 2. Untuk mengetahui aspek responsiveness karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah.

3. Untuk mengetahui tingkat empathy karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Sayariah. 4. Untuk mengetahui aspek assurance yang diberikan Hotel Nusantara Syariah. 5. Untuk mengetahui aspek reability yang diberikan Hotel Nusantara Syariah. 1.5 Manfaat Penelitian Penelitian yang baik adalah penelitian yang memiliki manfaat dalam pengembangan suatu bidang keilmuan baik secara praktis maupun teoritis.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah: a. Dilihat dari segi teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu ekonomi dan lebih khusus lagi terkait dengan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal, yaitu: 1) Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai pentingnya kepuasan pelanggan untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. 2) Memberikan sumbangan penelitian dalam ilmu ekonomi khususnya mengenai kepuasan pelanggan b.

Dilihat dari segi praktis Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat praktis, yaitu: 1)

Bagi Peneliti Penelitian dilaksanakan sebagai salah satu syarat menyusun tugas akhir dimasa perkuliahan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan. Selain itu, diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti/ periset.

2) Bagi Hotel Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan, sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai dasar pengembangan kualitas pelayanan di hotel Nusantara Syariah. 3) Bagi Institusi Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen hospitality. 1.6

Sistematika Penulisan 1) BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN Dalam bab ini, mendeskripsikan hotel Nusantara Syariah yang dijadikan sampel, hasil uji prasyarat analisis data dan pembahasan atau hasil pengujian hipotesis dari penelitian yang dilakukan dengan pengolahan data yang digunakan untuk penelitian. 2) BAB V : SIMPULAN DAN SARAN Dalam bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian serta saran berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan.

3) BAB I : PENDAHULUAN Dalam bab pertama ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi. Dimana pada bab I ini membahas tentang fenomena penelitian dan alasan yang akan dibahas pada bab berikutnya. 4) BAB II : LANDASAN TEORI Dalam bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian dan kerangka berpikir dalam menyusun penelitian.

5) BAB III : METODE PENELITIAN Dalam bab ini berisi tentang pengambilan data, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, metode pengolahan data, rumus yang digunakan dalam penelitian, penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

#### INTERNET SOURCES:

---

1% - <http://scholar.unand.ac.id/75071/2/BAB%20I%20Pendahuluan.pdf>

<1% -

<https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/download/16140/16132/0>

1% - <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/download/2/2>

1% -

<https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-dimensi-kualitas-pelayanan-m-enurut-para-ahli.html>

1% - <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/warlit/article/download/931/638>

1% - <https://eprints.umm.ac.id/81582/3/BAB%20II.pdf>

1% - <https://konsultasiskripsi.com/category/manajemen/page/69/>  
1% - <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw/article/download/44/171>  
1% - <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/download/153/148>  
1% -  
<https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html>  
1% - <http://eprints.itenas.ac.id/404/5/05%20Bab%20%20212015113.pdf>  
1% -  
<https://www.kaskus.co.id/thread/57fe7357c1cb17d14d8b4568/sejarah-dan-profil-singkat-kota-bandar-lampung/>  
<1% - <https://tempatwisatadibandung.info/pijat-panggilan-bandar-lampung/>  
1% -  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/3502/3323>  
<1% - [http://repo.itera.ac.id/assets/file\\_upload/SB2201270027/22117065\\_5\\_151825.pdf](http://repo.itera.ac.id/assets/file_upload/SB2201270027/22117065_5_151825.pdf)  
<1% - <https://senilampung.wordpress.com/2012/06/28/pariwisata-lampung/>  
1% - <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/3575/3189>  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/295852783/Bandar-Lampung-Dalam-Angka-2015>  
1% -  
<https://adoc.pub/perbandingan-penilaian-konsumen-terhadap-ekuitas-merek-coffe.html>  
<1% -  
[https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen\\_dir/4695781131c2f50de8ddf17a894234bb.pdf](https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen_dir/4695781131c2f50de8ddf17a894234bb.pdf)  
<1% -  
<https://diskominfo.bandarlampungkota.go.id/dokumen/199-Buku%20Statistik%20Sektoral%20Kota%20Bandar%20Lampung%202020.pdf>  
1% - [http://repo.itera.ac.id/assets/file\\_upload/SB2101260004/22116109\\_5\\_090913.pdf](http://repo.itera.ac.id/assets/file_upload/SB2101260004/22116109_5_090913.pdf)  
<1% - <https://spamassagetherapist.com/id/pijat-panggilan-bandar-lampung/>  
1% -  
<https://www.tribunnews.com/regional/2020/11/06/warga-sukabumi-indah-bandar-lampung-dikagetkan-penemuan-jasad-bayi-di-teras-musala>  
<1% -  
[https://www.allianz.co.id/content/dam/onemarketing/azli/wwwallianzcoid/layanan/informasi-nasabah/download/formulir-transaksi-policy-servicing/formulir-pemulihan-polis\\_rev2.pdf](https://www.allianz.co.id/content/dam/onemarketing/azli/wwwallianzcoid/layanan/informasi-nasabah/download/formulir-transaksi-policy-servicing/formulir-pemulihan-polis_rev2.pdf)  
<1% - [https://www.academia.edu/26774976/2010\\_docx](https://www.academia.edu/26774976/2010_docx)  
<1% - <https://www.accountingtools.com/articles/functional-organizational-structure>  
1% -  
<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10547/152204037.pdf?sequenc>

e=1

1% -

[https://repository.unair.ac.id/58313/1/Ririn%20Tri%20Ratnasari\\_Karya%20Ilmiah06\\_Jurnal%20Ekonomi%20Syariah%20Teori%20%26%20Terapan%3B%20Vol.%202%2C%20No.%204%2C%20April%202015%3B.pdf](https://repository.unair.ac.id/58313/1/Ririn%20Tri%20Ratnasari_Karya%20Ilmiah06_Jurnal%20Ekonomi%20Syariah%20Teori%20%26%20Terapan%3B%20Vol.%202%2C%20No.%204%2C%20April%202015%3B.pdf)

<1% -

<https://adoc.pub/pengaruh-bauran-pemasaran-jasa-terhadap-keputusan-menginap-k.html>

<1% - <https://hotelsmoldova.org/hotel-murah-di-jogja>

1% - <https://misterdng.wordpress.com/tag/redudansi/>

1% -

<https://www.viva.co.id/digital/digilife/1448749-cara-transfer-pulsa-telkomsel?terbaru=1>

1% -

<http://www.iaeeta.org/wp-content/uploads/2017/08/sni-03-6197-2000-Pencahayaan.pdf>

<1% - <http://repository.uir.ac.id/2936/4/bab1.pdf>

1% -

[https://www.tripadvisor.co.id/Hotel\\_Review-g297722-d12689906-Reviews-Hotel\\_Nusantara\\_Syariah-Bandar\\_Lampung\\_Lampung\\_Sumatra.html](https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297722-d12689906-Reviews-Hotel_Nusantara_Syariah-Bandar_Lampung_Lampung_Sumatra.html)

<1% - <http://repository.radenintan.ac.id/4722/1/SKRIPSI%20INDRI.pdf>

1% - <http://repository.itttelkom-pwt.ac.id/6041/3/BAB%201.pdf>

<1% - <https://www.mediamaya.net/contoah-makalah-yang-baik-dan-benar/>

<1% -

<https://text-id.123dok.com/document/oy8pdv4z-persepsi-konsumen-tentang-wisata-syariah-dan-pengaruhnya-terhadap-minat-berkunjung.html>

<1% -

<https://www.coursehero.com/file/129199416/Sasti-Ardhana-1812110117-PROPOSAL-TU-GAS-AKHIR-docx/>

<1% - <http://scholar.unand.ac.id/16326/2/BAB%201%20%28Pendahuluan%29.pdf>

1% - <http://eprints.itn.ac.id/3943/2/BAB%20I%20fixss.pdf>

<1% - <https://repository.upnvj.ac.id/30/3/BAB%20I.pdf>

<1% -

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14803/1/Ridha%20Afriansyah%2C%20150604140%2C%20FEBI%2C%20IE%2C%20085360042342.pdf>

<1% -

<https://saifunazlil.wordpress.com/2015/04/20/proposal-penelitian-hubungan-kecerdasan-emosional-terhadap-prestasi-belajar-matematika/>

1% - <https://core.ac.uk/download/pdf/33513483.pdf>

1% -

<http://etheses.iainponorogo.ac.id/6960/1/iffah%20khoiriyatul%20M%2C%20210315369>

pdf

1% - <http://scholar.unand.ac.id/22908/3/PENDAHULUAN.pdf>

<1% -

<http://etheses.iainponorogo.ac.id/7994/1/UPLOAD%20PDF%20ZULFA%20DEVYTA%20ANGGRAINI.pdf>

<1% - <http://repository.sb.ipb.ac.id/322/5/E24-05-Dwianto-Pendahuluan.pdf>

1% -

[https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/11055/5/T1\\_292012502\\_BAB%20V.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/11055/5/T1_292012502_BAB%20V.pdf)

f

1% - <http://repository.unissula.ac.id/7377/4/4.%20BAB%20I.pdf>

<1% - <http://www.repository.wima.ac.id/928/2/Bab%201.pdf>

<1% - <http://repository.uinsu.ac.id/4828/5/Bab%20II.pdf>

<1% - <http://digilib.uinsby.ac.id/11284/8/bab%203.pdf>