

## ABSTRAK

### Pengaruh Sistem Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Sofyan Cut Meutia Jakarta

(Studi Kasus Hotel Sofyan Cut Meutia, Menteng, Jakarta Pusat)

Ahmad Abdurrafi'i

35.2014.41.0652

Saat ini Indonesia sedang mengalami krisis moral dan ekonomi, kerap kali diberitakan di media massa tentang adanya penggerebekan terhadap pengunjung hotel yang bukan suami istri, ada yang mabuk-mabukan, perselingkuhan, dan sebagainya. Sampai menimbulkan keresahan dan ketidaknyamanan masyarakat akan keberadaan hotel yang sering dijadikan tempat bermaksiat, sehingga mendorong para pelaku bisnis perhotelan untuk membuat konsep hotel yang bernuansa aman, nyaman serta terjamin kehalalannya. Melihat besarnya potensi umat muslim di Indonesia seharusnya mampu memberikan perhatian terhadap maraknya jumlah hotel yang tidak sesuai dengan syariat Islam, dengan mendirikan berbagai usaha perhotelan dengan berlandaskan sistem syariah Islam. Selain itu, dengan hadirnya hotel syariah dalam industri perhotelan telah menjadi tren baru bisnis akomodasi di beberapa daerah, serta menjadi sarana dakwah Islam dalam menangani masalah yang di timbulkan. Maka dengan hadirnya hotel berbasis syaria'h, diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi saat ini. Seperti halnya hotel syariah yang telah hadir di Ibukota, yaitu Hotel Sofyan, yang merupakan hotel yang pada tahun 2002, telah berhijrah dari sistem perhotelan konvensional menjadi syariah. Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui Bagaimana Sistem Pelayanan Syariah di Hotel Sofyan Jakarta dan untuk Mengetahui Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Sofyan.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, sedangkan alat pengambilan data kuantitatif, peneliti menggunakan metode angket. Selain itu, dalam menentukan narasumber, peneliti menggunakan metode *random sampling*. Adapun dalam menganalisa data peneliti menggunakan metode statistic inferensial.

Hasil penelitian, berdasarkan hasil analisa kuantitatif melalui regresi berganda, yaitu sebagai berikut: hasil uji t untuk variabel X (Sistem Pelayanan), menghasilkan *Standarized Coefisients* sebesar 0,566 dengan signifikan sebesar 0,000 karena signifikan  $< 0,05$  maka dinyatakan bahwa system pelayanan berpengaruh signifikan dalam kepuasan konsumen.

Dari tujuan penelitian tersebut, Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya, menjadi contoh system pelayanan yang baik untuk hotel syariah ataupun hotel konvensional lainnya. Dan bermanfaat bagi isntitusi yang bersangkutan agar lebih baik lagi dalam mengembangkan pelayanan syariah terhadap konsumen.

**Kata Kunci :** *Hotel Syariah, Pelayanan, Hotel Sofyan, Kepuasan Konsumen.*

## ABSTRACT

### **The Influence of Sharia Service System Againsts Consumer Satisfaction in Sofyan Hotel Cut Meutia Jakarta**

**(Case Study in Sofyan Hotel Cut Meutia, Menteng, Centre Jakarta )**

**Ahmad Abdurrafi'i**

**35.2014.41.0652**

Indonesia currently is suffering moral and economic crisis, often reported in the media about the existence of the raids against visitor of the hotel that is not wife and husband, drunkenness, infidelity, etc. Until Public disquiet and discomfort from the hotel are often made for immoral place, also encouraging the business hotel to create the concept of a hotel that is safe, comfortable and assured the halal. The Enourmous amount of muslim people of Indonesia should be able to give deviation against the increasing number of hotels that do not comply with Islamic Law, by establishing various businesses with hospitality management based on Islamic Sharia. In the other side the presence of sharia hotel in the hotel hospitality industry has become a new trend of business accommodation in some areas, as well as being a means of Islam Da'wah in dealing with the problems posed. So with the presence of Sharia based hotel, is expected to resolve the problems that occurred at this time. A matters like sharia hotel has been present in Capital, namely Sofyan Hotel, a hotel in 2002, migrated from conventional hospitality system into sharia system. Purpose of this Research is Find out how the Sharia Service System in Sofyan Hotel Jakarta and to know the Influence of Service System of Consumer Satisfaction in Sofyan Hotel Jakarta.

This research using Quantitative methods, while quantitative data retrieval tool, researchers use question form method. In addition, in determining the resource person, researchers using *random sampling* method. But in analyzing the data researchers using statistics inferensial method.

Research results, based on the results of quantitative analysis through multiple regression, i.e. as follows: t test results for the variable X (System Service), producing a *Standarized Coefsients* of 0.566 with the significant in the amount of 0.000 because significant < 0,05 then stated that the system service influence significantly in customer satisfaction.

From the purpose of research, Researchers hope that this study can be useful and can be a reference for further research, become an example of good service system for sharia hotels or other conventional hotel. And beneficial for the institutions concerned in order to better develop the Sharia Service against consumer.

**Keyword :** *Sharia Hotel, Service, Sofyan Hotel, Consumer Satisfaction.*