

ABSTRAK

Muhammad Nurul Ilmi Maldi: Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Layanan terhadap Minat Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah Daarul Jannah Bandung

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh penerapan etika bisnis Islam dan kualitas layanan terhadap minat konsumen menggunakan jasa hotel syariah Daarul Jannah Bandung, hipotesis yang diajukan adalah penerapan etika bisnis Islam dan kualitas layanan diduga berpengaruh terhadap minat konsumen menggunakan jasa hotel syariah Daarul Jannah Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan etika bisnis Islam dan kualitas layanan terhadap minat konsumen menggunakan jasa hotel syariah Daarul Jannah Bandung, untuk mengetahui variabel mana yang dominan mempengaruhi minat konsumen. Teori yang digunakan untuk mendukung pembahasan dalam penelitian ini adalah teori dan konsep tentang etika bisnis Islam, khususnya yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis di perhotelan, teori dan konsep tentang kualitas layanan serta teori dan konsep tentang minat konsumen.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah bahwa keputusan menggunakan jasa hotel syariah diawali oleh minat dari konsumen untuk menggunakan jasa perhotelan syariah, minat tersebut salah satunya dipengaruhi oleh penerapan etika bisnis Islam di hotel syariah tersebut, juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan pihak manajemen hotel syariah. Faktor-faktor tersebut diduga sangat berpengaruh terhadap minat konsumen menggunakan jasa hotel syariah khususnya Hotel Daarul Jannah Bandung.

Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Daarul Jannah Bandung yang menjadi subjek penelitian dalam 6 bulan terakhir ini populasinya berjumlah kurang lebih 950 orang. Penentuan jumlah sample dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, jumlah sample penelitian ini berjumlah 100 orang.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan, serta studi dokumentasi. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda. Pengujian hipotesis secara simultan maupun parsial dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 13.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dan kualitas layanan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen menginap dan menggunakan jasa hotel syariah Daarul Jannah Bandung. Variabel yang dominan berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen adalah variabel penerapan etika bisnis Islam. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan sebesar 84% menunjukkan bahwa kontribusi penerapan etika bisnis Islam dan kualitas layanan terhadap minat konsumen sebesar 84%, sedangkan sisanya 16% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Penerapan Etika Bisnis Islam, Kualitas Layanan, Minat Konsumen

ABSTRACT

Muhammad Nurul Ilmi Maudi: Effect of Implementation of Islamic Business Ethics and Quality of Service on Consumer Interests Using the Services Hotel Syariah Bandung Daarul Jannah

The problem of this research is the extent to which the effect of the application of business ethics of Islam and the quality of service to the interests of consumers use the services of the hotel sharia Daarul Jannah Bandung, the proposed hypothesis is the application of business ethics of Islam and the quality of services supposed to influence the consumer's interest to use the hotel services sharia Daarul Jannah Bandung ,

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of the application of Islamic business ethics and service quality to consumer interest in using the services of sharia Daarul Jannah hotels Bandung, to know where the dominant variables affect consumer interest. The theories used to support the discussion in this research is the theory and concepts of business ethics of Islam, especially with regard to the application of business ethics in the hospitality, theories and concepts of quality of service as well as the theories and concepts of consumer interest.

The framework of this research is that the decision to use the hotel services sharia preceded by the interest of the consumer to use the services of the hospitality sharia, interest in them is influenced by the application of business ethics of Islam in sharia, is also influenced by the quality of service provided by the hotel management sharia. These factors thought to influence on consumer interest in using the hotel's services, especially sharia Bandung Hotel Daarul Jannah.

The study population was guests staying at Hotel Daarul Jannah Bandung are the subject of research in the last 6 months have a population of approximately 950 people. Determination of the number of samples in this study using the formula Slovin, the study sample size of 100 people.

Methods of data collection through interviews, questionnaires, and documentation study. Data analysis model used is linear regression analysis berganda. Pengujian hypotheses simultaneously or partially performed using SPSS software version 13.

The results showed that the application of Islamic business ethics and quality of service simultaneously or partially significant effect on consumer interest and use the services of the hotel stay sharia Daarul Jannah Bandung. The dominant variable significantly influence consumer interest is variable application of Islamic business ethics. The coefficient of determination that has been adjusted by 84% indicates that the contribution of the application of Islamic business ethics and quality of service to the consumer interest by 84%, while the remaining 16% is contributed by other variables that are not addressed in this study.

Keywords: Application of Islamic Business Ethics, Quality of Service, Consumer Interests

المخلص

محمد نور : تأثير تنفيذ الإسلامية أخلاقيات العمل وجودة الخدمة الضمانات المستهلك باستخدام الخدمات الفندقية الشرعية باندونغ الجنة

مشكلة هذا البحث مدى تأثير تطبيق أخلاقيات العمل للإسلام ونوعية خدمة لمصالح المستهلكين استخدام الخدمات الشرعية فندق الجنة باندونغ، الفرضية المقترحة هي تطبيق أخلاقيات العمل للإسلام ونوعية الخدمات المفترض أن تؤثر على مصلحة المستهلك لاستخدام خدمات الفندق الشرعية الجنة باندونغ ، وكان الغرض من هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل أثر تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي،

وجودة الخدمة لمصلحة المستهلك في استخدام الخدمات الشرعية الجنة فنادق باندونغ، أن تعرف أين تؤثر على المتغيرات السائدة مصلحة المستهلك. النظريات المستخدمة لدعم النقاش في هذا البحث هي نظرية ومفاهيم أخلاقيات العمل للإسلام، وخاصة فيما يتعلق بتطبيق أخلاقيات العمل في الضيافة، نظريات ومفاهيم جودة الخدمة وكذلك النظريات والمفاهيم التي تهم المستهلك.

في إطار هذا البحث هو أن قرار استخدام الشرعية الخدمات الفندقية يسبقه مصلحة المستهلك لاستخدام الخدمات الشرعية الضيافة، ويتأثر الاهتمام بها من تطبيق أخلاقيات العمل للإسلام في الشرعية، ويتأثر أيضا من خلال نوعية الخدمة التي الشرعية إدارة الفندق. هذه العوامل يعتقد أن تؤثر على مصلحة المستهلك في استخدام خدمات الفندق، الشرعية خاصة باندونغ فندق الجنة.

كان مجتمع الدراسة النزلاء المقيمين في فندق باندونغ هي موضوع البحث في أشهر الماضية يبلغ عدد سكانها حوالي نسمة. تحديد عدد العينات في هذه الدراسة باستخدام صيغة ، وحجم عينة الدراسة من شخص.

طرق جمع البيانات من خلال المقابلات والاستبيانات، ودراسة الوثائق. نموذج تحليل البيانات المستخدمة هو الانحدار الخطي فرضيات التحليل في وقت واحد أو جزئيا القيام بها باستخدام البرمجيات النسخة .

وأظهرت النتائج أن تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة في وقت واحد أو جزئيا تأثير كبير على مصلحة المستهلك واستخدام الخدمات الشرعية الإقامة في الفندق الجنة باندونغ. المتغير المهيمن تؤثر تأثيرا كبيرا مصلحة المستهلك هو تطبيق متغير من أخلاقيات العمل الإسلامي. معامل التحديد التي تم تعديلها من قبل يشير إلى أن مساهمة تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة لمصلحة المستهلك بنسبة بينما ساهم المتبقية من المتغيرات الأخرى التي لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

المسئولون الهويات الخدمة، جودة الأعمال، أخلاقيات الإسلامية ط ب بقت : ك ل مات