

**ANALISIS PENGARUH SHARIA COMPLIANCE HOTEL DAN CUSTOMER
VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION**

(Survei Pada Konsumen Hotel Berbasis Syariah di Kota Padang)

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen Pada
Program Studi Magister manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Oleh:

SHEILA KHAIRANA ALANDRI

BP.1620522015

Pembimbing :

Dr. Verinita, SE. M.Si

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

**Analisis Pengaruh *Sharia Compliance Hotel* dan *Customer Value* Terhadap
Customer Satisfaction.
(Survei Pada Konsumen Hotel Berbasis Syariah di Kota Padang)**

*Thesis oleh Sheila Khairana Alandri
Pembimbing Dr.Verinita,SE.M.Si*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari konsep hotel syariah dan customer value terhadap kepuasan pelanggan. penelitian ini termotivasi oleh meningkatnya pariwisata halal di dunia yang menjadikan mayoritas penduduk muslim di Indonesia sadar akan *halal life style* sehingga menjadi tren yang sedang berkembang,serta hal ini juga mejadikan kebutuhan masyarakat akan produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Objek penelitian ini adalah 8 hotel syariah yang berada di kota padang dan sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah menginap dan merasakan fasilitas hotel di hotel syariah yang berada di kota padang minimal satu kali. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah metode *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* serta pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner secara online kepada 190 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah distribusi frekuensi, outer model yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, iner model yang terdiri dari R square dan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji f. Metode analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) berdasarkan komponen atau varian, yang dioperasikan melalui aplikasi PLS. Hasil dari penelitian ini adalah konsep hotel syariah dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti bahwa semakin bagus konsep hotel syariah baik dari segi pelayanan, design interior dan pembiayaan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitu juga dengan nilai pelanggan semakin banyak nilai yang didapat pelanggan baik dari nilai kualitas, nilai emosional, nilai harga dan nilai sosial maka semakin tinggi kepuasan yang didapat oleh pelanggan.

.Keywords: *Konsep Hotel Syariah, Customer Value, Customer Satisfaction*