

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA BERBASIS SYARIAH
DAN KONVENSIONAL DI KOTA PALU STUDI PERBANDINGAN
(Rv Villa Family Syariah Dan Zamrud Villa)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*

Oleh:

RISKA

NIM: 20.5.12.0134

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional Di Kota Palu Studi Perbandingan (Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud Villa)” benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 16 Februari 2024 M
6 Syaban 1445 H

Penulis



Riska

Nim 20.5.12.0134

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional Di Kota Palu Studi Perbandingan (Rv Villa Family Syariah Dan Zamrud Villa)”. Oleh mahasiswi atas nama Riska NIM: 20.5.12.0134 Mahasiswi program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 16 Februari 2024 M

6 Syaban 1445 H

Mengetahui

Pembimbing I



Drs. Sapruddin M.HI
NIP.19621011 199403 1 001

Pembimbing II



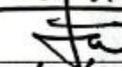
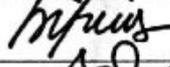
Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP.19871110 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi saudara Riska, Nim.20.5.12.0134 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional Di Kota Palu Studi Perbandingan (Rv Villa *Family* SyariaH Dan Zamrud Villa)”. Yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Pada tanggal 22 Maret 2024 M yang bertepatan dengan tanggal 11 Ramadhan 1445 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana. Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, _____ M
H

DEWAN PENGUJI

| Jabatan | Nama | Tanda Tangan |
|--------------|---------------------------------------|---|
| Ketua | Nuriatullah, SEI.,MEK |  |
| Munaqisy 1 | Prof.Nurdin, S.pd.,S.Sos.,M.Com, Ph.D |  |
| Munaqisy 2 | Fatma, S.E.,M.M |  |
| Pembimbing 1 | Drs.Sapruddin, M.HI |  |
| Pembimbing 2 | Abdul Jalil, S.E.,M.M |  |

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



Dr.Sagir Muhammad Amin, M.Pd. I.
NIP.19650612 199203 1 004



Nursyamsu, S.H.I., M.S.I
NIP.19860507 201503 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan nikmat kesehatan dan dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional Di Kota Palu Studi Perbandingan (Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud Villa)”. Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Strata-1 di Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Selanjutnya skripsi ini juga merupakan karya penulis yang mustahil dapat terwujud tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini, teruntuk kepada :

1. Teruntuk yang tercinta kedua orang tua yaitu Ayahanda Abd Rahim, Ibunda Herda,serta kedua adik saya Risna dan Riswan dan seluruh keluarga besar. Tiada kata yang paling pantas selain terima kasih. Terima kasih telah membesarkan dan mendidik dengan setulus hati. Terima kasih karena selalu mendampingi, mendukung dan memberikan dekatan kasih sayangnya agar penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu.
2. Rektor UIN Datokarama Palu Bapak Prof. Dr. H. Lukman, M.Ag, Bapak Dr. Hamka, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Hamlan, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr.H.Faisal Attamimi, M.Fil.I selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kebijakan selama penulis berkuliah sampai dengan penyelesaian studi.

3. Bapak Dr. Sagir M. Amien M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pak Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I.,M.E selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,Ibu Dr.Sitti Aisyah,S.El.,M.El selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik
4. Bapak Nursyamsu, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Ibu Dewi Salmita, S.Ak., M.Ak. selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi syariah yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses belajar.
5. Drs.Sapruddin,M.H.I selaku Dosen Pembimbing I yang telah berupaya memberikan bimbingannya dan arahan serta petunjuk demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Abd Jalil, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah berupaya memberikan bimbingannya dan arahan serta petunjuk demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan UIN Datokarama Palu yang dengan ikhlas memberikan pengajaran dan pelayanan selama penulis mengikuti rutinitas akademik.
8. Seluruh Pengurus perpustakaan dan staf Uin Datokarama Palu yang dengan ikhlas memberikan pelayanan selama penulis mengikuti rutinitas akademik.
9. Seluruh mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2020 terkhusus kepada semua teman kelas Ekonomi Syariah 4 yang sudah banyak memberikan masukan, nasehat serta motivasi untuk terus berjuang bersama dalam menuntut ilmu hingga akhir penyelesaian studi.
10. Kepada teman-teman dan sahabat yang telah membantu dan meluangkan waktunya dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Dan kepada semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis senantiasa mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang tidak terhingga dari Allah swt.

Palu, 16 Februari 2024 M
6 Syaban 1445 H

Penulis,



Riska

Nim 20.5.12.2.0134

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| D. Penegasan istilah..... | 5 |
| E. Garis-Garis Besar Isi..... | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| B. Grand Teori..... | 14 |
| 1. Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2. Indikator Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 4. Manfaat Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 5. Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| C. Villa Syariah | 24 |
| 1. Pengertian Villa Syariah..... | 24 |
| 2. Kriteria Villa Syariah..... | 26 |
| 3. Aspek Legal Dalam Villa Syariah..... | 30 |
| 4. Perbedaan Villa Syariah dan Hotel Konvensional | 31 |
| D. Villa Konvensional..... | 33 |

| | |
|---|----|
| 1. Pengertian Villa Konvensional..... | 33 |
| 2. Macam-Macam Jenis Villa..... | 34 |
| 3. Fungsi Villa Dalam Pariwisata..... | 35 |
| 4. Pelayanan Villa..... | 35 |
| E. Kerangka Berfikir..... | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Desain Penelitian..... | 38 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 39 |
| C. Kehadiran Peneliti..... | 39 |
| D. Sumber Data Penelitian..... | 40 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| F. Teknik Analisa Data..... | 43 |
| G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data..... | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian..... | 46 |
| B. Pembahasan Penelitian..... | 52 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 67 |
| B. Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 31 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rv Villa <i>Family</i> Syariah..... | 45 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Zamrud Villa..... | 46 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| Tabel 4.1 Fasilitas Rv Villa <i>Family</i> Syariah Dan Zamrud Villa..... | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengajuan Judul Skripsi

Lampiran 2 SK Pembimbing

Lampiran 3 Surat Izin Meneliti

Lampiran 4 Surat Di Izinkan Meneliti

Lampiran 5 Sk Skripsi

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama : Riska
Nim : 20.5.12.0134
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA BERBASIS SYARIAH DAN KONVENSIONAL DI KOTA PALU STUDI PERBANDINGAN (Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud Villa)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bisnis villa berbasis syariah dan konvensional di Kota Palu yaitu Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud Villa. Dan membandingkan secara signifikan yang ada pada villa syariah dan villa konvensional. Sehingga dapat menarik minat konsumen untuk memilih menginap atau menggunakan jasa villa tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu jenis penelitian yang turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan hasil yang relevan. Selanjutnya dipilihnya penelitian kualitatif karena kemantapan peneliti berdasarkan pengalaman penelitiannya dan metode kualitatif dapat memberikan perincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif.

Hasil penelitian, perbandingan yang terlihat yaitu pada daya tanggap (*Responsiveness*) bahwa pelayanan antara villa syariah dan konvensional sudah berusaha menciptakan pelayanan yang baik dan bagus bagi pengunjung, namun rv villa *family* syariah memberikan ketentuan syariah yaitu tamu yang menginap wajib memiliki bukti suami istri. Sedangkan zamrud villa tidak memberlakukan hal tersebut yaitu mebebaskan tamu untuk menginap meskipun bukan suami istri. Perbandingan fasilitas yang cukup berebeda karena harganya pun juga berbeda, dimana Rv villa *family* syariah lebih mahal dibandingkan zamrud villa sehingga fasilitas yang ditawarkan pun berbeda tapi ini tidak menjadi masalah besar bagi pengunjung untuk menentukan pilihannya karena kedua villa tersebut memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap tamu yang berkunjung villa.

Dari kesimpulan yang diperoleh diharapkan kepada kedua villa lebih memperhatikan karyawan dengan cara memberi arahan serta pelatihan cara pelayanan yang baik dan benar kepada tamu. Serta cara berkomunikasi yang baik dengan menyampaikan hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen.

Bagi karyawan penelitian ini diharapkan sebagai pembelajaran agar lebih baik lagi dalam pelayanan terhadap tamu, untuk meningkatkan citra villa. Karena kepuasan konsumen sangat menentukan konsumen datang kembali atau tidak.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Villa bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, akan tetapi villa merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa, yang khususnya di bidang akomodasi yaitu suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa dan lainnya.¹ Segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya.

Dalam dunia perhotelan, kualitas pelayanan merupakan salah satu bagaimana hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan para pelanggan tersebut, serta juga dapat menentukan citra sebuah hotel di mata konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan.² Sedangkan kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari hasil yang dirasakan para pelanggan.

¹ Alma buhari, *Manajmen pemasaran dan pemasaran jasa* (Bandung: ALFABETA, 2011),289

² Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta, 2012),45

Kepuasan pengunjung merupakan faktor penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, contohnya seperti informasi dari mulut ke mulut lainnya yang menghasilkan dampak positif dan juga kesetiaan pengunjung bagi hotel. Kepuasan pengunjung juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta situasi sesaat. Apabila kepuasan pelanggan terpenuhi, maka akan memicu pelanggan untuk memilih berkunjung kembali dan diharapkan juga dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Jadi, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan bisnis. Banyak produsen berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk memenuhi harapan dan menghasilkan rasa puas bagi para pelanggannya. Kualitas pelayanan yang maksimal, maka akan menghasilkan kepuasan maksimal juga, kemudian dengan kepuasan maksimal ini diharapkan pelanggan memilih kembali untuk berkunjung.

Di Kota Palu banyak sekali usaha villa yang menawarkan berbagai fasilitas, harga, dan ciri khas yang berbeda-beda dari setiap villa baik itu villa yang berbasis syariah maupun konvensional. Sehingga dapat menarik konsumen untuk memilih, menginap atau menggunakan jasa villa tersebut. Dalam penelitian ini saya memilih Rv villa *family* syariah dan Zamrud villa, dikarenakan dilihat dari lokasinya yang strategis dan menawarkan pemandangan alam yang menakjubkan seperti pegunungan, laut dan area perkotaan sekitar. Selain itu Rv villa *family* syariah dan Zamrud villa memiliki perbedaan, hal yang membedakannya yaitu Rv villa *family*

syariah adalah villa syariah sedangkan Zamrud villa adalah villa konvensional. Ini dapat dilihat dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup aurat, villa juga hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan sarana ibadah di setiap kamar yang bisa digunakan tamu tanpa harus menambahkan biaya penyewaan fasilitas, sehingga akan menjadi nilai lebih bagi pihak villa untuk menarik minat konsumen untuk datang kembali menggunakan jasa villa dan menimbulkan kepuasan bagi tamu dalam pelayanan yang diterimanya.

Dilihat dari keunikan Rv villa *family* dan Zamrud villa yang berani memposisikan sebagai usaha penyedia jasa akomodasi yang berada di kawasan pusat bisnis di kota Palu dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi minat konsumen untuk memakai jasa akomodasi (penginapan), dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian konsumen, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel kualitas pelayanan di villa tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini sebagai objek penelitian dengan judul” **Analisis Kualitas Pelayanan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional Di Kota Palu Studi Perbandingan (Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud Villa)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diangkat adalah:

1. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan antara Rv villa *family* Syariah dan Zamrud villa?
2. Apa saja fasilitas yang ditawarkan oleh di Rv villa *Family* syariah dan Zamrud villa untuk pengunjung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Segala sesuatu yang dilakukan tentunya memiliki tujuan dan pengharapan manfaat dari apa yang dilakukan. Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana perbedaan kualitas pelayanan Rv villa *family* syariah dan Zamrud villa.
- b. mengetahui Apa saja fasilitas yang ditawarkan oleh di Rv villa *Family* syariah dan Zamrud villa untuk pengunjung

2) Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap keilmuan bisnis dan manajemen syariah, terutama menyangkut

pemikiran tentang kualitas pelayanan di villa syariah dan konvensional dalam sebuah lembaga bisnis Islam.

b. Manfaat Praktisi Hasil

penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Rv Villa *Family* Syariah dan Zamrud villa maupun lembaga bisnis Islam lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Penegasan Istilah

Untuk lebih memudahkan pemahaman terhadap skripsi yang berjudul "Analisis kualitas pelayanan bisnis villa berbasis syariah dan konvensional di kota palu studi perbandingan (Rv villa *family* syariah dan zamrud villa)". Maka penegasan istilah ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang dikaji. Maka terlebih dahulu dikemukakan beberapa pengertian unsur yang terangkai dalam judul skripsi ini sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan bisnis. Banyak produsen berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk memenuhi harapan dan menghasilkan rasa puas bagi para pelanggannya. Kualitas pelayanan yang maksimal, maka akan menghasilkan kepuasan maksimal juga, kemudian dengan kepuasan maksimal ini diharapkan pelanggan memilih kembali untuk berkunjung.

2) Villa Syariah

Villa syariah adalah sebuah penginapan yang mengacu pada aturan dan prinsip-prinsip Islami dalam pengelolaan dan penyediaan layanan untuk para tamu. Konsep penginapan ini meliputi aspek-aspek seperti makanan halal, pemisahan antara kamar tidur laki-laki dan perempuan, serta fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan keluarga Muslim. Villa syariah juga memperhatikan aspek kebersihan, ketenangan, dan privasi bagi para tamu.

3) Villa Konvensional

Villa adalah jenis properti hunian yang berbeda dengan rumah biasa, karena cenderung lebih besar, mewah, dan eksklusif. Villa seringkali terletak di area yang tenang dan memiliki pemandangan alam yang indah, seperti di tepi laut, di pegunungan, atau di tengah alam pedesaan. Villa juga memiliki fasilitas yang lengkap dan mungkin termasuk kolam renang pribadi, taman yang luas, ruang tamu yang besar, dapur lengkap, kamar tidur yang nyaman, dan berbagai area untuk bersantai. Villa biasanya ditempati untuk jangka waktu yang lebih lama, seperti sebagai tempat tinggal pribadi, atau sebagai tempat menginap selama liburan atau perjalanan bisnis.

E. Garis-Garis Besar Isi

Penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I, Merupakan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar isi.

BAB II, Bab ini berisi mengenai uraian penelitian-penelitian terdahulu, beserta perbandingannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Teori-teori yang dijelaskan merupakan teori yang relevan dengan permasalahan yang dimiliki dalam penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, villa syariah dan villa konvensional

BAB III, Bab ini merupakan pembahasan mengenai tata cara atau tahapan pelaksanaan penelitian yang digunakan untuk mencari jawaban atas permasalahan penelitian yang sudah ditetapkan. Isi bab ini meliputi desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV, Bab ini memuat analisis data dan pembahasan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini menjelaskan Analisis kualitas pelayanan bisnis villa berbasis syariah dan konvensional.

BAB V, Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari seluruh bab yang telah selesai diteliti oleh penulis. Serta saran yang disampaikan untuk para pelaku industri perhotelan syariah maupun konvensional, yang dapat dijadikan sebagai patokan atau acuan untuk perbaikan terhadap masalah ataupun kendala yang ditemui selama penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh (Dwi Ratnasari & Tatang Ary Gumanti, 2019) dalam judul jurnalnya “*Relationship Marketing, Service Quality, Satisfaction and Customers Loyalty Of Bank Sharia Mandiri Banyuwangi*”. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji bagaimana hubungan antara pemasaran, kualitas pelayanan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengujian menggunakan *path analysis* (analisis jalur). Kesimpulan pada penelitian ini yaitu, bahwa pemasaran dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya memediasi pengaruh hubungan antara pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kedua, menurut penelitian yang dilakukan (Muhammad Elfi Azhar, Jufrizen, Muhammad Andi Prayogi & Maya Sari, 2019) dalam jurnal yang berjudul “*Effect of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfaction*”. Tujuan dari penelitian ini dibagi menjadi 2 sub tujuan, yaitu menyelidiki pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan wisatawan dan menyelidiki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal, dengan teknik pengambilan data melalui kuisioner yang kemudian data dianalisis menggunakan regresi berganda. Kesimpulan dari penelitian ini jika

semakin tinggi bauran pemasaran yang dirasakan, maka kepuasan wisatawan akan meningkat. Serta, semakin tinggi wisatawan merasakan kualitas layanan, maka kepuasan wisatawan juga akan lebih tinggi.

Ketiga, menurut (Canalini Yosep, Paulus Kindangen, & Ferdinand Tumewu, 2016) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul "*The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Gran Puri Hote Manado*". Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa kualitas layanan dengan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai indikator, yang mana paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Gran Puri Manado. Metode yang digunakan adalah metode survei, dimana informasinya diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan kepada 40 responden yang menginap di Hotel, serta data di analisis menggunakan analisis regresi berganda. Kesimpulan pada penelitian ini, bahwa *Tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Sholahudin, & Ary Kusuma Wardani, 2017) dalam judul jurnalnya "*Customer Satisfaction In Sharia Hotel*". Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Solo Syariah. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penyebaran kusioner pada pelanggan yang pernah ataupun sedang menginap di Hotel Syariah Solo. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) harga berpengaruh positif signifikan terhadap

kepuasan konsumen, serta (3) fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jadi, jika ketiga hal tersebut makin ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat.

Kelima, menurut (Deni Kamaludin Yusup, 2019) dalam penelitian jurnalnya yang berjudul “*Analyzing the effect of service quality on customer satisfaction of Islamic banking in west Java Province, Indonesia* ”. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam perbankan Syariah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan menekankan pada jenis penelitian eksplanatori. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di perbankan Syariah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan diatas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu. Penelitian yang dikaji oleh penulis lebih ditekankan pada Kesesuaian Pengelolaan Bisnis Secara Islam dan penelitian ini dilakukan pada Rv Villa Family Syariah Palu. bahwa objek penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dikaji oleh penulis pada penelitian ini berfokus pada Analisis Pengelolaan Bisnis Villa Berbasis Syariah.

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

| No | Nama, Judul dan Tahun | Hasil penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|---|----------------------------------|
| 1 | Dwi Ratnasari & Tatang Ary Gumanti, 2019 dalam judul jurnalnya “ <i>Relationship Marketing, Service Quality, Satisfaction and Cusomers Loyalty Of Bank Sharia Mandiri Banyuwangi</i> ”. | pemasaran dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya memediasi pengaruh hubungan antara pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. | Meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan terhadap suatu jasa | Objek yang diteliti berbeda |
| 2 | Muhammad Elfi Azhar, Jufrizen, Muhammad Andi Prayogi & Maya | jika semakin tinggi bauran pemasaran yang dirasakan, maka kepuasan | Meneliti bagaimana kualitas pelayanan | Objek dan metode penelitian yang |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | Sari, 2019 dalam jurnal yang berjudul “ <i>Effect of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfaction</i> ” | wisatawan akan meningkat. Serta, semakin tinggi wisatawan merasakan kualitas layanan, maka kepuasan wisatawan juga akan lebih tinggi. | dalam meningkatkan kepuasan pelanggan | digunakan berbeda |
| 3 | Canalini Yosep, Paulus Kindangen, & Ferdinand Tumewu, 2016 dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “ <i>The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Gran Puri Hote Manado</i> ”. | bahwa <i>Tangibility, reliability, responsiveness, assurance,</i> dan <i>emphaty,</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. | Meneliti bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan | Objek dan metode penelitian yang digunakan berbeda |
| 4 | Muhammad Sholahudin, & Ary | (1)kualitas layanan memiliki dampak | Meneliti bagaimana | Objek dan metode |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | Kusuma Wardani, 2017) dalam judul jurnalnya “ <i>Customer Satisfaction In Sharia Hotel</i> ”. | positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta (3) fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. | kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan | penelitian yang digunakan berbeda |
| 5 | Deni Kamaludin Yusup, 2019) penelitian yang berjudul “ <i>Analyzing the effect of service quality on customer satisfaction of Islamic banking in west Java Province, Indonesia</i> ”. | variabel kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di perbankan Syariah. | Bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan | Objek dan metode penelitian yang digunakan berbeda |

B. Grand Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa definisi dalam menjelaskan tentang pelayanan, yang pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas pelayanan ini dapat dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan yang buruk. Kualitas pelayanan bukan suatu hal yang permanen, namun dapat menjadi fleksibel dan dirubah. Perubahan tersebut berupa peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Oleh karenanya, pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu diupayakan secara terus-menerus. Untuk menjaga kestabilan mutu perusahaan.¹

Menurut Wijaya, bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²

Service Quality atau kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi, adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima, dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan ini menjadi hal pertama yang

¹ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT salemba Empat, 2004), 181

² Wijaya tony, *Manajemen kualitas jasa* (Jakarta pusat, 2011), 11

menjadi perhatian serius oleh perusahaan dengan waktu jangka panjang, yang tentunya melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.³

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.⁴

Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian sebuah produk atau jasa dengan ukuran yang sesuai berlakunya ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.⁵

Jadi, segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh pihak perusahaan (Villa) harus sesuai dengan ekspektasi, serta selalu berusaha meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan dan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya, kualitas pelayanan dibangun dengan faktor utama mengenai persepsi masyarakat atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka inginkan serta diharapkan, maka barulah layanan dapat dikatakan bermutu dan dapat dikatakan memuaskan. Sedangkan layanan yang kurang bermutu, merupakan layanan yang tidak seperti diharapkan. Kualitas pelayanan yang di berikan suatu perusahaan tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan semata. Sebab, sebagai

³ Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen pemasaran jasa* (Jakarta : salemba empat, 2013), 197

⁴ Kotler, Philip, *Manajemen pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 2009), 4

⁵ Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*. (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2012), 172

seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus dilandasi dengan nilai-nilai syariah, guna mewujudkan nilai ketakwaan serta membuktikan nilai konsisten keimanan dalam rangka menjalankan kegiatan suatu bisnis. Tidak hanya berorientasi komitmen pada materi semata, namun sebagian dari nilai ibadah kepada Allah SWT. Kesimpulannya, pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci dari kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas dipandang sebagai salah satu komponen yang harus diwujudkan oleh suatu perusahaan, karena memiliki pengaruh dalam menarik konsumen baru dan juga kemungkinan pelanggan berpindah ke perusahaan lain menjadi berkurang.

Kualitas mempunyai arti sangat penting dalam keputusan pembelian konsumen. Apabila kualitas produk yang dihasilkan baik maka konsumen akan cenderung melakukan pembelian ulang sedangkan, bila kualitas produk yang tidak baik maka konsumen tidak akan melakukan pembelian ulang. Kualitas produk sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dari pemasaran, rekayasa pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. Jadi kualitas produk adalah sejumlah atribut atau sifat-sifat yang dideskripsikan di dalam produk (barang dan jasa) dan digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan.⁶

⁶ Noorohmah, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019), 55

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Naml : 88 sebagai berikut:

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدًا وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾

Terjemahan :

“Dan engkau akan melihat gunung-gunung, yang engkau kira tetap di tempatnya, padahal ia berjalan (seperti) awan berjalan. (Itulah) ciptaan Allah yang mencipta dengan sempurna segala sesuatu. Sungguh, Dia Mahateliti atas apa yang kamu kerjakan.”

Tafsir :

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam memproduksi suatubarang harus diselesaikan dengan kualitas yang sempurna dan sebaik-baiknya karena Allah sendiri sudah menciptakan semua yang ada dilangit dan di bumi dengan kualitas yang sangat sempurna. Bila suatu produk telah dapat dikatakan sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik, produk tersebut juga harus diselesaikan dengan kualitas yang sempurna.⁷

Konsep kualitas pelayanan didalam Islam ialah bentuk penilaian intelektual dari pelanggan atas diberikannya pelayanan oleh perusahaan dengan mendasarkan setiap tindakan mereka pada standar nilai moral, sesuai dengan syara' yang telah dijelaskan. Untuk mencapai derajat ketakwaan seorang

⁷ Noorohmah, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019), 56

muslim harus memberikan layanan sesuai dengan nilai norma syariah untuk menegakkan nilai takwa dan menunjukkan keteguhan keyakinan mereka untuk mewujudkan tujuan hukum Islam.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono terdiri dari:⁸

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik. Keandalan juga merupakan salah satu elemen yang harus diperhatikan, karena kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik akan membuat pelanggan merasa puas dengan kinerja perusahaan.

⁸ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. (Yogyakarta. Andi, 2014), 282

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan merupakan pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam implementasinya daya tanggap meliputi kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko

atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan atau *assurance* merupakan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam membeli jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu *assurance* sangatlah penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

4) Empati (*Empathy*)

Empati adalah Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman. dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan untuk memenuhi kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Apabila penilaian pelanggan untuk perhatian dari perusahaan sangat baik maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa yang diberikan.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik yaitu yang disediakan oleh perusahaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan. Penampilan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik , perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan

pegawai. Fasilitas fisik yang lengkap dan memadai akan membuat pelanggan merasa puas dan nyaman dalam menggunakan pelayanan tersebut.

3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan yaitu :⁹

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*(Andi: Yogyakarta, 2016), 141

- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu :¹⁰

1. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.

¹⁰ Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Managemen*, (15th Edition, Pearson Education, Inc : 2016) h 442

2. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
3. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
4. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.
5. Nama baik perusahaan meningkat dan unggul dalam persaingan bisnis.

5. Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan kualitas pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, Kualitas Pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas Kualitas Pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan.

Fandy Tjiptono menyatakan dengan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas Kualitas Pelayanan yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, secara simultan variabel kualitas Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹¹

¹¹ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran* (Andi Offset: Yogyakarta), 125

C. Villa Syariah

1. Pengertian Villa Syariah

Villa syariah adalah akomodasi atau hunian yang mengikuti aturan syariah dalam pengelolaan, pelayanan, dan fasilitas yang disediakan. Villa syariah mengutamakan prinsip syariah dalam segala aspeknya, seperti pelayanan, fasilitas, dan penawaran aktivitas. Villa syariah biasanya dikelola oleh pengelola yang mengutamakan prinsip kehalalan, kebersihan, kenyamanan, dan aman. Villa syariah menawarkan peluang investasi yang menjanjikan bagi para investor, karena banyaknya permintaan dari masyarakat muslim akan hunian yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam mengelola villa syariah, harus memperhatikan konsep syariah secara utuh dan melibatkan para ulama sebagai konsultan untuk menjaga kesesuaian konsep syariah dalam pengelolaannya. Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syariah (termasuk hotel syariah) adalah :¹²

- a. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi. Dengan ini, maka pihak pengelola memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.
- b. Penegakkan prinsip keadilan. Adil diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya semua hak

¹² Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009),h.24-25

konsumen terpenuhi.

- c. Prinsip larangan riba.
- d. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal. Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen. Artinya, tidak ada diskriminasi antara kulit hitam dan putih, antara beragama Islam atau lainnya.
- e. Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi. Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan mudharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.
- f. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah. Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.
- g. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik. Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik, agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.

Jadi yang paling penting dalam menjalankan bisnis syariah (termasuk villa syariah) adalah keimanan kepada Allah (*tauhid*), kepemimpinan (*khilafah*) dan keadilan (*a'dalah*). Tauhid merupakan bagian yang paling penting sebab konsep yang pertama adalah pelaksanaan segala aktivitas baik yang menyangkut ubudiah/ibadah mahdah (berkait shalat, zikir, shiam, tilawat al-quran), mu'amalah (termasuk ekonomi), muasyarah, hingga akhlak. Syariah Islam termasuk syariah perekonomian mempunyai komitmen untuk menjadi sebab kebahagiaan dan kesejahteraan hidup

manusia. Tujuan syariah Islam adalah menciptakan keadilan dan kesejahteraan dalam berbisnis dan berusaha (istilah keadilan mencari fadhillah / karunia Allah).¹³

Adapun prinsip - prinsip syariah yang bersifat umum dalam menjalankan muamalah, usaha ekonomi termasuk usaha villa adalah :

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syariah. seperti dalam hal makanan, minuman khamar, perjudian, perzinaan, dan lain-lain.
- b. Tidak mengandung unsur kezhaliman, kemudharatan, kemungkaran, kemaksiatan, maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah baik secara langsung maupun tidaklangsung.
- c. Transaksi dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang nyata, benar-benar ada tidak bersifat meragukan.
- d. Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan.
- e. Ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antara pihak-pihak terkait.¹⁴

2. Kriteria Villa Syariah

Dalam menjalankan bisnis (termasuk villa syariah) juga ada beberapa kriteria-kriteria yang harus dimiliki dan membedakan villa syariah dengan villa lainnya, yaitu

¹³ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Jakarta:Erlangga ,2012),h.4-6l

¹⁴ <https://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syariah/> diakses pada 31 Desember 2016

sebagai berikut:

a. Syiar dan tampilan

Pakaian para pekerja dan karyawan adalah pakaian Islami dan menutup aurat, bukan hanya mereka yang dipajang dibagian depan sebagai *customer service* atau petugas *receptionis* misalnya. Namun juga semua karyawan termasuk *cleaning service* dan juru masak yang jauh disudut hotel. Ini menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syariah bagi karyawannya.²⁵ Al-Qur'an Surah

يٰٓأَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِّأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِبْنَ عَلَيْهِنَّ
مِنْ جَلْبَابِهِنَّ ذٰلِكَ اَدْنٰى اَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذِنَنَّكَ وَاللّٰهُ غَفُوْرًا
رَّحِيْمًا

Al-Ahzab ayat 59.

Terjemahan:

*"hai nabi katakanlah kepada isteri-isterimu , anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: "hendaklah mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka." Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal , karena itu mereka tidak diganggu. Dan Allah maha pengampun lagi maha penyayang".(QS. Al-Ahzab: 59).*¹⁵

Tafsir:

Dari ayat yang berbicara tentang ketertutupan aurat, ditemukan isyarat bahwa untuk merealisasikan hal tersebut, manusia tidak membutuhkan upaya dan tenaga yang berat. Menutup aurat tidaksulit, karena dapat dilakukan dengan bahan apa pun yang tersedia, sekalipun selembar daun (asalkan dapat menutupinya)¹⁶. Busana muslimah dalam Islam tidak hanya berfungsi sebagai perhiasan dan penutup tubuh

¹⁵ Syaamil, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: PT. Sygma Exa Grafika, 2005), 426.

¹⁶ M. Quraish Shihab, *Wawasan al-Quran* (Bandung: Mizan Pustaka, 2007), 159

dari panas dan dingin. Tetapi yang lebih utama adalah menutupi aurat. Aurat dari segi bahasa berarti hal yang jelek (untuk dilihat) atau sesuatu yang memalukan (bila dilihat)¹⁷. Dalam terminologi syari'ah, aurat adalah bagian tubuh yang diharamkan Allah untuk diperlihatkan kepada orang lain dan wajib ditutupi.

- b. Interior hotel dan ruangan kamar berdesain Islami , yang tidak selalu dikaitkan dengan budaya timur tengah. Namun bisa jadi ada gambar atau tulisan yang mengingatkan tentang sejarah Islam, Kebudayaan Islam, atau bahkan tokoh-tokoh Islam
- c. Membudayakan salam dimana-mana secara khusus kepada para tamu, berusaha ramah dalam setiap kesempatan dengan niatan memasukan kebahagiaan di hati saudaranya. Senyum tulus penuh makna sedekah, bukan rutinitas yang menjemukan.
- d. Ketersedian fasilitas ibadah dalam hotel, misalnya mushalla masjid dan perlengkapan ibadah disetiap kamar misalnya, mukena, sajadah, dan Al-Qur'an.
- e. Peniadaan fasilitas - fasilitas yang menimbulkan maksiat, seperti bar, diskotik, dan lain-lain.
- f. Penyajian makanan yang menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Hal ini sesuai dengan prinsip syari'ah sebagaimana firman Allah dalam Surah Al-Baqarah:168

¹⁷ Tim Redaksi Ensiklopedi Islam, *Ensiklopedi Islam* (Jakarta: Ihtiar Batu, 1994), 189.

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Terjemahan:

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaita, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.”(QS.Al-Baqarah:168).¹⁸

Tafsir:

Dalam Tafsir al-Misbah dijelaskan bahwa seruan kehalalan makanan pada ayat ini ditujukan kepada seluruh manusia, apakah beriman kepada Allah SWT atau tidak. Namun demikian, tidak semua makanan dan minuman yang halal otomatis *thayyib*, dan tidak semua yang *thayyib* adalah halal sesuai dengan kondisi masing-masing. Ada yang halal dan baik untuk seseorang yang memiliki kondisi kesehatan tertentu, dan ada juga yang kurang baik untuknya, walaupun baik untuk yang lain. Ada makanan yang baik tetapi tidak bergizi, dan ketika itu menjadi kurang baik.¹⁹ Karena itu, makanan yang sangat dianjurkan adalah makanan yang halal dan *thayyib*. Menurut Ibnu Katsir, *thayyib* dalam ayat ini adalah baik itu sendiri, tidak berbahaya bagi tubuh atau pikiran.²⁰

Hotel syari'ah adalah bagian dari bisnis yang berprinsip syari'ah, oleh karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip - prinsip ekonomi Islam. Hal itu didasarkan pada satu kaidah ushul “*al-ashlu fi-al-afal al-taqayyud bi hukmi asy-syar`i*” (bahwa hukum asal suatu perbuatan adalah terikat dengan hukum

¹⁸ Syaamil, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: PT. Sygma Exa Grafika, 2005), 25

¹⁹ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Vol. XIV, (Ciputat: Lentera Hati, Cetakan II, 2009), 182-183.

²⁰ Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-Adzim* (Beirut : Daar al-Fikr, 1923)

syara': baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh atau haram). Maka dalam melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa berpegang teguh pada ketentuan syari'at.²¹

3. Aspek Legal Dalam Villa syariah

Villa Syariah memerlukan aspek legal yang ketat karena secara hukum di Indonesia, semua pengelolaan akomodasi tempat menginap harus mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Berikut adalah beberapa aspek legal yang harus dipenuhi dalam mengelola villa Syariah:

1. Perizinan, Untuk memulai bisnis villa Syariah, diperlukan perizinan dari pemerintah setempat seperti izin mendirikan bangunan dan izin operasional. Selain itu, juga harus memenuhi syarat-syarat dalam pengelolaan akomodasi tempat menginap sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Mempertimbangkan aspek syariah, akomodasi villa Syariah harus mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah dalam pengoperasiannya seperti adanya pemisahan antara ruangan pria dan wanita, tidak menyediakan minuman keras dan makanan yang mengandung bahan non-halal, serta menyediakan sarana tempat ibadah bagi tamu.
3. Jaminan keamana, villa syariah juga harus memberikan jaminan keamanan bagi para tamu dengan melengkapi fasilitas keamanan seperti CCTV, penjaga keamanan, dan fasilitas anti kebakaran.

²¹ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009),37.

4. Menghindari diskriminasi, pengelola villa Syariah harus memastikan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap tamu yang memiliki latar belakang atau agama yang berbeda.

Hotel syariah, entitas bisnis syariah sudah seharusnya memperhatikan aspek-aspek syariah, karena aktivitas bisnis yang dilakukan dengan mengatasnamakan syariah merupakan sebuah pertanggungjawaban kepada para customernya, yang pertanggungjawaban atas customer sebagaimana berlaku pada hotel konvensional sekalipun.²²

4. Perbandingan Villa Syariah dan Villa Konvensional

Menurut *Widyarini*, ciri khas hotel syariah yang membedakan dengan hotel konvensional secara logika nalar, berdasarkan syiar agama dan tuntunan dalam Al-Quran dan Hadis adalah sebagai berikut:

- a) Wajib ada masjid atau mushola serta fasilitas untuk sholat (sajadah dan mukenah). Hal ini perlu ada sebagai konsekuensi logis untuk memberikan fasilitas sholat berjamaah, baik untuk karyawan maupun para tamu hotel.
- b) Disediakan petunjuk arah kiblat, sajadah dan Al-Quran dan informasi waktu sholat (misal: kalender yang mencantumkan waktu sholat) disetiap kamar.
- c) Di kamar mandi disediakan kran untuk wudhu, bila mungkin ada sekat pemisah dengan closet. Dengan adanya air melalui kran, akan memberikan kemudahan bagi tamu untuk melakukan wudhu sesuai tuntunan.

²² *Ibid*, h. 14-15

- d) Wajib diperdengarkan kumandang adzan, sehingga semua tamu hotel bisa mendengarnya. Dan juga melaksanakan sholat secara berjamaah untuk semua karyawan hotel maupun tamu hotel.
- e) Disediakan kursi dan meja tamu diluar kamar tidur, untuk menerima tamu yang bukan muhrim. Jika kondisinya tidak memungkinkan menemui tamu di lobby hotel.
- f) Tidak menyediakan minuman dan makanan beralkohol, serta makanan haram yang lain.
- g) Memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) khususnya yang berhubungan dengan restoran (produk dan proses) di dalam hotel.
- h) Untuk urusan perbankan, hotel syariah sebaiknya menggunakan jasa perbankan syariah bila dimungkinkan.
- i) Tidak menempatkan ornamen, hiasan ataupun lukisan dari makhluk bernyawa di area luar dan dalam hotel.
- j) Melarang tamu berlainan jenis dalam satu kamar, kecuali bisa dibuktikan suami istri atau kakak beradik (muhrim).
- k) Jika menyediakan tempat untuk berolahraga (kolam renang, *fitness centre*) agar dibedakan tempatnya untuk kaum laki-laki dan perempuan.
- l) Karyawan menggunakan busana muslim yang sopan dan rapi.
- m) Budaya salam dan senyum harus dilakukan oleh karyawan.
- n) Hotel yang menawarkan jasa laundry harus melakukan proses pembersihan dari

najis.

- o) Musik yang dilantunkan cenderung pada musik-musik Islami (misal: kasidah, hadroh, marawis, maupun irama padang pasir), untuk membentuk suasana Islami.²³

D. Villa Konvensional

1. Villa Konvensional

Villa adalah jenis properti hunian yang berbeda dengan rumah biasa, karena cenderung lebih besar, mewah, dan eksklusif. Villa seringkali terletak di area yang tenang dan memiliki pemandangan alam yang indah, seperti di tepi laut, di pegunungan, atau di tengah alam pedesaan. Villa juga memiliki fasilitas yang lengkap dan mungkin termasuk kolam renang pribadi, taman yang luas, ruang tamu yang besar, dapur lengkap, kamar tidur yang nyaman, dan berbagai area untuk bersantai. Villa biasanya ditempati untuk jangka waktu yang lebih lama, seperti sebagai tempat tinggal pribadi, atau sebagai tempat menginap selama liburan atau perjalanan bisnis. Beberapa villa juga dapat disewakan kepada orang lain untuk jangka waktu pendek atau panjang. Villa memiliki konsep desain yang unik dan dapat mencerminkan gaya arsitektur yang berbeda, seperti gaya modern, klasik, tradisional, atau kontemporer.

Pada umumnya, villa memberikan privasi dan kebebasan yang lebih besar dibandingkan dengan tinggal di hotel atau apartemen. Selain itu, villa juga memungkinkan untuk mengakomodasi keluarga besar atau grup teman dalam satu tempat dengan kenyamanan dan fasilitas yang memadai. Villa sering menjadi pilihan

²³ Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel syariah*, (Yogyakarta:Gava Media,cet-1,2018), 43

populer bagi mereka yang ingin merasakan tingkat kenyamanan, kemewahan, dan privasi yang tinggi ketika mereka sedang berlibur atau mengadakan acara khusus. Konsep villa mencakup beberapa aspek yang membuatnya berbeda dan menarik bagi banyak orang.

2. Macam-Macam Jenis Villa

Menurut Muhammad, bahwa villa adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka bermalam di villa tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki villa itu.²⁴

Villa dapat dibagi menjadi beberapa jenis. Jenis-jenis villa yaitu:

- 1) *Villa Resort*, merupakan villa yang dibangun di daerah atau tempat-tempat wisata. Tujuannya adalah sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata
- 2) *Mountain Villa*, villa ini terletak di daerah pegunungan. Pemandangan pegunungan yang indah merupakan kekuatan lokasi yang dimanfaatkan sebagai ciri rancangan villa ini. Fasilitas yang terdapat di dalam bangunan berkaitan dengan lingkungan alam dan rekreasi yang bersifat kultural dan natural.
- 3) *Beach Villa*, villa ini terletak di daerah pantai, mengutamakan potensi alam pantai dan laut sebagai daya tariknya. Pemandangan yang lepas ke arah laut, keindahan pantai, dan fasilitas olahraga air yang dimanfaatkan sebagai pertimbangan utama perancangan bangunan.

²⁴ Muhammad, Bams. *Villa Sebagai Alternatif untuk Bermusyawarah*. (Jakarta: Satya Wacana, 2003)

3. Fungsi villa dalam pariwisata.

- a) Fungsi utama villa dalam tempat pariwisata adalah sebagai tempat beristirahat atau sebagai tempat menginap bagi wisatawan ataupun pengunjung tempat pariwisata itu sendiri.
- b) Sebagai sarana penunjang tempat pariwisata, karena didalam villa tersebut terdapat fasilitas-fasilitas penunjang wisata, selain sebagai tempat istirahat.
- c) Sebagai salah satu tempat untuk memajukan devisa suatu daerah guna untuk meningkatkan nilai ekonomi suatu daerah.
- d) Menyerap jumlah pengangguran yang ada disekitar daerah pariwisata tersebut dan menambah perekonomian masyarakat sekitar

4. Pelayanan Villa

Jasa atau pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi. Jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.²⁵

Keberadaan pelayanan dalam suatu perusahaan jasa menjadi unsur yang sangat penting dalam menjalankan usaha. Pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen menjadi impian perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dalam desain jasa atau pelayanan, manajer harus menekankan pada aspek fleksibilitas desain proses jasa dengan menggunakan jasa alternatif.

Menurut Sampson, beberapa karakteristik pelayanan perlu mendapat

²⁵ Wahyu Rini, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) ,11

perhatian dan memberikan pendefinisian antara lain:²⁶

- a) Pelayanan merupakan kinerja personal.
- b) Pelayanan merupakan produk yang melibatkan proses.
- c) Pelayanan merupakan produk yang melibatkan hubungan atau kontrak dengan pelanggan.
- d) Pelayanan merupakan perbuatan, tindakan atau kinerja

E. Kerangka Berfikir

Dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang konsep villa syariah dan konvensional menjadi tantangan tersendiri. Ada kemungkinan adanya persepsi yang salah atau prasangka negatif terkait dengan villa syariah. Oleh karena itu, villa syariah perlu mengadopsi strategi edukasi yang efektif dan berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat untuk membantu menghilangkan stereotip dan mempromosikan manfaat dari akomodasi ini.

1) Konsep Syariah

Konsep syariah adalah prinsip utama dalam pengelolaan bisnis villa syariah. Mengikuti aturan-aturan syariah menjadi landasan yang utama dalam operasional villa syariah

2) Target Market

Target pasar dalam bisnis villa syariah dan konvensional harus ditentukan secara jelas. Itu bervariasi dari kelompok keluarga, bisnis, pasangan, maupun

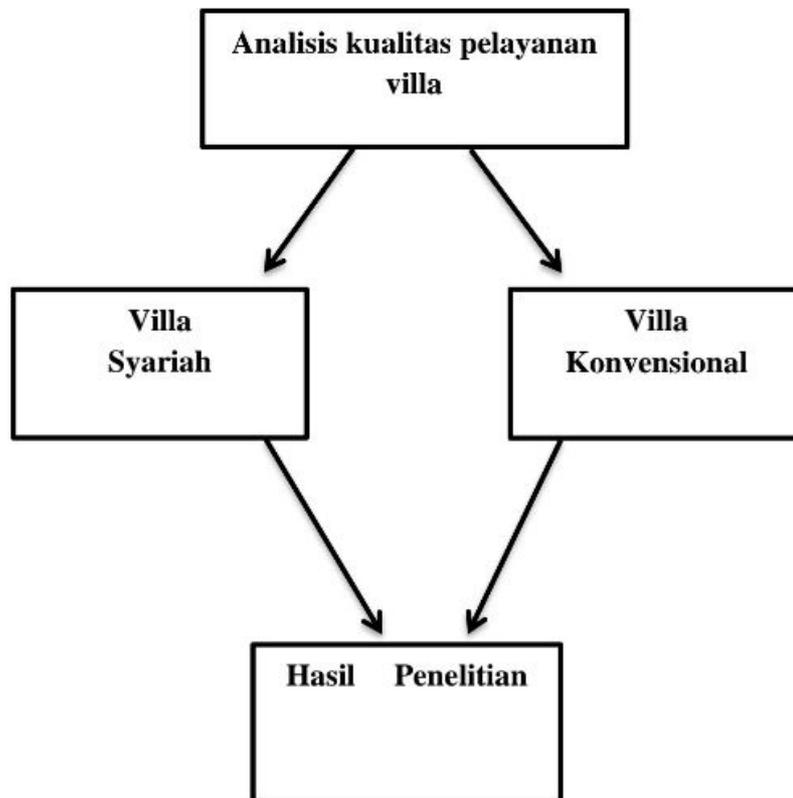
²⁶ Sampson, S.E. dan Froehle, C.M. "Foundations and Implications of Proposed Unified Services Theory Production and Operations Management" (2006), 102

wisatawan yang mencari liburan dengan pengalaman syariah.

Sejalan dengan tujuan penelitian ini dan kajian teori yang sudah dibahas di atas selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir mengenai “Analisis kualitas pelayanan bisnis villa berbasis syariah dan konvensional di kota Palu studi perbandingan (Rv villa *Family Syaria* dan *Zamrud villa*)”.

Gambar 2.1

Kerangka berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Desain Penelitian

Pendekatan penelitian menggambarkan bentuk/jenis penelitian yang mendasari penelitian itu sendiri. Sebuah penelitian boleh menggunakan satu pendekatan atau menggunakan beberapa pendekatan sekaligus.¹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Selanjutnya, dipilihnya penelitian kualitatif karena kemantapan peneliti berdasarkan pengalaman penelitiannya dan metode kualitatif dapat memberikan perincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka, dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.²

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini dengan beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila

¹Azuar Juliandi, dkk.*Metodologi Penelitian Bisnis*, (Medan:UMSU PRESS,2015),112

² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003),309

berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, dapat menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan informan. Ketiga, Metode ini lebih peka dan lebih menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengarah bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.³

B. Lokasi Penelitian

1) Tempat Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian ini adalah Rv Villa *Family* Syariah Palu yang beralamatkan di Jl Cendrawasih No.17, Tanamonindi, Kec.Palu Selatan.,Kota Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia, 94111 Palu, Indonesia.Dan Zamrud Villa yang beralamatkan di Jl. Hasanuddin Toto,Silae, Kec. Palu barat.,Kota Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia, 94227 Palu, Indonesia. Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu peneltian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, Karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah peneliti melakukan penelitian.

2) Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Mei 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.

C. Kehadiran Penelitian

Sesuai dengan jenis penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif maka kehadiran peneliti merupakan unsur utama dan dianggap penting karena seperti yang

³ Malarangan, H., Irfan , I., Haekal, A., & Istiqamah, R. Analisis Tanggung Jawab Pegadaian Syariah Palu Plaza Terhadap Barang Jaminan yang Hilang dan Rusak. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, no.2(2020) ,29

diungkapkan sugiyono yaitu penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrumen, yaitu peneliti itu sendiri. Sehingga dalam hal ini instrument itu bertindak sebagai instrument kunci dan sekaligus pengumpulan data sebagai instrument kunci utama, kehadiran dan keterlibatan peneliti dalam penelitian merupakan suatu keharusan agar dapat memperoleh data maksimal.⁴

Kehadiran peneliti di lokasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dan turun langsung kelapangan. Sebelum penelitian ini dilakukan terlebih dahulu peneliti meminta izin kepada Manajer Rv Villa *Family* Syariah Palu Dan Zamrud Villa. Dengan memperlihatkan surat rekomendasi penelitian dari kampus Universitas Islam Negeri Datokarama Palu dengan demikian diketahui kehadirannya. Kehadiran peneliti di lokasi sebagai peneliti non partisipan karna tidak terlibat langsung menentukan pengelolaan Rv Villa *Family* Syariah Palu dan Zamrud Villa. Namun hanya mencari informasi tentang Analisis Pengelolaan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional melalui observasi dan wawancara.

D. Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.⁵ Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh oleh peneliti. Adapun data yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini menggunakan dua sumber data, yaitu :

⁴ Fitriyah "Penggunaan sumber belajar dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pelajaran pendidikan agama islam di madrasah ibtidaiyah mutiara bunda"(Universitas Muhammadiyah Surabaya)

⁵ *Ibid.*,h.112.

1) Data primer

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri dari sumber utama guna kepentingan data primer dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.⁶ Perolehan data primer dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak Rv villa *family* Syariah Palu dan Zamrud Villa yang meliputi Manager dan karyawan Rv villa *family* Syariah Palu dan Zmrud Villa.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tabel, foto-foto, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.⁷ Sumber data sekunder adalah sumber penunjang yang berkaitan dengan penelitian dapat berupa buku-buku tentang subyek materi yang ditulis oleh orang lain, dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan. Sumber data sekunder diperoleh berupa buku yang berhubungan dengan penelitian diantaranya tentang Analisis kualitas pelayanan bisnis villa berbasis Syariah dan konvensional di kota Palu studi perbandingan Rv villa *family* syariah dan Zamrud villa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penelitian menggunakan metode sebagai berikut:

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010),36.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rajawali Pers,2008),103

1) Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁸

Wawancara pada saat penelitian, digunakan metode interview bebas terpimpin yaitu pewawancara membuat pedoman yang hanya menggunakan garis-garis besar yang akan ditanyakan.⁹ Guna memperoleh data yang ada kaitanya dengan penelitian ini, maka peneliti mencari informasi kepada pihak-pihak yang berkompeten yaitu selaku *Manager*, *Supervisor*, dan beberapa konsumen Rv Villa Family Syariah Palu guna memperoleh informasi tentang Prinsip-Prinsip Syariah.

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang telah berlalu, baik tulisan maupun gambar dan lain-lain. Teknik dokumentasi ini mengharuskan seorang peneliti untuk mempelajari catatan-catatan mengenai data responden¹⁰. Dokumentasi yang diperlukan dalam pengumpulan data, adalah dokumen-dokumen atau catatan dan juga buku-buku yang berkaitan dengan kesesuaian pengelolaan bisnis perhotelan.

3) Observasi

Observasi dapat didefinisikan sebagai pemilihan, pengubahan, pencatatan dan

⁸ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), 105

⁹ Sutrisno Hadi, *Metode Research I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikolog UGM, 1985), 142

¹⁰ Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rinika Cipta, 2011), 113.

pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme sesuai dengan tujuan-tujuan empiris".¹¹ Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan catatan dan pengamatan dilokasi penelitian. Peneliti menggunakan pengamatan langsung yaitu pengamatan yang dilakukan tanpa perantara terhadap objek yang diteliti atau biasa disebut dengan penelitian langsung. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data dengan melihat secara langsung bagaimana kualitas pelayanan pada Rv villa *family syariah* Dan *Zamrud villa*.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹² Analisis dilakukan secara terus menerus agar data yang diperoleh baik melalui wawancara, dokumen-dokumen dapat menghasilkan kesimpulan yang konkrit dan valid. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif berangkat dari fenomena- fenomena logis. Analisis data yang dilakukan meliputi mereduksi data, menyajikan data, menarik kesimpulan dan melaksanakan verifikasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian sehingga untuk menganalisanya dipergunakan cara berfikir induktif.

Teknik analisa data dilakukan melalui beberapa tahapan yang telah ditentukan yakni identifikasi, klasifikasi dan selanjutnya diinterpretasikan dengan cara menjelaskan secara deskriptif. Metode berfikir induktif yaitu bertitik tolak dari fakta-

¹¹ Edi Kusnadi, *Metode Penelitian*, (STAIN Metro: Ramayana Pers, 2008), 98

¹² Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Peneliti Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1995),263.

fakta khusus, peristiwa-peristiwa tersebut ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum.¹³Peneliti menggunakan metode berpikir induktif dalam mendukung analisa tersebut, yaitu analisis yang berangkat dari data-data khusus dan fakta empiris yang diperoleh dari Analisis kualitas pelayanan bisnis villa berbasis Syariah dan Konvensional di kota Palu studi perbandingan (Rv villa *Family syariah* Dan Zamrud villa) kemudian menarik sebuah kesimpulan umum dari penelitian tersebut.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan¹⁴. Penegecekan keabsahan data yang dimaksud agar tidak terjadi keraguan terhadap data yang diperoleh baik itu pada diri penulis sendiri maupun para pembaca sehingga dikemudian hari nantinya tidak ada yang dirugikan terutama penulis yang telah mencurahkan segenap tenagannya dalam penulisan karya ilmiah ini. Disini penulis akan menggunakan triangulasi metode, triangulasi teori dan triangulasi sumber data sebagai berikut:

1) Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, penulis menggunakan dari metode-metode tersebut. Penulis menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara

¹³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach*, Jilid 1, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada,1985),70

¹⁴ Dr.Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (edisi II, Yogyakarta : erlangga,2009)

terstruktur. Selain itu, penulis juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

2) Triangulasi Teori

Yang dimaksud triangulasi teori adalah dimana hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

3) Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.¹⁵

¹⁵ Reyvan Maulid Pradistya, *Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif*, (Banten: DOLAB, 2009)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Profil Rv Villa *Family Syariah*

Rv villa *family syariah* merupakan villa pertama terdapat di kota yang dalam operasional dan pengelolaannya berdasarkan prinsip menurut syariah. Rv villa family syariah didirikan pada tahun 2017 namun sempat tidak beroperasi selama satu tahun akibat gempa pada tahun 2018. Awalnya villa ini adalah sebuah perumahan namun tidak laku terjual atau kurang diminati oleh masyarakat sehingga Bapak Gufrand Ahmad selaku pemilik villa merubah konsep dengan mendirikan villa berbasis syariah sehingga di beri nama Rv villa *family syariah*, yang mana Rv itu di ambil dari nama anak pertamanya yaitu Ravi.¹

Mengingat villa yang berbasis syariah di Kota Palu masih sedikit, maka menurut Bapak Gufran Ahmad sangatlah prospek untuk menjadikan bisnis villa ini sebagai villa yang berlandasan operasional dan pengelolaannya menurut prinsip syariah, dan menurut bapak Gufrand Ahmad dia juga menginginkan segi politik bisnis yang berlandasan syariah atau prinsip-prinsip hukum Islam lebih berkembang dan maju sehingga mendapat kepercayaan positif dari masyarakat serta menghapus *image* negatif yang di alamatkan kehotel atau villa konvensional pada umumnya.

¹ Hasil wawancara dengan Syaiful selaku pengelola rv villa *family syariah* Palu, pada tanggal 5 Januari 2024

Sehingga masyarakat yang menginap di villa syariah lebih merasa nyaman khususnya keluarga.

Rv villa *family* syariah terdapat di jalan Cendrawasih No.17 Palu. Bapak Gufrand Ahmad memilih lokasi tersebut karena tepat berada di tengah perkotaan dan lokasi yang strategis dari pusat perbelanjaan, bandara dan perkantoran. Biaya penginapan di Rv villa *family* syariah memiliki beberapa tipe villa yaitu *superior* Rp.1.200.000,- Nett, *deluxe* Rp.1.500.000,-Nett, *grand deluxe* Rp.2.000.000,-Nett.

Rv villa *family* syariah memiliki peraturan yang harus dipatuhi oleh pengunjung yaitu tidak diperkenankan membawa pasangan yang bukan muhrimnya, apabila suami istri harus menunjukkan KTP, dilarang membawa hewan peliharaan, dilarang membawa/mengonsumsi minuman beralkohol dan jenis narkotika lainnya, dilarang melakukan praktik judi, dilarang membawa senjata tajam dan dilarang membawa buah yang beraroma tajam/menyengat. Jika ada pelanggan bukan suami istri maka pihak villa tetap memberikan penjelasan kepada pengunjung bahwa tidak boleh pasangan yang bukan muhrim satu kamar sehingga pengunjung harus memesan satu kamar villa lagi. Dan apabila ada pelanggan yang non muslim memesan kamar villa mereka harus suami istri dan tidak boleh membawa makanan non halal.²

Fasilitas yang diberikan oleh Rv villa *family* syariah Kota Palu yaitu mushola, cafe dan restaurant, *hot and cool water (deluxe & grand deluxe)*, parking area, AC,

² Hasil wawancara dengan Syaiful Selaku pengelola Rv villa *family* syariah Palu, pada tanggal 5 Januari 2024

TV, wifi, *room service*, kolam renang (*deluxe room*), mushola, alat shalat, Al-Qur'an, taman mini, tempat rapat, acara pernikahan dan hakikah serta pelayanan 24 jam. Tamu akan melakukan *check* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu karena hanya pasangan suami istri yang boleh memesan satu kamar hotel. Pemasaran yang dilakukan Rv villa family syariah yaitu melalui media masa dan media cetak karena terbuka kepada siapa saja baik pribadi maupun kelompok tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan. Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang halal. Dekorasi di Rv villa *family* syariah adanya tulisan kaligrafi dan tidak adanya patung.³

2. Gambaran Umum Profil Zamrud Villa

Zamrud villa adalah salah satu villa yang dikelola secara konvensional yang berdiri pada tahun 2016. Zamrud villa diberi nama oleh bapak Hj Rohim selaku pemilik zamrud villa, yang mana nama tersebut berasal dari beberapa cabang hotel dan villa yang ada di Jakarta miliknya. Adapun nama pemilik tanah Zamrud villa yaitu bapak Irwan.

Zamrud villa terdapat di Jalan Hasanuddin Toto, Palu. Lokasi zamrud villa sangat dekat dengan kampus UIN Datokarama Palu, Mall, tempat wisata dan pusat perbelanjaan. Zamrud villa menyediakan berbagai type kamar dengan tarif yang terjangkau yaitu *deluxe* Rp.750.000 dan *superior room* Rp.350.000 total kamar ada 8. Selain itu ada beberapa fasilitas zamrud villa yang menjadikan tamu lebih nyaman

³ Hasil wawancara dengan Syaiful selaku pengelola Rv villa *family* syariah Palu, pada tanggal 5 Januari 2024

mengina seperti kolam renang, wifii dan Tv. Serta pengunjung akan dimanjakan dengan pemandangan Kota Palu yang indah dimana letak Zamrud villa yang berada di pegunungan.⁴

Dalam operasionalnya Zamrud villa sangat menjaga privasi tamu yang menginap sebab tidak ada larangan bagi yang belum menikah untuk menginap pada zamrud villa namun tamu tetap tidak boleh membuat keributan dan tidak boleh membawa minuman keras demi menjaga kenyamanan dengan tamu yang lain.

3. Visi Dan Misi Rv Villa *Family* Syariah

a) Visi

Menjadi pelopor hotel berkonsep syariah pertamadi Kota Palu yang memberikan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas dan berstandar syariah sehingga dapat menjadi pilihan bagi pengguna jasa yang menginginkan kenyamanan menginap dan melaksanakan kegiatan hotel berstandar syariah.

b) Misi

1. Menjalankan dan mengembangkan produk dan jasa villa yang halal, maslahat benar-benar berpijak pada ketentuan Syariah.
2. Menjadikan villa yang bersih, inndah, asri, nyaman dan sehat.
3. Menciptakan produk dan pelayanan yang baik, memuaskan dan berkesan kepada tamu dan menjadikan Rv villa *family* syariah sebagai pilihan oleh tamu

⁴ Hasil wawancara dengan Sadam selaku pengelola zamrud villa palu, pada tanggal 22 Desember 2023

ketika berada di kota palu serta menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

4. Memberikan rasa aman kepada tamu sehingga tidak ada kekhawatiran untuk menginap Rv villa *family* syariah.⁵

4. Visi Dan Misi Zamrud Villa

a) Visi

Menjadikan Zamrud villa sebagai villa terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

b) Misi

1. Meningkatkan hunian kamar untuk memberikan hasil pendapatan dan keuntungan yang maksimal
2. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan semua pelanggan
3. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan konsisten
4. Menciptakan dan menjaga lingkungan yang bersih dan aman
5. Meningkatkan kualitas dan kecepatan produk jual
6. Merenovasi bangunan dan menambah fasilitas hotel.
7. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.⁶

⁵ Hasil wawancara dengan Syaiful Selaku pengelola Rv villa *family* syariah palu, pada tanggal 5 Januari 2024

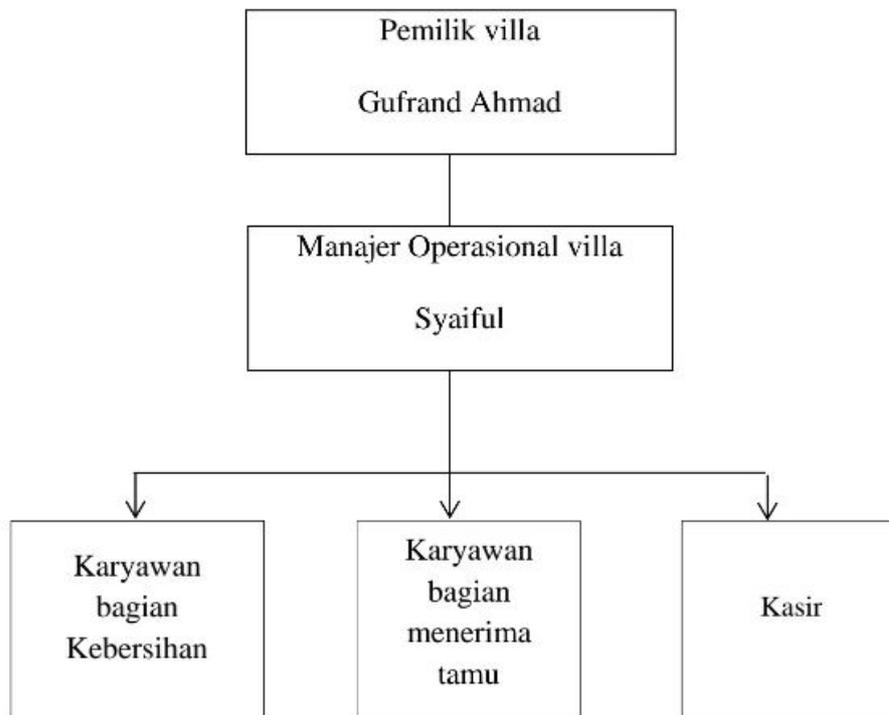
⁶ Hasil wawancara dengan Sadam selaku pengelola zamrud villa palu, pada tanggal 22 Desember 2023

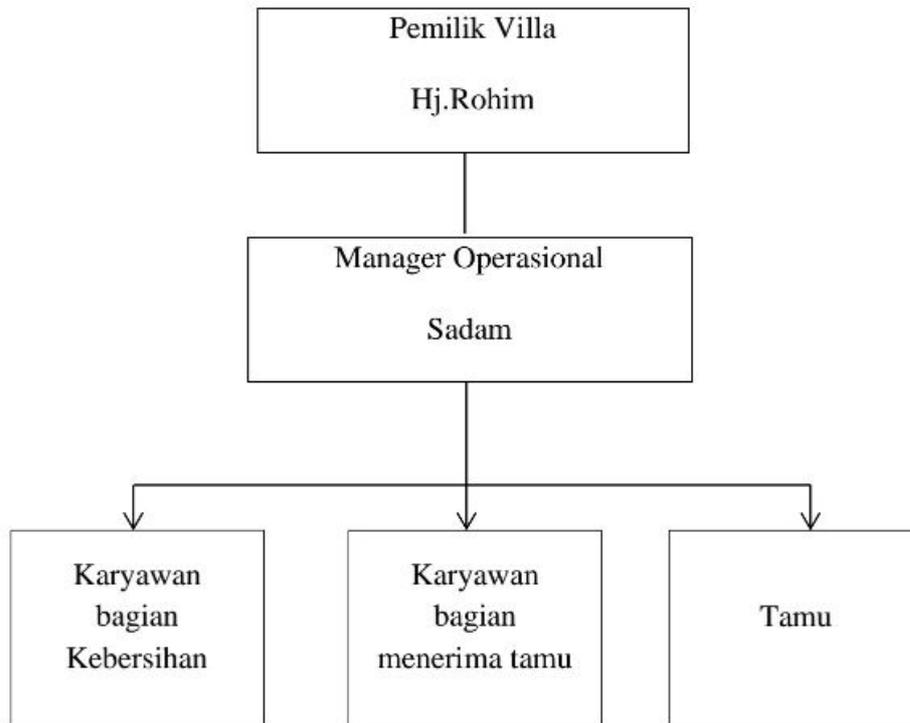
5. Struktur Organisasi Rv Villa *Family Syariah* Dan *Zamrud Villa*

a. Struktur Organisasi Rv Villa *Family Syariah*

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Rv Villa *Family Syariah*



b. Struktur Organisasi Zamrud Villa**Gambar 4.2****Struktur Organisasi Zamrud Villa****B. Pembahasan Penelitian****1. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rv Villa *Family Syariah* Dan *Zamrud Villa***

Berdasarkan penjabaran melalui teori kualitas pelayanan dalam villa syariah dan konvensional pada Rv villa *family syariah* dan *Zamrud villa*, maka akan dianalisis secara objektif dan sistematis. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat 5 indikator kualitas pelayan yang wajib ada dalam melakukan praktik villa

syariah dan konvensional. Lima indikator tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empaty dan bukti fisik. Dari ke lima indikator inilah dapat dilihat bagaimana kualitas pelayanan antara villa syariah dan villa konvensional. Menurut hasil wawancara dan survey lokasi dari kedua villa tersebut dapat dilihat letak perbandingan pelayanan yang dilakukan masing-masing villa sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Rv Villa Family Syariah

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syaiful selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

“Jadi, Kami para karyawan disini kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik apalagi ketika tamu mengalami kendala, saya sebagai penanggung jawab disini bersedia memberikan solusi, kami melayani tamu sesuai dengan ketentuan syariah jadi saya pastikan tidak ada akan ada aturan yang melenceng dari syariat islam”⁷.

Adapun tanggapan yang diberikan oleh salah satu tamu yaitu ibu Gina mengatakan bahwa :

“Saya sudah dua kali menginap ditempat ini, yahh yang saya rasakan pelayanannya bagus, kalau saya butuh sesuatu, karyawannya langsung sigap kalau ada yang kurang dalam villa”.⁸

Kendalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*),

⁷ Hasil wawancara dengan Syaiful selaku pengelola Rv Villa Family Syariah Palu, pada tanggal 5 Januari 2024

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Gina salah satu tamu Rv Villa Family Syariah Palu, pada tanggal 20 Februari 2024

terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.⁹

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan Rv villa *family* syariah memberikan perlakuan yang sama untuk semua tamu tanpa membedakan ras, agama, jenis kelamin dan latar belakang, serta memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan syariah secara akurat misalnya dalam pengaturan waktu shalat, penyediaan makanan halal, dan pengaturan ruangan yang memenuhi standar syariah.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam memberikan informasi secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syaiful selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

“Setip ada tamu yang datang yaah saya selalu menjelaskan peraturan umum yang harus dipatuhi oleh tamu dan saya akan menanyakan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu agar kami menyiapkannya selama itu masih dalam batas kewajaran di villa ini”.¹⁰

Adapun tanggapan yang diberikan oleh salah satu tamu yaitu ibu Gina mengatakan bahwa :

“ Cara memberi informasinya bagus, saya pernah bingung mau pilih villa tipe yang mana terus karyawannya jelaskan kelebihan masing-masing tipe villa dan membantu saya menentukan pilihan yang cocok sesuai kebutuhan saya.”¹¹

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian

⁹ Sangadji, Etta Mamang, Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2013), 100

¹⁰ Hasil wawancara dengan Syaiful selaku pengelola Rv villa *family* syariah Palu, pada tanggal 5 Januari 2024

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Gina salah satu tamu Rv villa *family* syariah Palu, pada tanggal 20 Februari 2024

informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan, Rv villa *family* syariah berusaha untuk merespon kebutuhan dan permintaan tamu secara cepat, efisien dan ramah. Seperti registrasi tamu, kebersihan dan perawatan kamar, penyediaan fasilitas dan pelayanan tambahan serta penanganan keluhan atau permintaan khusus.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan berkopetensi dan dapat di percaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syaiful selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

“kami para karyawan memiliki jadwal jaga malam masing-masing untuk menjaga keselamatan tamu apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan, di villa ini kami tidak mengizinkan yang belum menikah untuk menginap berdua kalau mau harus memesan satu unit villa lagi karena itu aturan villa syariah”.

Adapun tanggapan yang diberikan oleh salah satu tamu yaitu ibu Gina mengatakan bahwa :

“Menurut saya dari segi jaminannya bagus, para karyawan disini betul-betul menjaga syariat islam seperti apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dan disini juga ada satpam 24 jam jadi aman dari kejahatan yah begitulah kira-kira.”

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan

dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan, Rv villa *family* syariah memberikan jaminan keamanan bagi tamu dengan menyediakan yang memadai, seperti pengawasan 24 jam, akses terkontrol ke semua area villa dan sistem keamanan lainnya. Serta setiap tamu yang menginap di villa harus memperlihatkan KTP jika berpasangan, jika bukan muhrim maka tamu harus memesan 2 kamar villa.

4. Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan kemudahan berelasi dan komunikasi yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syaiful selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

“ketika ada tamu saya dengan karyawan lain akan sigap dalam memberikan pelayanan yang baik contohnya keluhan yang diberikan oleh tamu atas tidak kenyamanan yang di rasakan, kami para karyawan selalu berusaha menyampaikan dengan baik solusi dan masukan untuk menenangkan dan menjelaskan kepada tamu agar dapat diterima dengan baik serta tidak menyinggung perasaan tamu”.

Adapun tanggapan yang diberikan oleh salah satu tamu yaitu ibu Gina mengatakan bahwa :

“Pelayanannya ramah, dan villa nya bersih, karyawan selalu ada makanya setiap kita butuh sesuatu pasti langsung ada.”

Empathy yaitu kepedulian karyawan dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan, Rv villa *family syariah* menyikapi keluhan dan masukan tamu dengan sikap empatik, mendengarkan dengan baik, serta menyediakan kebutuhan yang diperlukan tamu.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik yang disediakan oleh villa. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syaiful selaku karyawan villa menyatakan bahwa :

“Villa ini banyak sekali fasilitas yang dapat diberikan kepada tamu bukan hanya untuk menginap saya sebagai karyawan biasa menerima pesanan untuk menyediakan tempat acara hakikah, ulang tahun bahkan tempat pertemuan dengan pejabat”.¹²

Adapun tanggapan yang diberikan oleh salah satu tamu yaitu ibu Gina mengatakan bahwa :

Fasilitas dalam villa nya bagus sekali ada kolam renang nya jadi anak-anak tidak bosan, terus juga ada taman mini jadi anak-anak bebas bermain tanpa takut karena ada penjaganya. Kamarnya juga bagus interiornya keren.”

Bukti fisik merupakan hal yang akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan, dalam meningkatkan kenyamanan tamu rv villa menyediakan tempat meeting, cafe, taman mini, dan fasilitas untuk acara hakikah, lamaran dan acara lainnya. Bukan hanya itu rv villa *family syariah* juga akan menyampaikan aturan yang berlaku seperti larangan

¹² Hasil wawancara dengan Syaiful selaku pengelola rv villa *family syariah* Palu, pada tanggal 5 Januari 2024

minuman alkohol, larangan merokok di area tertentu dan aturan lain sesuai dengan ketentuan syariah.¹³

b. Kualitas Pelayanan Zamrud Villa

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sadam selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

”Setiap tamu yang datang saya dan karyawan yang lain akan menyambutnya dengan kalimat halo selamat datang, ada yang bisa di bantu, itu kami lakukan agar tamu merasa dihargai lalu kami akan langsung menyampaikan peraturan yang ada di villa”.¹⁴

Sedangkan tanggapan dari salah satu tamu atas nama saudara Firman yang merupakan karyawan swasta yang sedang melakukan perjalanan Dinas dan memilih zamrud villa sebagai tempat peristirahatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Firman selaku tamu villa mengatakan bahwa :

“Menurut saya walaupun saya baru pertama kali menginap di villa ini tapi Pelayanannya baik, karyawannya menyambut sangat ramah, terus penjelasan tentang villanya mudah di mengerti dan dipahami”¹⁵

Kendalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*),

¹³ Hasil wawancara dengan syaiful selaku pengelola rv villa *family* syariah palu, pada tanggal 5 januari 2024

¹⁴ Hasil wawancara dengan sadam selaku pengelola zamrud villa palu, pada tanggal 22 Desember 2023

¹⁵ Hasil wawancara dengan Firman selaku pengelola zamrud villa palu, pada tanggal 24 Maret 2024

terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan, Zamrud villa belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang terbaik dengan menyesuaikan kebutuhan tamu, seperti menjelaskan peraturan villa kepada tamu secara baik dan sopan, selalu memastikan fasilitas berfungsi dan kebersihan agar tamu merasa nyaman selama menginap serta membantu tamu mulai dari chek-in hingga chek-out, karena dapat dilihat masih ada tamu yang mengeluh tentang masalah pelayanan dan lain-lain.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan Kemampuan dalam memberikan informasi secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sadam selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

“kami karyawan villa selalu memberikan tawaran kepada tamu untuk memilih kamar yang mana dengan menjelaskan fasilitas dan harga setiap kamar supaya memudahkan tamu untuk menentukan pilihan”.¹⁷

Sedangkan tanggapan dari salah satu tamu atas nama saudara Firman yang merupakan karyawan swasta yang sedang melakukan perjalanan Dinas dan memilih zamrud villa sebagai tempat peristirahatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Firman selaku tamu villa mengatakan bahwa :

“Karyawannya cepat tanggap, selalu menanyakan apa yang dibutuhkan, membantu kita untuk memilih kamar dengan pemandangan yang bagus

¹⁶ Sangadji, Etta Mamang, Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2013), 100

¹⁷ Hasil wawancara dengan sadam selaku pengelola zamrud villa palu, pada tanggal 22 Desember 2023

dengan melihat satu per satu kamar villa, sehingga saya bisa menentukan pilihan.”

Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan, Zamrud villa memberikan informasi tentang fasilitas dan layanan yang disediakan termasuk kamar-kamar, dan zamrud villa berusaha memperbaiki pelayanannya lebih bagus dari sebelumnya, termasuk keluhan dari tamu, zamrud villa sedikit demi sedikit memperbaiki segala sesuatu yang menjadi keluhan tamu.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu berkopetensi dan dapat di percaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sadam selaku karyawan villa mengatakan bahwa:

“Ketika ada tamu yang menginap tapi bukan suami istri kami karyawan villa yaa tidak masalah atau memperbolehkan karena itu bukan hak kami untuk mengganggu privasi mereka kami cuman melayani saja, seringkali suami atau istri mencari pasangannya dengan menanyakan bagian informasi tetapi kami tidak akan memberitahukannya karena itu privasi tamu yang kami jaga”.

Sedangkan tanggapan dari salah satu tamu atas nama saudara Firman yang merupakan karyawan swasta yang sedang melakukan perjalanan Dinas dan memilih zamrud villa sebagai tempat peristirahatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Firman selaku tamu villa mengatakan bahwa :

“Tempatnya bagus, dibagian gunung jadi bisa melihat pemandangan kota palu dari atas, villanya dikelilingi pagar jadi saya merasa aman meninggalkan kendaraan tanpa harus ada rasa takut karena ada juga karyawan yang selalu sigap 24 jam menjaga villa.”

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan, Zamrud villa sangat menjaga privasi tamu karena tidak ada larangan bagi yang tidak memiliki status pernikahan. Maka kebijakan privasi yang ketat yang selalu diterapkan zamrud villa untuk melindungi informasi pribadi tamu, termasuk data pemesanan, riwayat pembayaran dan hal pribadi lainnya. Bukan hanya itu zamrud villa juga memberikan penjagaan 24 jam untuk memberi rasa aman kepada tamu terhadap barang pribadi dan lain sebagainya.

4. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemudahan berelasi dan komunikasi yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sadam selaku karyawan villa mengatakan bahwa :

“setiap tamu yang memiliki keluhan saya selalu mencari solusi dengan membicarakannya kepada karyawan lain solusi yang tetap agar tamu tidak

mendapatkan rasa kecewa, saya bersama karyawan lain berusaha peka dengan situasi tamu misalnya tamu sedang kesulitan dalam mencari tempat makan atau pusat perbelanjaan.”

Sedangkan tanggapan dari salah satu tamu atas nama saudari Rahma yang sedang melakukan liburan akhir pekan dan memilih zamrud villa sebagai tempat liburan bersama keluarga. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Rahma selaku tamu villa mengatakan bahwa :

“Karyawannya ramah semua, setiap saya minta tolong sesuatu pasti karyawannya langsung datang”¹⁸

Empathy yaitu kepedulian karyawan dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan , rasa empati karyawan zamrud villa terhadap tamu dapat terlihat dalam berbagai bentuk, salah satunya memahami perasaan dan kebutuhan tamu. Misalnya saat tamu menghadapi masalah atau kesulitan selama menginap, karyawan zamrud villa akan berusaha menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi setiap tamu. Namun hal itu tidak dimiliki oleh semua karyawan , dilihat dari berbagai ulasan di salah satu *platform* ada ulasan yang bagus dan ada pula yang komplek.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik yang disediakan oleh villa. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sadam selaku karyawan villa mengatakan bahwa

¹⁸ Hasil wawancara dengan Rahma selaku tamu zamrud villa palu, pada tanggal 24 Maret 2024

“Disini belum banyak fasilitas seperti villa lain, disini hanya terdapat kolam renang satu saja dan fasilitas yang ada didalam kamar hanya TV dan tempat tidur”.

Sedangkan tanggapan dari salah satu tamu atas nama saudari Rahma yang sedang melakukan liburan akhir pekan dan memilih zamrud villa sebagai tempat liburan bersama keluarga. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Rahma selaku tamu villa mengatakan bahwa :

“Fasilitasnya bagus, lumayanlah dengan harga yang sangat terjangkau dengan mendapatkan pemandangan yang sangat indah dari atas ketinggian dan ada kolam renangnya juga, jadi anak saya bisa berenang apalagi kolam renangnya selalu dibersihkan jadi aman deh”

Bukti fisik merupakan hal yang akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan zamrud villa menjaga kebersihan dan keteraturan villa, termasuk fasilitas seperti perabotan dalam kondisi baik dan bersih. Ketersediaan fasilitas kenyamanan seperti AC, TV, wifi dan memastikan semuanya berfungsi dengan baik.

2. Fasilitas Rv Villa Family Syariah Dan Zamrud Villa

Tabel 4.1

Fasilitas Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud Villa

| Rv Villa <i>Family</i> Syariah | Zamrud Villa |
|--|---------------------------------------|
| 1. Musholla diseriap tipe villa | 1. 2 Kamar tidur |
| 2. 2 Kamar tidur di setiap tipe villa | 2. Kamar Mandi |
| 3. Cafe dan restaurant | 3. Taman Mini |
| 4. <i>Hot and cool water</i> | 4. Parkiran |
| 5. Parkiran setiap tipe villa | 5. Kolam renang |
| 6. Ac dan Tv | 6. Ac dan Tv |
| 7. Wifi | 7. Wifi |
| 8. Kolam renang (<i>deluxe room</i>) | 8. Ruang tunggu disetiap tipe villa |
| 9. Alat shalat | 9. Ruang tunggu di bagian resepsionis |
| 10. Taman Mini | |
| 11. Ruang meeting | |
| 12. Taman tempat acara | |
| 13. Ruang tamu di setiap tipe villa | |
| 14. Meja makan disetiap tipe villa | |
| 15. Dapur disetiap tipe villa | |
| 16. Kamar Mandi setiap tipe villa | |
| 17. Ruang tunggu di bagian | |

| | |
|-------------|--|
| resepsionis | |
|-------------|--|

Berdasarkan wawancara dengan Syaiful selaku karyawan Rv Villa Family

Syariah mengatakan bahwa :

“Fasilitas yang kami sediakan disini sangat banyak , ada tempat menginap sampai tempat acara seperti ruang rapat dan hakikah. Fasilitas yang ada di ddalam villa berbeda-beda, tergantung dari jenis villanya. Untuk di area villa ad ataman bermain, café dan resto, serta halaman tempat acara. Sedangkan dalam villa ada dapur hingga kolam renang”.

Berdasarkan wawancara dengan Samad selaku karyawan Zamrud villa mengatakan bahwa :

“Fasilitas kami disini ada kolam renang untuk semua tamu, dalam kamar villa terdapat tv dan tempat tidur.”

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan fasilitas yang disediakan oleh Rv villa *family* syariah sangat banyak untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan pelanggan seperti kolam renang di setiap tipe villa, taman bermain, musholla, café, ruang rapat dan masih banyak lagi, sedangkan Zamrud villa, fasilitas yang ada hanya satu kolam renang untuk semua tamu , wifii dan tv. Perbandingan fasilitas yang cukup berebeda karena harganya pun juga berbeda, dimana *Rv villa family* syariah lebih mahal dibandingkan zamrud villa sehingga fasilitas yang ditawarkan pun berbeda, tapi ini tidak menjadi masalah besar bagi pengunjung untuk menentukan pilihannya karena kedua vila tersebut memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap tamu yang berkunjung.

Menurut Gerson, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.¹⁹ Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan apa yang diharapkan konsumen dan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila Konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas.

Persamaan antara Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud villa setelah melakukan wawancara kepada karyawan dan tamu, bahwa dari segi pelayanan yaitu kedua villa tersebut memberikan pelayanan yang sangat baik dari segi keamanan, kebersihan dan rasa nyaman terhadap pengunjung.

¹⁹ Gerson,R.F “*Mengukur kepuasan pelanggan:panduan menciptakan pelayanan yang bermutu*”(Jakarta: PPM. 2010) h 174

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa perbandingan pelayanan antara villa syariah dan villa konvensional dilihat dari indikator pelayanan nya yaitu :

1. Dari indikator-indikator kualitas pelayanan, perbandingan yang terlihat yaitu pada daya tanggap (*Responsiveness*) bahwa pelayanan antara villa syariah dan konvensional sudah berusaha menciptakan pelayanan yang baik dan bagus bagi pengunjung, namun rv villa *family* syariah memberikan ketentuan syariah yaitu tamu yang menginap wajib memiliki bukti suami istri. Sedangkan zamrud villa tidak memberlakukan hal tersebut yaitu mebebaskan tamu untuk menginap meskipun bukan suami istri. Sedangkan Persamaan antara Rv Villa *Family* Syariah Dan Zamrud villa setelah melakukan wawancara kepada karyawan dan tamu, bahwa dari segi pelayanan yaitu kedua villa tersebut memberikan pelayanan yang sangat baaik dari segi keamanan, kebersihan dan rasa nyaman terhadap pengunjung.
2. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan fasilitas yang disediakan oleh Rv villa *family* syariah sangat banyak untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan pelanggan seperti kolam renang di setiap tipe villa, taman bermain, musholla, café, ruang rapat dan masih banyak lagi, sedangkan Zamrud villa, fasilitas

yang ada hanya satu kolam renang untuk semua tamu , wifii dan tv. Perbandingan fasilitas yang cukup berebeda karena harganya pun juga berbeda, dimana *Rv villa family* syariah lebih mahal dibandingkan zamrud villa sehingga fasilitas yang ditawarkan pun berbeda, tapi ini tidak menjadi masalah besar bagi pengunjung untuk menentukan pilihannya karena kedua villa tersebut memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap tamu yang berkunjung di villa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan kepada *Rv villa family* Syariah dan Zamrud villa :

1. *Rv villa family* syariah disarankan memastikan staf memiliki pemahaman yang baik tentang syariah, menyediakan literatur atau informasi yang mendukung nilai-nilai keluarga islami.
2. Zamrud villa sebaiknya memberikan fasilitas ibadah kepada tamu seperti ruang ibadah dalam kamar villa dan alat ibadah lainnya bagi umat muslim.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya, Diharapkan untuk melakukan kajian yang sama dapat lebih mengembangkan dari penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih mengfokuskan terhadap apa yang diteliti. Peneliti harus memahami tentang fokus kajian yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literature yang berkaitan dengan fokus kajian yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta:Rinika Cipta, 2011
- Arifin Johan, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009
- Arikunto Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers,2008
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010
- Buchari Alma, *Manajmen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: ALFABETA, 2011
- Dr. Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, edisi II, Yogyakarta : erlangga,2009
- Fadhli Aulia, *Manajemen Hotel syariah*, Yogyakarta:Gava Media,cet-1,2018
- Fitriyah”*Penggunaan sumber belajar dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pelajaran pendidikan agama islam di madrasah ibtidaiyah mutiara bunda*”(Universitas Muhammadiyah Surabaya),2019
- Gerson,R.F “*Mengukur kepuasan pelanggan:panduan menciptakan pelayanan yang bermutu*”Jakarta: PPM. 2010
- Hadi Sutrisno, *Metodologi Reseach*, Jilid 1,Yogyakarta: Universitas Gajah Mada,1985
- Hakim Lukman, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Jakarta:Erlangga ,2012
- Ismanto Kwat, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009
- Juliandi Azuar, dkk.*Metodologi Penelitian Bisnis*, Medan:UMSU PRESS,2015
- Kotler philip, *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Erlangga,2009

- Kotler, Philip and Keller Kevin Lane. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc : 2016
- Kusnadi Edi, *Metode Penelitian*, STAIN Metro: Ramayana Pers, 2008
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*, Jakarta: PT salemba Empat, 2004
- M. Quraish Shihab, *Wawasan al-Quran*. Bandung: Mizan Pustaka, 2007
- Malarangan, H., Irfan , I., Haekal, A., & Istiqamah, R. Analisis Tanggung Jawab Pegadaian Syariah Palu Plaza Terhadap Barang Jaminan yang Hilang dan Rusak. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, no.2.2020
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012
- Noorohmah, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019
- Muhammad, Bams. *Villa Sebagai Alternatif untuk Bermusyawarah*. Jakarta: Satya Wacana, 2003
- Pradistya Reyvan Maulid, *Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif*, (Banten: DOLAB, 2009)
- Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Vol. XIV, (Ciputat: Lentera Hati, Cetakan II, 2009
- Singarimbun Masri dan Effendi Sofyan, *Metode Peneliti Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995
- Syaamil, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Bandung: PT. Sygma Exa Grafika, 2005
- Tim Redaksi Ensiklopedi Islam, *Ensiklopedi Islam* Jakarta: Ichtiar Batu, 1994
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi, 2014
- Tjiptono Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, 2012

Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Andi: Yogyakarta, 2016

Wijaya tony, *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta pusat, 2011

Wahyu Rini, *Manajemen Operasi Jasa* , Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011

Lampiran 1 : Pengajuan Judul Skripsi


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
 جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITAS DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
 Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

| | | | |
|---------|-------------------------|---------------|------------------|
| Nama | : Riska | NIM | : 205120134 |
| TTL | : KOMBORIO 10 Juli 2002 | Jenis Kelamin | : Perempuan |
| Jurusan | : Ekonomi Syariah | Semester | : VI |
| Alamat | : Cemplara VII | HP | : 0822 9290 1993 |

Judul :

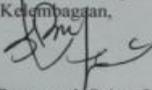
- Judul I**
 Analisis pengelolaan bisnis villa berbasis syariah pada RV Family Villa syariah Palu
- Judul II**
 Dampak eksistensi dasar keasri dalam meningkatkan perekonomian Masyarakat dikawasan Mandikoloro Palu
- Judul III**
 Pengaruh tingkat pendataan dan kepercayaan muzakki terhadap minat Menyalurkan zakat pada Baznas Palu

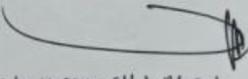
Palu, 14 April 2023
 Mahasiswa,

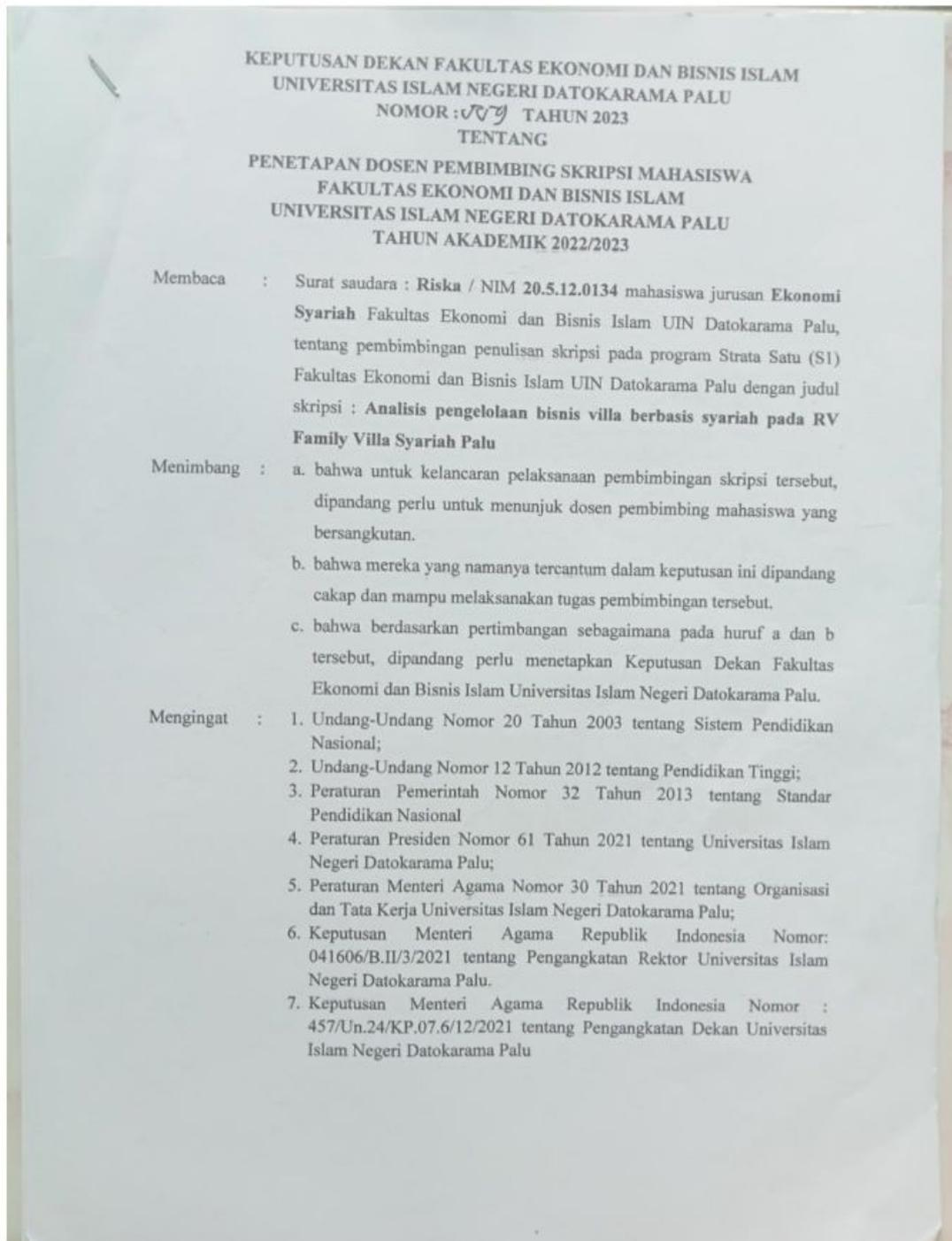
 Riska
 NIM 205120134

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : Drs-Sapriyasa, MM .
 Pembimbing II : ABB. Jalil, MM .

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Dan Kelembagaan,

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
 NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Nursyamsi, S.H.I., M.S-I
 NIP. 19860507 201503 1002

Lampiran 2 : SK Pembimbing

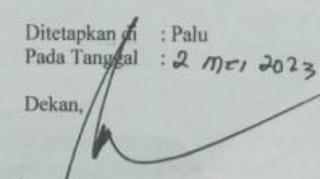
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2022/2023
- PERTAMA : 1. **Drs. Sapruddin, M.H.I.** (Pembimbing I)
2. **Abdul Jalil, S.E., M.M** (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 2 Mei 2023

Dekan,


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

Lampiran 3 : Surat Izin Meneliti


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
 جامعة دائوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No 23 Palu Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165
 Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 4857 / Un.24 / F.IV / PP.00.9 / 12 /2023 20 Desember 2023
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Yth.
Pimpinan RV Villa Family Syariah
 di -
 Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

| | |
|----------|----------------------------|
| Nama | : Riska |
| NIM | : 20.5.12.0134 |
| TTL | : Kombo, 10 Juli 2002 |
| Semester | : VII |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Prodi | : Ekonomi Syariah |
| Alamat | : Jl. Cemara 7 |

Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA BERBASIS SYARIAH DAN KONVENSIONAL DI KOTA PALU STUDI PERBANDINGAN [RV VILLA FAMILY SYARIAH]". Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian di RV Villa Syariah.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,

Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I.
 NIP. 196506121992031004



Rv Villa Family Syariah

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
 جامعة دانوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
 Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id


DATOKARAMA

Nomor : *4080* / Un.24 / F.IV / PP.00.9 / 12 / 2023 20 Desember 2023
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Yth.
Pimpinan Zamrud Villa
 di -
 Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

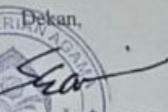
Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

| | |
|----------|----------------------------|
| Nama | : Riska |
| NIM | : 20.5.12.0134 |
| TTL | : Kombo, 10 Juli 2002 |
| Semester | : VII |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Prodi | : Ekonomi Syariah |
| Alamat | : Jl. Cemara 7 |

Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :” **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA BERBASIS SYARIAH DAN KONVENSIONAL DI KOTA PALU STUDI PERBANDINGAN [ZAMRUD VILLA]**”. Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian di Zamrud Villa.

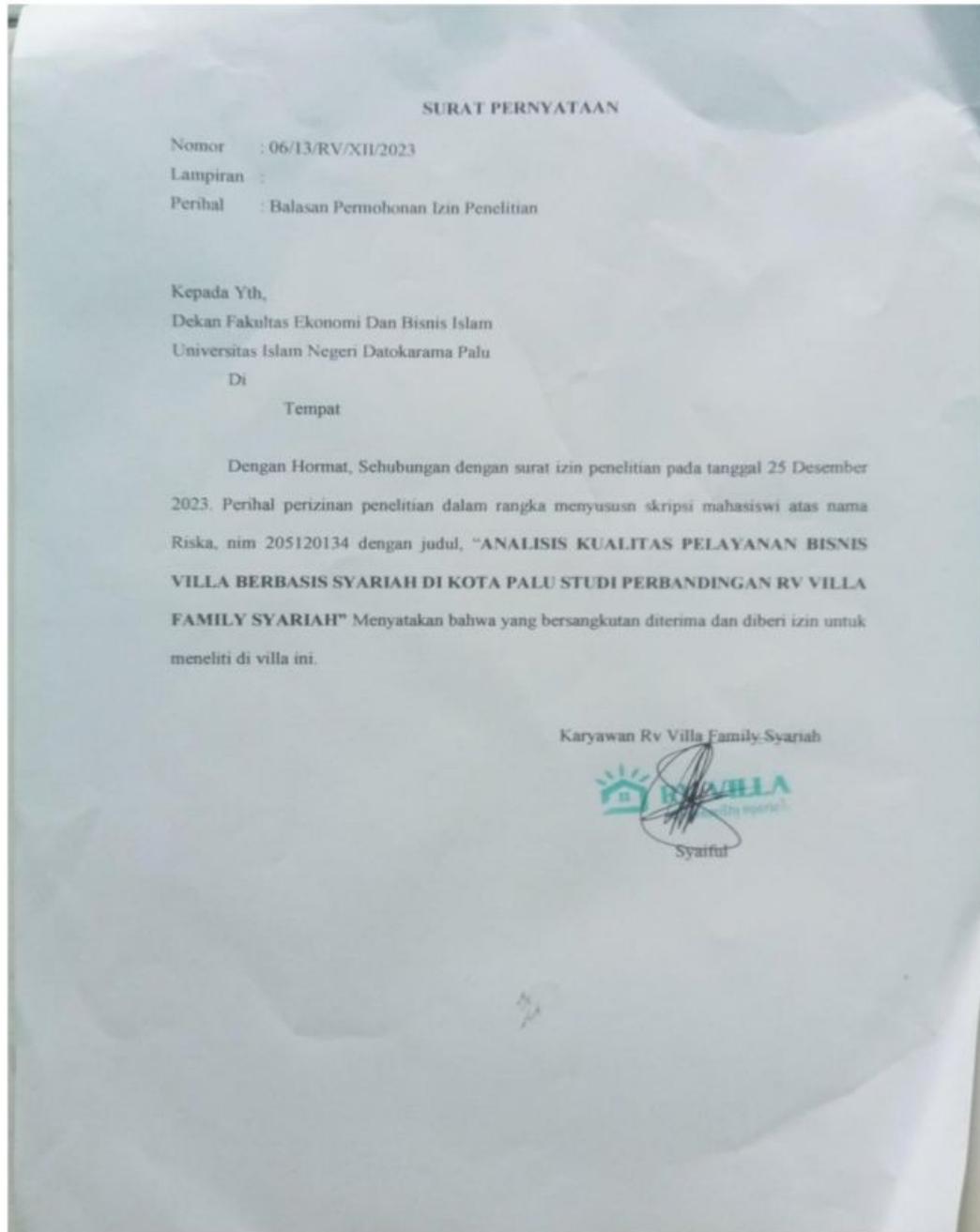
Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,

Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I.
 NIP. 196506121992031004



Zamrud Villa

Lampiran 4 Surat Di Izinkan Meneliti

Rv Villa Family Syariah

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 06/04/ZV/XII/2023
Lampiran :
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

Di
Tempat

Dengan Hormat, Sehubungan dengan surat izin penelitian pada tanggal 25 Desember 2023. Perihal perizinan penelitian dalam rangka menyusun skripsi mahasiswi atas nama Riska, nim 205120134 dengan judul, " **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA DI KOTA PALU STUDI PERBANDINGAN ZAMRUD VILLA**" Menyatakan bahwa yang bersangkutan diterima dan diberi izin untuk meneliti di villa ini.

Karyawan Zamrud Villa


Kahar 

Zamrud Villa

Lampiran 5 SK Skripsi

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 442 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN TIM PENGUJI SKRIPSI/SARJANA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Memperhatikan : a. surat permohonan saudara: **RISKA** NIM. **205120134** mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (S1) Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang Ujian Skripsi/Sarjana pada program Strata Satu (S1) dengan Judul Skripsi: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA BERBASIS SYARIAH DAN KONVENSIONAL STUDI PERBANDINGAN RV VILLA FAMILY SYARIAH DAN ZAMRUD VILLA**

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Ujian Skripsi/Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, dipandang perlu menerbitkan keputusan pengangkatan Tim Penguji Ujian Skripsi/Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu tahun akademik 2023/2024, sebagaimana tersebut dalam daftar lampiran keputusan ini.
 b. bahwa yang tersebut namanya dalam lampiran keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Tim Penguji Skripsi/Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu tahun akademik 2023/2024.
 c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

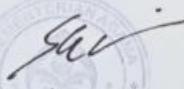
Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Standar Pendidikan Nasional;
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07 6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI SKRIPSI/SARJANA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024.
- PERTAMA : Penguji Ujian Skripsi pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, dengan susunan personalia dan jabatan masing-masing sebagaimana tersebut dalam daftar lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Penguji tersebut bertugas :
1. Meneliti segala persyaratan calon yang akan diuji sesuai ketentuan yang berlaku.
 2. Melaksanakan Ujian serta menetapkan calon dan selanjutnya melakukan Yudisium.
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan Ujian Skripsi/Sarjana kepada Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat penetapan keputusan ini, dibebankan pada dana DIPA Universitas Islam Negeri Datokarama Palu Tahun Anggaran 2024
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan Ujian Skripsi/Sarjana mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dilaksanakan.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal 19 Maret 2024
Dekan,




Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I.
NIP. 196506121992031004

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM
 NEGERI DATOKARAMA PALU
 NOMOR : 442 TAHUN 2024
 TENTANG : Tim Penguji Ujian Skripsi/Sarjana Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam.

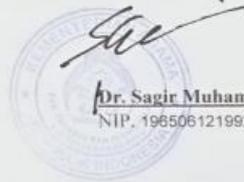
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

| NO | NAMA TIM PENGUJI | JABATAN |
|----|--|---------------|
| 1. | Nuriatullah, SEI., M.EK | Penguji/Ketua |
| 2. | Drs. Sapruddin, M.H.I. | Penguji |
| 3. | Abdul Jalil, M.M. | Penguji |
| 4. | Prof. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com, Ph.D | Penguji |
| 5. | Fatma, S.E., M.M | Penguji |

Mahasiswa yang diuji

NAMA : RISK A
 NIM : 205120134
 Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BISNIS VILLA BERBASIS SYARIAH DAN
 KONVENSIONAL STUDI PERBANDINGAN RV VILLA FAMILY SYARIAH DAN ZAMRUD VILLA
 Pembimbing : 1. Drs. Sapruddin, M.H.I.
 2. Abdul Jalil, M.M.

Ditetapkan di : Palu
 Pada Tanggal : 19 Maret 2024
 Dekan,



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I.
 NIP. 196506121992031004

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Dan Fasilitas Rv Villa *Family* Syariah San Zamrud Villa

Rv Villa Family Syariah



Wawancara bersama Bapak Syaiful karyawan Rv villa family syariah



Wawancara bersama ibu Gina, salah satu tamu villa



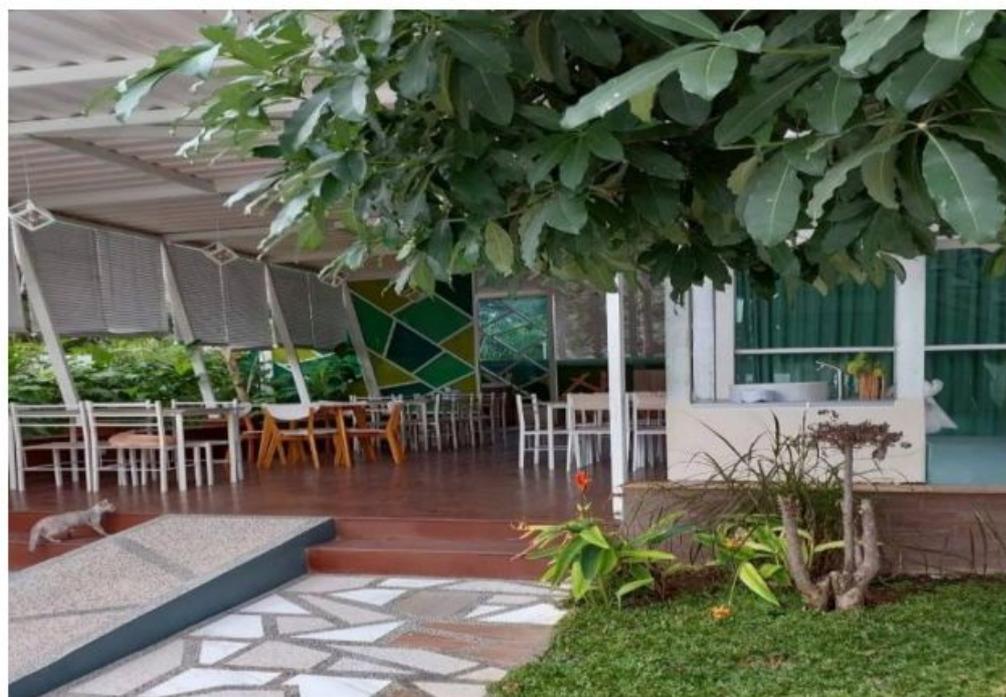
Halaman Rv Villa Family Syariah



Ruang meeting Rv Villa Family Syariah



Taman bermain dan taman acara



Café Rv Villa Family Syariah



Kamar tidur Rv villa family syariah





Kolam Renang Di Setiap Tipe Villa Syariah



Dapur dan ruang makan dalam Villa



Ruang Tamu



Musholla dalam villa



Tipe Vila



Resepsionis dan ruang tunggu

Zamrud Villa



Wawancara bersama karyawan Zamrud Villa



Wawancara bersama saudara Firman selaku tamu Zamrud villa



Wawancara bersama saudari Rahma, tamu Zamrud Villa



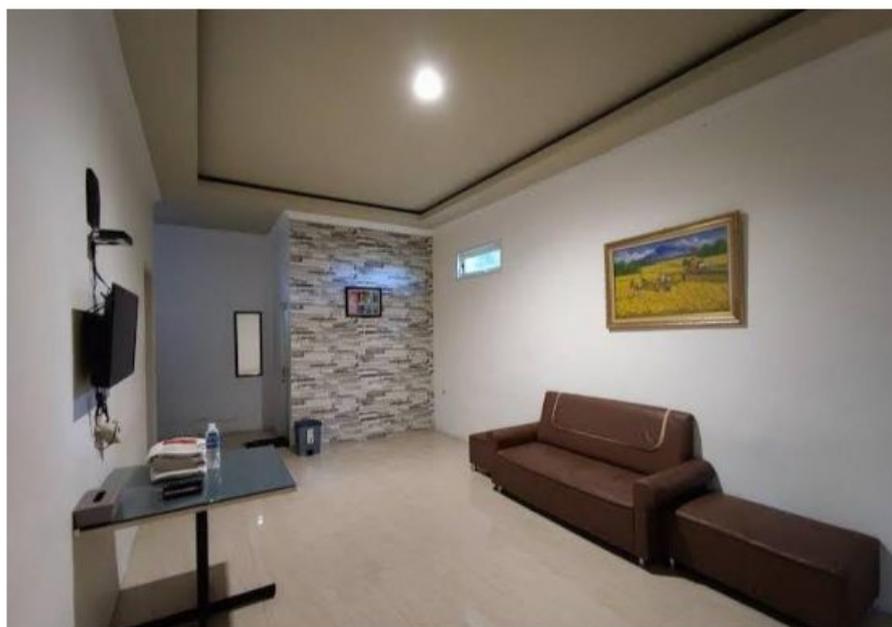
Area parkir Zamrud Villa



Kolam renang zamrud villa



Kamar zamrud villa



Ruang Tamu Zamrud Villa



Tempat tunggu

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Riska atau biasa di panggil Ika adalah mahasiswi yang menulis karya ilmiah skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bisnis Villa Berbasis Syariah Dan Konvensional Di Kota Palu Studi Perbandingan (Rv Villa Family Syariah Dan Zamrud Villa), penulis merupakan anak pertama dari bapak Abd Rahim dan ibu Herda. Peneliti menempuh pendidikan di Uin Datokarama Palu sejak 2020 hingga 2024.

Data Pribadi

Nama : Riska
 Alamat : Kombo, Kec.Dampal Selatan, Kab.Toli-toli, Kota Palu
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tanggal Lahir : Kombo, 10 Juli 2002
 Agama : Islam
 Email : riska692337@gmail.com
 No.Hp : 082292901993

Riwayat Pendidikan

SD : SDN I Kombo (2008-2014)
 SMP : MTS DDI Kombo (2014-2017)
 SMK : SMK I Dampal Selatan (2017-2020)
 KULIAH : UIN Datokarama Palu (2020-2024)