

ABSTRAK

Siti Khotijah, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan *Switching Intention* Sebagai Variabel *Intervening* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Kabupaten Pamekasan Periode Januari-Oktober 2019, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing Dr. Sri Handayani, MM

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Switching Intention*.

Switching Intention merupakan keinginan pindah dari satu pengguna jasa ke pengguna jasa lain. Kualitas layanan adalah suatu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan suatu kelompok kepada yang lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan. Kepuasan pelanggan adalah sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Tujuan dari penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap *switching intention*, apakah kualitas layanan dan *switching intention* terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel SYariah Cahaya Berlian Kabupaten Pamekasan.

Jenis dari penelitian ini adalah variabel *intervening*, yaitu mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel eksogen (x) dan variabel endogen (x). Analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Sedangkan variabel *intervening (path analysis)* untuk menguji hipotesis ketiga.

Teknik sampel yang digunakan adalah menggunakan teknik pengambilan menggunakan rumus dari Taro Yamane dengan jumlah sampel 93 yang di sebar kepada pelanggan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif untuk mencari pengaruh variabel eksogen dan variabel endogen menggunakan analisis regresi linier sederhana dan *path Analysis* untuk mengetahui apakah adanya variabel berpegaruh langsung atau tidak langsung. Uji statistiknya menggunakan uji F, uji t, dan koefisien determinasi, serta koefisien korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *pertama*, hasil pengujian individual (uji t), didapat nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$), perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} dalam regresi sederhana yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,769 > 0,1698$), artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. *Kedua*, dengan menggunakan pengujian individual (uji t) variabel kualitas layanan menunjukkan nilai sig 0,543 lebih besar dari α 0,05 nilai ($0,05 > 0,543$), perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} dalam regresi linear sederhana yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,611 > 0,1698$), artinya koefisien analisis jalur adalah tidak signifikan. *Ketiga*, hasil path analisis uji F_{hitung} sebesar 17.020 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000, karena nilai sig < 0,05, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dan tingkat signifikan < 0,05, dapat diketahui bahwa besarnya bahwa besarnya R square sebesar 0,274. Dengan kata lain, kontribusi atau pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen sebesar 27,4%. sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan *switching intention* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.