

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MASJID AGUNG
MADANI ISLAMIC CENTER KABUPATEN ROKAN HULU TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

**JESICA YULIA PUTRI
NIM : 1325106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN**

2017

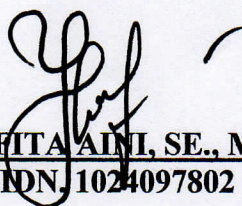
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : JESICA YULIA PUTRI
NIM : 1325106
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
MASJID AGUNG MADANI ISLAMIC CENTER
KABUPATEN ROKAN HULU TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari selasa, 29 agustus 2017 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

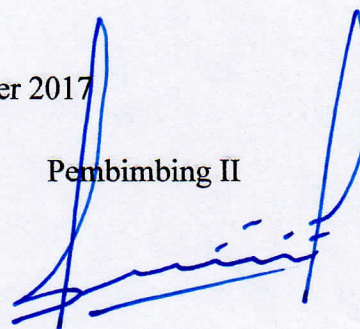
Pasir Pengaraian, 06 September 2017

Pembimbing I



YULFITA AINI, SE., MM
NIDN. 1024097802


Pembimbing II



SEPRINI, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



ANDI AFRIZAL, SE., M.Si, Ak, CA
NIDN.1014118301

Penguji II



HIDAYAT, SE., MM
NIDN.1027058603

Penguji III



AHOK ALFABETA, SE., MM
NIDN.1007056602

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



YULFITA AINI, SE., MM
NIDN. 1024097802

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

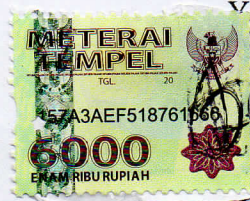
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : JESICA YULIA PUTRI
Nomor Mahasiswa : 1325106
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis pengaruh kualitas pelayanan Masjid Agung Madani Islamic
Centre terhadap minat berkunjung kembali.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan



(JESICA YULIA PUTRI)

ABSTRAK

Jesica Yulia Putri. 1325106. Analisis pengaruh kualitas pelayanan masjid agung madani islamic center Kabupaten Rokan Hulu terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Pembimbing Utama: Yulfita aini, SE, MM dan Pembimbing Kedua: Seprini, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Masjid Agung Madani Islamic Center Kabupaten Rokan Hulu terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Populasi dalam penelitian ini tidak bisa ditentukan secara pasti. Sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X), Variabel terikat minat berkunjung kembali (Y). Metode pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan (observasi) penelitian lapangan terdiri dari kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan regresi linear sederhana diperoleh hasil sebesar 0,218, menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali, serta berpengaruh positif. Hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu 13,2 %, sedangkan sisanya 86,8 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian. (1) Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bentuk pelayanan yang disediakan masjid agung madani islamic center kepada pengunjung adalah dengan meningkatkan pengelolaan masjid dan fungsi masjid sebagai tempat ibadah sekaligus aktifitas sosial umat dan ekonomi masyarakat islam. (2) Variabel minat berkunjung kembali yang terdiri dari rencana mengunjungi kembali, minat referensi kunjungan, memberi rekomendasi kepada orang lain, reputasi baik dimata pengunjung.(3) hasil analisis data dengan menggunakan regresi linear sederhana, menunjukkan kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali, yaitu berkorelasi secara positif 0,218. Dari hasil perhitungan pengujian hipotesis menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $t_{hitung} 3,854 > 1,984$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa terjadi pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali dapat diterima.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan dan Minat*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah subhanahuwata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan lancar tanpa halangan yang berarti. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah Muhammad sallallahu alaihi wasallam semoga keberkahan dan rahmat senantiasa terlimpah kepadanya.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata 1. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan, untuk itu segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun sangat penulis perlukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Limpahan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr.Adolf Bastian, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pangaraian.
2. Ibu Yulfita Aini, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian sekaligus pembimbing I yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Arrafiqur Rahman, SE, MM, Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Seprini, SE, MM, Selaku pembimbing II yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi Pasir Pangaraian yang banyak membantu untuk kelancaran studi.
6. Kepada pihak Masjid Agung Madani Islamic Center yang telah memberi informasi mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Masjid Agung Madani Islamic Center Rokan Hulu Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan.
7. Limpahan terima kasih kepada Ayahanda Yufrizal dan Ibunda Elia Sarmita terhormat dan tercinta dan Nenek Rosnidar tersayang. Disamping itu kepada abang tersayang (Deki Andika Putra).Terima kasih tiada batasnya atas semua yang telah Ayah dan Bunda berikan kepada saya. Tanpa do'a dan ridho Ayah dan Bunda saya tidak bisa menjadi seperti sekarang ini. Semoga Allah SWT memberi kesehatan, murah rizqi, dan panjang umur kepada Ayah, dan Ibu saya Semoga Allah SWT mengampuni dosa- dosanya, dan diterima di sisiNya. Amiin..
8. Terimakasih Kepada teman-teman seperjuangan, yang membantu dalam proses belajar dan memberikan semangat kepada penulis, semoga kesuksesan senantiasa kita raih bersama.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen.

Pasir Pangaraian, Agustus 2017

Jesica Yulia Putri

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB 2 LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
1. Wisatawan	8
2. Pengunjung	9
3. Kualitas Pelayanan	11
4. Kualitas Pelayanan Publik	15
5. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	16
6. Minat Berkunjung Kembali	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
A. Ruang Lingkup Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22
2. Sampel	22
C. Teknik Pengambilan Sampel	23
D. Jenis dan Sumber Data	24
1. Primer	24
2. Sekunder	24
E. Metode Pengumpulan Data Penelitian	24
1. Observasi	25
2. Wawancara.....	25
3. Angket/Kuesioner	25
F. Variabel Penelitian	25
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
H. Instrumen Penelitian	28

a.	Uji Validitas	28
b.	Uji Reliabilitas	29
I.	Teknik Analisis Data	30
1.	Analisis Deskriptif	31
2.	Analisis Regresi Sederhada.....	32
3.	Pengujian Hipotesis	32
1.	Uji F	32
2.	Uji t	33
3.	Koefisien Korelasi	33
4.	Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	35
1.	Sejarah Berdirinya Masjid Agung Madani Islamic Center Kabupaten Rokan Hulu	35
2.	Fungsi Dan Tanggung Jawab Masjid Agung Madani Islamic Center Kabupaten Rokan Hulu	38
3.	Struktur Organisasi	39
B.	Deskriptif Data Penelitian Dan Karakteristik Responden	40
1.	Deskriptif Data Penelitian.....	40
2.	Karakteristik Responden.....	40
C.	Analisis Data Penelitian	49
1.	Uji Validitas	50
2.	Uji Reliabilitas	53
3.	Uji Normalitas	53
4.	Regresi Linear Sederhana	54
5.	Pengujian Hipotesis	55
a.	Uji t	55
b.	Koefisien Korelasi	56
c.	Koefisien Determinasi (R^2)	57
D.	Pembahasan	58
BAB 5	PENUTUP	60
A.	Kesimpulan	60
B.	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 3.3 Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuisisioner	28
Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskriptif Data	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Usia Responden	41
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	42
Tabel 4.4 Persentase Hasil Angket mengenai keindahan masjid dan kenyamanan	42
Tabel 4.5 Persentase Hasil Angket mengenai kebersihan halaman, taman dan tempat bersuci masjid agung madani islamic center	43
Tabel 4.6 Persentase Hasil Angket mengenai kenyamanan bersantai di masjid agung madani islamic center	44
Tabel 4.7 Persentase Hasil Angket mengenai parkir yang luas yang luas dan tertata rapi	44
Tabel 4.8 Persentase Hasil Angket mengenai pengurus masjid dalam menangani keinginan pengunjung	45
Tabel 4.9 Persentase Hasil Angket mengenai kehandalan satpam dalam melayani kebutuhan pengunjung	46
Tabel 4.10 Persentase Hasil Angket mengenai profesionalitas pengurus masjid dalam melayani kebutuhan pengunjung	47
Tabel 4.11 Persentase Hasil Angket mengenai kepuasan pengunjung dalam menerima pelayanan pengurus masjid	47
Tabel 4.12 Persentase Hasil Angket mengenai bantuan pengurus masjid yang baik	48
Tabel 4.13 Persentase Hasil Angket mengenai asumsi positif bahwa pengurus akan selalu ada untuk membantu kapanpun dan dimanapun mereka berada	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas instrumen	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen Setelah Dilakukan Eliminasi Untuk pernyataan Tidak Valid	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	54

Tabel 4.18 Ringkasan Hasil analisis Regresi Linear Sederhana	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t)	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien korelasi (r)	57
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi R ²	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsetual	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39