

**PENGARUH FASILITAS IBADAH
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MALL
(STUDI KASUS DI EXECUTIVE MUSHOLA GRAND CITY SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial Islam (S.Sos.I)**



Oleh :

**Siti Markhamah
B94212085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2016**

**PENGARUH FASILITAS IBADAH
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MALL
(STUDI KASUS DI EXECUTIVE MUSHOLA GRAND CITY SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial Islam (*S.Sos.I*)**

Oleh :
SITI MARKHAMAH
B94212085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2016**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : Siti Markhamah

NIM : B94212085

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : **Pengaruh Fasilitas Ibadah Terhadap Kepuasan Pengunjung Mall (Studi Kasus di Executive Mushola Grand City Surabaya).**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 4 Januari 2016

Dosen Pembimbing

Airlangga Bramayudha, MM
197912142011011005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang telah disusun oleh Siti Markhamah elah dipertahankan di depan Tim
Penguji Skripsi.
Surabaya, 2 Februari 2016
Mengesahkan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dekan,

Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si.
NIP. 195801131982032001

Penguji I,

Airlangga Bramayudha, MM.
NIP. 197912142011011005

Penguji II,

Drs. H. Abd. Rahman Chudlori, MM.
NIP. 195111041931001

Penguji III,

Drs. H. Isa Anshori, M.Si.
NIP. 195304211979031021

Penguji IV,

Aun Falestien Faletahan, MHRM
NIP. 19820514005011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ilmu itu lebih baik daripada harta

Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta

Harta itu kurang bila dibelanjakan tapi ilmu bertambah jika dibelanjakan.

Sayyidina Ali bin Abi Thalib RA.

LEARN FROM YESTERDAY, LIVE FOR TODAY, HOPE FOR TOMORROW

Albert Einstein



Karya ini kupersembahkan untuk:

**Orang yang sangat berjasa bagiku dan orang yang sangat aku cintai dan sayangi,
bapak dan ibu ku, serta adik ku.**

**Terima kasih atas seluruh kasih sayang yang telah di curahkan untukku, dan
seluruh pengorbanan dalam merawat dan menjagaku hingga sebesar ini.**

**Untuk dosen-dosen Prodi MD, terutama dosen pembimbingku bapak Airlangga
Bramayudha, MM. Terima kasih atas keikhlasan dan kesabaran dalam
memberikan ilmu kepada penulis Semoga jasa-jasa kalian menjadi penambah
timbangan amal baik di akhirat.**

**Orang yang sangat aku sayangi teman-teman D1 dan D2 ku dan para sahabat
UKM IQMA, Kos 21 serta sahabat KKN 80 2016.**

**Terima kasih atas bantuan dan dukungan yang selalu diberikan kepadaku, dan
perhatiannya untukku.**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Siti Markhamah

NIM : B94212085

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : **Pengaruh Fasilitas Ibadah Terhadap Kepuasan Pengunjung Mall (Studi Kasus di Executive Mushola Grand City Surabaya).**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 19 Januari 2016

Siti Markhamah
NIM. B94212085

ABSTRAK

Siti Markhamah, B94212085. *Pengaruh Fasilitas Ibadah Terhadap Kepuasan Pengunjung Mall (Studi Kasus di Executive Mushola Grand City Surabaya).* Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Menjalankan sebuah bisnis mall, dalam pemasarannya pengelola harus dapat memahami perilaku konsumen dan berusaha mewujudkan harapannya. Salah satunya adalah menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kegiatan pengunjung agar tercipta kepuasan konsumen. Jika kepuasan konsumen telah tercipta, akan timbul loyalitas dari para pengunjung. Fasilitas merupakan salah satu faktor untuk menarik minat penguunjung/konsumen.

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini diantaranya : 1) Adakah pengaruh yang signifikan dari fasilitas ibadah terhadap kepuasan pengunjung mall? 2) Seberapa besar pengaruh fasilitas ibadah terhadap kepuasan pengunjung mall? 3) Bagaimana pengaruh fasilitas ibadah terhadap kepuasan pengunjung mall?. Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan metode campuran (*mix method*) dalam menggali data. Metode ini dipilih untuk memperkuat hasil analisis penelitian.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ibadah (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, dengan nilai taraf kesalahan 0,5 atau 5% dan harga koefisien korelasi yang positif yaitu 0,658, maka arah hubungannya adalah positif dan secara parsial fasilitas ibadah (Executive Mushola) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Grand City Surabaya yang beragama Islam. Selanjutnya hasil analisis regresi dengan nilai t hitung sebesar **8.654**, dan t tabel sebesar **1,985**. Oleh karena nilai t hitung > t tabel (**8.654** > 1,985) maka H_0 ditolak. Jadi ada pengaruh secara signifikan dari fasilitas ibadah terhadap kepuasan pengunjung mall. Sedangkan nilai koefisien determinasinya adalah 0,433 atau 43,3%, artinya kontribusi fasilitas ibadah dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung mall sebanyak 43,3% .

Keyword : Fasilitas Ibadah, Kepuasan Pengunjung, Pemasaran, Grand City Surabaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, berkat rahmat, hidayah, taufik dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Fasilitas Ibadah Terhadap Kepuasan Pengunjung Mall (Studi Kasus di Executive Mushola Grand City Surabaya)**” ini dapat terselesaikan. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya.

Shalawat serta salam semoga tetap berlimpah kepada junjungan kita Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan serta menunjukkan manusia pada jalan kebenaran menggapai Ridho-Nya, beserta keluarganya, sahabatnya dan kepada seluruh umat Islam di seluruh dunia.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, patut kiranya lewat kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. H.Abd. A'la, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya.
2. Ibu DR. Hj. Rr. Suhartini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
3. Bapak Aun Falestien Faletahan, MHRM., selaku ketua Jurusan Dakwah dan ketua program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.
4. Bapak Airlangga Bramayudha, MM. selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan, motivasi, nasehat, serta pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada saya, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan mendapatkan balasan oleh Allah SWT kelak.

6. Yang terhormat kedua orang tuaku M. Darsi dan Nur Ducha, yang senantiasa memberikan doa, semangat dan bantuan baik berupa dzahir maupun bathin untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak akan pernah berhenti ucapan syukur kepada Allah SWT yang memiliki orang tua seperti mereka.
7. Yang sangat aku sayangi saudaraku-saudaraku, M. Hasan Bisri dan Cak Sahlan, yang selalu mendoakanku dan memberikan motivasi dari awal masuk kuliah sampai akhir skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Teman-teman kelas D2 dan D1 Manajemen Dakwah Angkatan 2012 yang telah bersama-sama mengisi waktu empat tahun ini dengan berbagai pengalaman dan saudara-saudariku UKM IQMA.
9. Sahabat-sahabat Kos 21 yang selalu memberi motivasi, selalu menemani dan membantuku: Mbak Shofa, Mbak Difa, Mbak Qudsi, Lia, Ani, Mama, Eli, Ririn, Mbak Ika, Mbak Waroh, Mbak Icha dan Deni Safitri.
10. Pihak Manajemen Grand City Surabaya yang telah membeikan izin serta bantuan dalam pengambilan data di lapangan.
11. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas semua amall kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena kelemahan dan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini dan akan selalu diterima dengan lapang dada serta ucapan terimakasih. Semoga upaya penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Surabaya, 19 Januari 2016

DAFTAR ISI

	Hal.
JUDUL PENELITIAN (SAMPUL DALAM)	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II: KAJIAN TEORETIK	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Kerangka Teori.....	11
C. Paradigma Penelitian	27
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	32

D. Jenis Data dan Sumber Data	33
E. Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
F. Tahap-Tahap Penelitian.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik Analisis Data	37
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
B. Penyajian Data	49
C. Pengujian Hipotesis.....	81
D. Manajemen Pengelolaan Mushola di Grand City Surabaya.....	83
E. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....	86
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran dan Rekomendasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96
(instrumen penelitian seperti form hasil pengumpulan data semisal angket, checklist, dan sebagainya; kalkulasi perhitungan; Surat Keterangan melakukan penelitian, kartu konsultasi dengan dosen pembimbing, dll) Biografi peneliti.	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	11
Tabel III. 1 : Variabel Dan Indikator Penelitian.....	35
Tabel IV. 1 : Fasilitas Grand City Surabaya	42
Tabel IV. 2 : <i>Shop List</i> Grand City Surabaya.....	43
Tabel IV. 3 : Informasi Kontak Dan Social Media.....	45
Tabel IV. 4 : Struktur Takmir Mushola	47
Tabel IV. 5 : Inventori Executive Mushola.....	48
Tabel IV. 6 : Hasil Prosentase Dekorasi <i>Interior</i> Dan <i>Eksterior</i>	53
Tabel IV. 7 : Hasil Prosentase Warna Mushola Memberikan Rasa Nyaman	54
Tabel IV. 8 : Hasil Prosentase Pencahayaan Mushola Baik	55
Tabel IV. 9 : Hasil Prosentase Sirkulasi Udara Di Dalam Mushola Sejuk	56
Tabel IV. 10 : Hasil Prosentase Sirkulasi Kegiatan Jamaah Lancer.....	57
Tabel IV. 11: Hasil Prosentase Penataan Batas Sesuai Dengan Syariat Islam	58
Tabel IV. 12 : Hasil Prosentase Peralatan Shalat Bersih	60
Tabel IV. 13 : Hasil Prosentase Tempat Shalat Bersih.....	61
Tabel IV. 14 : Hasil Prosentase Tempat Wudlu Bersih	62
Tabel IV. 15 : Hasil Prosentase Air Untuk Bersuci Bersih.....	63
Tabel IV. 16 : Hasil Prosentase Jumlah Mukenah/Sarung Memadai	64
Tabel IV. 17 : Hasil Prosentase Karpet Dapat Menjangkau Seluruh Jamaah	65
Tabel IV. 18 : Hasil Prosentase Tempat Wudlu Berfungsi Dengan Baik	66
Tabel IV. 19 : Hasil Prosentase Al-Qur'an Kondisi Baik dan Tertata Rapi	67
Tabel IV. 20 : Hasil Prosentase Fasilitas Ibadah Di Grand City Surabaya Sesuai Dengan Harapan.....	68
Tabel IV. 21 : Hasil Prosentase Memilih Belanja Di Grand City Surabaya Yang Memiliki Fasilitas Mushola Dari Pada Mall Lain Yang Tidak Memiliki Fasilitas Ibadah	69
Tabel IV. 22 : Hasil Prosentase Minat Kunjungan Ulang.....	71
Tabel IV. 23 : Hasil Prosentase Merekomendasikan Kepada Teman/Saudara	72
Tabel IV. 24 : Uji Validitas Variabel Fasilitas	74
Tabel IV. 25 : Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	74
Tabel IV. 26 : Uji Reliabilitas Tiap Item Pertanyaan	75
Tabel IV. 27 : Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel IV. 28 : Uji Normallitas Kolmogorov-Sminov	77
Tabel IV. 29 : Uji Linieritas	77
Tabel IV. 30 : Uji Homogenitas	78
Tabel IV. 31 : Uji <i>Descriptive Statistics</i>	78
Tabel IV. 32 : Uji <i>Correlations</i>	79
Tabel IV. 33 : Uji <i>Variabels Entered</i>	79
Tabel IV. 34 : Model Summary.....	80
Tabel IV. 35 : Uji ANOVA.....	80
Tabel IV.36 : Uji <i>Coefficients</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	96
2. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	97
3. Jawaban Responden Berdasarkan Item Pertanyaan	99
4. Uji Validitas	100
5. Uji Reliabilitas	101
6. Uji Normallitas	102
7. Linieritas Data.....	102
8. Homogenitas Data.....	103
9. Uji Regresi Linier Sederhana.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Hubungan Antar Variabel.....	28
Gambar III.1 : Proses <i>Mixing</i> Metode Penelitian	31
Gambar III.2 : Rumus Penentuan Sampel.....	32
Gambar IV.1 : Jenis Kelamin Responden	50
Gambar IV.2 : Usia Responden.....	51
Gambar IV.3 : Tempat Tinggal Responden	51
Gambar IV.4 : Frekuensi Kunjungan.....	52