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 Ho 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id