

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN FASILITAS  
YANG DIBERIKAN HOTEL TERHADAP  
MINAT PENGUNJUNG UNTUK MENGINAP  
(STUDI KASUS PADA HOTEL THE SIDJI PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**NANDA PRATIWI**

**NIM 2013116361**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN FASILITAS  
YANG DIBERIKAN HOTEL TERHADAP  
MINAT PENGUNJUNG UNTUK MENGINAP  
(STUDI KASUS PADA HOTEL THE SIDJI PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**NANDA PRATIWI**

**NIM 2013116361**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama ; Nanda Pratiwi  
NIM ; 2013116361  
Judul Skripsi ; PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN  
FASILITAS YANG DIBERIKAN HOTEL  
TERHADAP MINAT PENGUNJUNG UNTUK  
MENGINAP (STUDI KASUS PADA HOTEL THE  
SIDJI PEKALONGAN)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima saksi akademis dan bersedia dicabut gelarnya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 10 Mei 2023

Yang Menyatakan,



**Nanda Pratiwi**  
**NIM. 2013116361**

## NOTA PEMBIMBING

**Happy Sista Devy, M.M**  
Pekajangan Gg 10

Lamp : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdri Nanda Pratiwi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : **Nanda Pratiwi**

NIM : **2013116361**

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas yang diberikan Hotel terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap ( Studi Kasus pada Hotel The Sidji Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 06 Mei 2023

Pembimbing



**Happy Sista Devy, M.M**  
NIP. 199310142018012003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowolaku Kajen Pekalongan, Tlp. (0285) 412575, Fax. (0285) 423418  
Website : [febi.uingusdur.ac.id](http://febi.uingusdur.ac.id) Email : [febi.uingusdur.ac.id](mailto:febi.uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

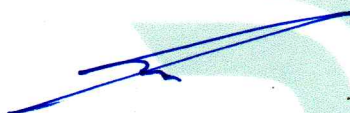
Nama : **Nanda Pratiwi**  
NIM : **2013116361**  
Judul : **Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel Terhadap Minat pengunjung untuk menginap (studi kasus pada hotel the sidji pekalongan)**  
Pembimbing : **Happy Sista Devi, M.M.**


Telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 25 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II

  
**Dr. Tamamudin, S.E., M.M.**  
**NIP. 197910302006041018**

  
**Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.**  
**NIP. 199110262019032014**

Pekalongan, 25 Mei 2023

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
**Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.**  
**NIP. 197502201999032001**

## **MOTTO**

"Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu." - Ali bin Abi Thalib

Jangan biarkan kesulitan membuat dirimu gelisah, karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang.

-Ali Bin Abi Thalib-

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dankarunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana S.E di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyak banyak kekurangan-kekurangannya harus di perbaiki dalam penulisan Skripsi ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan meteril maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orangtua tercinta terutama Ibu dan Bapak yang sudah memberikan segalanya dukungan untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga saya , terutama adik saya yang selalu saya repotkan, untuk bolak balik ke kampus tercinta ini.
3. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H.AbdurrahmanWahidPekalongan
4. Dosen Pembimbing saya Ibu Happy Sista Devi M.M yang baik hati dan dosen yang saya hormati
5. Dosen Wali Muhammad Masrur M.E.I yang saya hormati
6. Dan orang yang saya sayangi, Terimakasih sudah menjadi penyemangat hidup saya.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan dan fasilitas hotel terhadap variabel dependen minat berkunjung kembali. Adapun jumlah sampel dalam penelitian adalah 80 responden. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan analisis data regresi linear berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya nilai adjusted R *Square* dalam model regresi perusahaan perbankan diperoleh sebesar 0,670. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan dan fasilitas hotel terhadap variabel dependen minat berkunjung kembali (Y) yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 67%. Sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Selain itu dapat dilihat nilai R Square adalah 0,670. Jika nilai R Square mendekati 1 maka variabel independen semakin kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi minat kembali adalah variabel fasilitas hotel dengan angka signifikansi 0.000 ( $<0.005$ ).

**Kata Kunci :** kualitas layanan, fasilitas hotel, minat berkunjung kembali



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of independent variables namely the quality of hotel services and facilities on the dependent variable of interest to visit again. As for the number of samples in the study were 80 respondents. This study used a type of quantitative research with multiple linear regression data analysis.*

*The results showed that the adjusted R Square value in the banking company regression model was obtained at 0.670. This shows that the influence of the independent variable is the quality of hotel services and facilities on the interest dependent return variable (Y) which can be explained by this equation by 67%. While the remaining 33% is influenced by other factors not included in the regression model. Besides that, it can be seen that the value of R Square is 0.670. If the value of R Square is close to 1, the independent variable has a stronger influence on the dependent variable. )*

*Keywords: quality of service, hotel facilities, interest in visiting again*

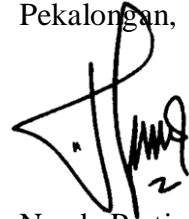
## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Happy Sista Devy, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Happy Sista Devy, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Muhammad Masrur, M.E.I., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Bapak Saifudin selaku Manager dan para Karyawan yang memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu dalam proses penelitian.
8. Seluruh Dosen dan Jajaran Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 15 Mei 2023

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'P' followed by a series of loops and a small '2' at the bottom right.

Nanda Pratiwi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
1. Pengertian Hotel .....	8
2. Hotel Berbasis Syariah .....	9
3. Jasa .....	12
4. Pelayanan Karyawan.....	14
5. Defini Fasilitas.....	18
6. Teori Minat .....	20
7. Minat Beli Uang .....	21
8. Hunian .....	22
9. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	22
10. Penelitian Terdahulu.....	24
11. Kerangka Teori .....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Sumber Data .....	30
1. Data Primer .....	30
2. Data Sekunder .....	31
C. Metode Pengumpulan Data .....	31
D. Populasi Dan Sampel .....	32
E. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Hotel The Sidji Pekalongan .....	39
B. Visi Dan Misi Hotel The Sidji Pekalongan .....	40
C. Layanan Dan Fasilitas Hotel .....	40
D. Struktur Organisasi Hotel The Sidji Pekalongan .....	41
E. Deskripsi Tugas .....	41
F. Hasil Penelitian .....	44
G. Deskripsi Variabel Penelitian .....	46
1. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan .....	46
2. Analisis Deskriptif Fasilitas .....	46
3. Analisis Deskriptif Minat Berkunjung .....	47
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reabilitas .....	50
I. Uji Normalitas .....	51
J. Uji Multikolinearitas .....	53
K. Uji Hipotesis .....	53
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F-Test) .....	53
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T-Test) .....	54
L. Hasil Penelitian .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
Lampiran 1 .....	I
Lampiran 2 .....	III
Lampiran 3 .....	V
Lampiran 4 .....	VI
Lampiran 5 .....	VII
Lampiran 6 .....	VIII
Lampiran 7 .....	IX
Lampiran 8 .....	X
Lampiran 9 .....	XI
Lampiran 10 .....	XII
Lampiran 11 .....	XIII
Lampiran 12 .....	XIV

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan Bersama Menteri agama republic Indonesia nomor 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan republic Indonesia nomor 0543B/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistic atau kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bhasa arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasi dengan huruf latin

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	tidak	tidak dilambangkan
ض	Dad	B	Be
ط	Ta	T	Te
ظ	Za	ﺰ	es (dengan titik di bawah)
ع	„ain	ﺀ	de (dengan titik di bawah)
غ	Gain	ﻎ	te (dengan titik di bawah)
ف	Fa	ﻑ	zet (dengan titik di bawah)
ق	Qaf	ﻕ	koma terbalik (di atas)
ك	Kaf	G	Ge
ل	Lam	F	Ef
و	Mim	Q	Qi
ﻥ	Nun	K	Ka
ﻭ	Wau	L	El
ﻩ	Ha	M	Em
ء	hamzah	N	En
ي	Ya	W	We

## 2. Vocal

Vocal tunggal	Vocal	Vocal Panjang
ا = a		آ = ā
ي = i	اي = ai	إي = ī
و = u	او = au	ؤ = ū



3. *Ta Marbutah*

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbanā*

البرر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

شمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

يد السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

بديع ditulis *al-badi'*

الجالل ditulis *al-jalāl*

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak di transliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu di transliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	25
<b>Tabel 2.2</b> Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang .....	26
<b>Tabel 2.3</b> Variabel, Definisi dan Indikator .....	28
<b>Tabel 3.1</b> Alternatif Jawaban dari Skala Likert .....	32
<b>Tabel 4.1</b> Agama Responden .....	45
<b>Tabel 4.2</b> Deskripsi Kualitas Layanan .....	46
<b>Tabel 4.3</b> Deskripsi Fasilitas .....	47
<b>Tabel 4.4</b> Deskripsi Minat Berkunjung .....	48
<b>Tabel 4.5</b> Correlation .....	49
<b>Tabel 4.6</b> Uji Validitas .....	49
<b>Tabel 4.7</b> Reliability Statistics .....	50
<b>Tabel 4.8</b> Test Of Normality .....	51
<b>Tabel 4.9</b> Coefficients .....	53
<b>Tabel 4.10</b> ANOVA .....	54
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda .....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Teori .....	21
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Lembar Kuesioner .....	I
<b>Lampiran 2</b> Data Mentah Penelitian .....	III
<b>Lampiran 3</b> Hasil Uji Instrumen .....	V
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	VI
<b>Lampiran 5</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	VII
<b>Lampiran 6</b> Hasil Uji Hipotesis .....	VIII
<b>Lampiran 7</b> t Tabel.....	IX
<b>Lampiran 8</b> r table .....	X
<b>Lampiran 9</b> Surat Izin Penelitian .....	XI
<b>Lampiran 10</b> Surat Keterangan Penelitian.....	XII
<b>Lampiran 11</b> Dokumentasi Penelitian.....	XIII
<b>Lampiran 12</b> Daftar Riwayat Hidup.....	XIV

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada saat modernisasi Industri sekarang ini membuat para usahawan bisnis berharap dapat mengembangkan sektor persaingan pasar industri, dalam pengembangannya para usahawan atau pelaku usaha berusaha untuk memberikan kualitas bisnis sehingga dapat menimbulkan dampak yang positif terhadap usahanya. Adapun yang dilakukan para usahawan di bidang industri saat ini yaitu dengan melihat antara korelasi produksi dan pendapatan yang diharapkan dapat memberikan hasil yang positif untuk semua yang ikut bekerja dalam bidang industrinya juga dengan tetap mengedepankan nilai agama. Islam telah banyak mengajarkan untuk bekerja keras dalam kehidupan sehari-hari sebagai ibadah dan menjadi perintah yang diajarkan sebagai ketaatan kepada Allah SWT yang menjadi dasar dalam menjalani suatu pekerjaan dalam kehidupan kita.

Dalam bidang Pariwisata, wisatawan yang akan berkunjung untuk menikmati keindahan alam di Indonesia harus didukung dengan tempat destinasi wisata yang memadai dari segi fasilitas dan kenyamanan saat berkunjung. Dalam agama Islam pariwisata merupakan bagian penting dalam kehidupan setiap umat muslim apalagi untuk menunjang kehidupan yang lebih baik. Yang juga telah disebutkan di dalam Al Qur'an tentang kekuasaan Allah dan alam semesta beserta isinya adalah keindahan yang patut dinikmati

oleh setiap umat muslim. Seperti firman Allah yang terdapat dalam Al Qur'an, Katakanlah (Muhammad), "Jelajahilah bumi, kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu." (QS. Al-An'am:11.). Dari kutipan ayat Al Qur'an tersebut dijelaskan bahwa umat manusia diperintahkan untuk memperbanyak ilmu dan pengalaman di dunia ini agar kita tahu tentang mana yang benar dan yang salah dalam kehidupan sehari-hari.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan staff /karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Saat ini seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel digunakan sebagai sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya

usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan.

Hotel merupakan salah satu bidang lingkup usaha pariwisata yang menyediakan jasa akomodasi pelayanan penginapan yang mengutamakan kepuasan pelanggan muslim dengan cara penyediaan pelayanan dan fasilitas penginapan yang baik sehingga menjadi nilai yang positif dalam penilaian pelanggan muslim yang menginap di hotel tersebut. Keamanan, kenyamanan dan pelayanan maksimal untuk setiap pelanggan muslim yang datang dapat memberikan dampak yang positif dalam perkembangan hotel di era modernisasi saat ini. Dengan manajemen yang baik serta didukung komunikasi informasi yang bagus ditambah aspek pelayanan dan fasilitas yang memadai dapat menjadikan kepuasan pelanggan muslim yang menginap di hotel tersebut akan merefleksikan ke masyarakat. Hotel The Sidji Pekalongan diharapkan tetap dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan pada setiap tamunya.

Berdasarkan hasil interview dengan Theresia Retno selaku HRD Manager Hotel The Sidji Pekalongan, keluhan yang terjadi diindikasikan karena pelanggan/ tamu hotel merasa sedikit kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan/ pihak hotel. Keluhan yang terjadi biasanya seperti kebersihan kamar yang agak kurang, pelayanan yang kurang cepat saat melayani pesanan konsumen terutama jika sedang dalam kondisi



ramai, cita rasa masakan yang disediakan hal ini terjadi apabila ada pergantian juru masak (*chef*), lamanya waktu menunggu konsumen untuk *check in* kamar atau komplain tamu karena AC kurang dingin. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan Hotel The Sidji Pekalongan kepada konsumen/ tamu tidak seperti yang diharapkan, secara otomatis dapat menurunkan minat menginap ulang.

Dari berbagai wilayah yang ada di Indonesia khususnya kota Pekalongan merupakan daerah yang memiliki potensi perhotelan yang baik untuk menarik minat wisatawan menginap di Hotel The Sidji Pekalongan. Seiring dengan peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung dan menginap di Kota Pekalongan, industri perhotelan ikut serta tumbuh dan berkembang dengan sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Masing-masing berlomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya.

Dinas Pariwisata Kota Pekalongan melaporkan selama 2021 terjadi peningkatan cukup signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan di Kota Pekalongan. Kunjungan wisatawan asing pada 2021 jumlahnya 13.859 dan wisatawan domestik jumlahnya 1.029.003. Jumlah itu meningkat dibandingkan dengan laporan untuk tahun 2007. Wisatawan asing jumlahnya 11.922 dan wisatawan domestik 960.625. Peningkatan tersebut tentu menunjukkan kerja keras dari berbagai pihak dan dukungan dari acara-acara

besar yang selama tahun 2021 diadakan di Kota Pekalongan dalam level nasional dan internasional..

Di Pekalongan selain untuk wisata religi yang bernuansa Islami merupakan kota sangat baik untuk perkembangan kemajuan pariwisata dan perhotelan. Dikarenakan Kota Pekalongan sendiri merupakan daerah yang strategis. Di samping letaknya yang strategis kota Pekalongan juga memiliki beberapa wisata wisata religi sebagai daya tarik para wisatawan sendiri. Di dapat dari Portal Resmi Reception Hotel The Sidji Pekalongan tempat wisata, seperti wisata mengunjungi makam syeh atau habib di makam Sapuro, Masjid alun alun Pekalongan, dan tak lupa dengan ciri khas Pekalongan yaitu juga wisata Batik nya yang sudah terkenal. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka di tariklah judul “ **Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas yang diberikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap (Studi Kasus Pada Hotel The Sidji Pekalongan).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas dan setelah melakukan observasi pada hotel The Sidji Pekalongan, maka rumusan masalah yang di hadapi adalah:

1. Apakah pelayanan karyawan berpengaruh terhadap minat pengunjung muslim untuk menginap di Hotel The Sidji Pekalongan?
2. Apakah fasilitas yang diberikan Hotel The Sidji Pekalongan berpengaruh terhadap minat pengunjung muslim untuk menginap?

3. Apakah kualitas pelayanan karyawan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap minat pengunjung muslim untuk menginap?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian di Hotel The Sidji Pekalongan ini adalah ;

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat pengunjung muslim untuk menginap di Hotel The Sidji Pekalongan
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas apa saja yang diberikan oleh Hotel The Sidji Pekalongan terhadap minat pengunjung muslim untuk menginap.
3. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas Hotel The Sidji Pekalongan terhadap minat pengunjung muslim.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Sidji Pekalongan.

Diharapkan dari penelitian dapat bermanfaat untuk sarana dan pertimbangan bagi pengurus Hotel Sidji Pekalongan dalam mengetahui pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Sidji Pekalongan terhadap minat pengunjung muslim untuk menginap. Sehingga diharapkan dapat menjadi tolak ukur pengurus hotel dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan karyawan hotel terhadap kebutuhan dan kepuasan pengunjung muslim untuk menginap di Hotel Sidji Pekalongan.

## 2. Bagi Peneliti.

Dalam penelitian ini sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan, dan pada Hotel The Sidji Pekalongan serta sebagai analisa penilaian untuk penerapan perubahan yang diperoleh dan untuk mengetahui variable apa saja dalam pelayanan karyawan hotel terhadap pengunjung muslim serta fasilitas hotel yang memadai sehingga dapat terciptanya kepuasan pengunjung atau konsumen muslim.

## 3. Bagi pembaca dan Almamater.

Hasil penelitian ini ilmu pengetahuan dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai sarana informasi dan referensi atau ilmu dalam menambah pengetahuan khususnya perhotelan yang ditujukan untuk pengunjung muslim serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan mengembangkan tema ini dari sudut pandang yang lain.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil uji maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Besarnya nilai adjusted R *Square* dalam model regresi perusahaan perbankan diperoleh sebesar 0,670. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan dan fasilitas hotel terhadap variabel dependen minat berkunjung kembali (Y) yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 67%. Sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.
2. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi minat kembali adalah variabel fasilitas hotel dengan angka signifikansi 0.000 ( $<0.005$ ).

#### **B. Saran**

1. Pihak pengelola hotel perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi, kualitas pelayanan yang maksimal dari karyawan hotel dapat memberikan pertimbangan kepada konsumen untuk kembali datang menginap di hotel tersebut.

2. Pihak pengelola hotel sebaiknya lebih memperhatikan lagi fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen agar fisik yang diperhatikan atau ditawarkan dan dapat dirasakan oleh konsumen secara keseluruhan

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Warits, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip- prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus pada hotel Graha Agung Semarang), Semarang: Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2009
- Agusnawar, Psikolog Nasional, Gerlong Hilir Bandung: Alfabeta Basu Swasta, Handoko, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Liberty, 1994
- Andre Martin, Kamus Besar Bahasa Indonesia Millenium, Surabaya: 2006
- Buchari Alma, Donni Juni Priansa, Manajemen Bisnis Syariah, Bandung: Alfabeta, 2009
- Burhan Bungin, Metode Penelitian Kuantitatif Kounikasi Ekonomi dan Ilmu- ilmu Sosial lainnya, Jakarta: Kencana, 2005
- Dyah Widyarini, Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang, Semarang: IAIN Walisongo, 2009
- EM Zul Fajri, Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi, Semarang: Difa Publisher Cet Ke- 3, 2008
- Endar Sugiarto, Hotel Front Office Administration, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1996
- H.Undang Ahmad Kamaludin, Etika Manajemen Islam, Bandung: CV.Pustaka Setia, 2010.
- Agus Sulatiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung: Alfabeta, 2006
- Kuat Ismanto, Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam lembaga keuangan syariah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Johan Arifin, Fiqih Perlindungan Konsumen, Semarang: Rasail, 2009.
- Muhamad Yunus, Tafsir Qur'an, Jakarta: PT.Hidakarya Agung, 1973.
- Fandi Tjiptono, Total Quality Service, Yogyakarta: Andi, 1997.
- Drs. Sudarsono, Kamus Filsafat dan Psikolog, Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1993.