

**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.uingsdur.ac.id Email : febi.uingsdur.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.**

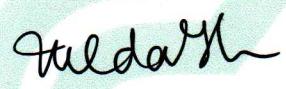
Telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 25 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Pengaji

Pengaji I

Pengaji II


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


Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014

Pekalongan, 25 Mei 2023

Disahkan oleh


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 dimalam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang.

-Ali Bin Abi Thalib-

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat 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 yang 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

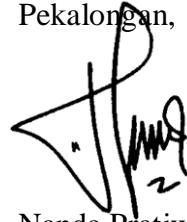
KATA PENGANTAR

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 membala 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, appearing to read "Nanda Pratiwi".

Nanda Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-LATIN	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
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

BAB III METODE PENELITIAN	30
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	I
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 bhsa 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
س	Sa	س (dengan titik di atas)	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	ه (dengan titik di bawah)	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ز	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ج	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	z	es (dengan titik di bawah)
ع	„ain	đ	de (dengan titik di bawah)
غ	Gain	!	te (dengan titik di bawah)
ف	Fa	?	zet (dengan titik di bawah)
ق	Qaf	"	koma terbalik (di atas)
ك	Kaf	G	Ge
ل	Lam	F	Ef
م	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
ि = a		ि = ā
ِ = i	ِ = ai	ِ = ī
ُ = u	ُ = au	ُ = ī

3. *Ta Marbutah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة لة ي جم ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

اف طمة ditulis *fātimah*

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

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

Contoh :

ر بنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

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

Contoh :

س شم ال ditulis *asy-syamsu*

الر جل ditulis *ar-rojulu*

ي د الس ة 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:

ر نقم ا ditulis *al-qamar*

ب د ال بع 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 :

أ مررت ditulis *umirtu*

ش يع ditulis *syai'un*

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	21
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat moderenisasi 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 memeberikan hasil yang positif untuk semua yang ikut bekerja dalam bidang industrinya juga dengan teteap mengedepankan nilai agama. Islam telah banyak mngajarkan 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 witasa 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 tamahan 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 merefrensikan 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, komplain yang terjadi diindikasikan karena pelanggan/ tamu hotel merasa sedikit kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan yang karyawan/ pihak hotel. Komplain 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 benar nuansa 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 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 dihadapi 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 failitas 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.