

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN  
FASILITAS YANG DIBERIKAN HOTEL TERHADAP  
MINAT PENGUNJUNG UNTUK MENGINAP**

**(Studi Kasus Pada Hotel Semesta Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun Guna Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)**

**Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun Oleh :

**Moh. Syahril**

**102411166**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SEMARANG  
SEMARANG**

**2015**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185  
Website : febi.walisongo.ac.id – Email : febiwalisongo@gmail.com

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Moh. Syahril

Kepada Yth,

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**UIN WALISONGO Semarang**

Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Moh. Syahril

NIM : 102411166

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan Hotel Semesta Semarang Terhadap Minat Pengunjung untuk Mengingat**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

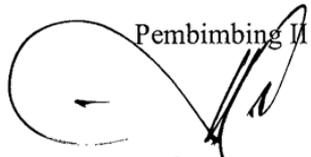
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 6 April 2015

Pembimbing I

  
**Drs. Saekhu, M.H**  
NIP.196901201994031004

Pembimbing II

  
**Heny Yuningrum SE., MM**  
NIP. 19690708 200501 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185  
Website : febi.walisongo.ac.id – Email : febiwalisongo@gmail.com

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Moh. Syahril  
NIM : 102411166  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan Hotel Semesta Semarang Terhadap Minat Pengunjung untuk Mengingat”**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaud/ baik/ cukup, pada tanggal : 17 Juni 2015.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2015.

Semarang, 17 Juni 2015.

Mengethui,

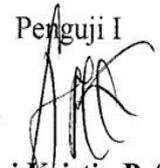
Ketua Sidang

  
**A. Turmudhi, SH., M.Ag**  
NIP. 19690708 200501 1 004

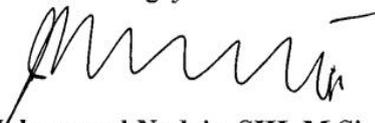
Sekretaris Sidang,

  
**Heny Yuningrum, SE., M.Si**  
NIP. 19690708 200501 1 004

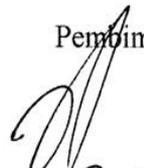
Penguji I

  
**Dr. Ari Kristin P, SE., M.Si**  
NIP. 19790512 200312 1 002

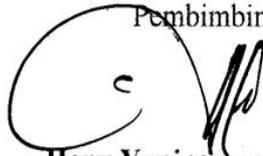
Penguji II

  
**Mohammad Nadzir, SHL, M.Si**  
NIP. 19730923 200312 1 002

Pembimbing I

  
**Drs. Saekhu, M.H**  
NIP. 19690120 199403 1 004

Pembimbing II

  
**Heny Yuningrum, SE., M.Si**  
NIP. 19690708 200501 1 004

## MOTTO

وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ<sup>ط</sup>

berbuat baiklah kamu (kepada orang lain) sebagaimana Allah  
Telah berbuat baik, kepadamu. (Q.S. al-Qashas : 77)

## ABSTRAK

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syariah, asuransi syariah, hingga sektor bisnis di bidang perhotelan juga menerapkan prinsip syariah. Di Semarang terdapat Hotel Semesta yang terletak di Jl. KH. Wahid Hasyim 125- 127 Kranggan Semarang 51013 - INDONESIA. Hotel Semesta Semarang memiliki fasilitas yang membedakan dengan hotel-hotel lain. Hal yang membedakan Hotel Semesta Semarang dengan hotel lain adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup akurat, minuman / makanan yang halal serta ketersediaan sarana ibadah disetiap kamar.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Sejauhmana Pelayanan Karyawan berpengaruh terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap di Hotel Semesta Semarang? 2. Bagaimana fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang berpengaruh terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap? Adapun tujuan penelitian ini adalah 1. Mengetahui pengaruh variabel Pelayanan Karyawan terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap di Hotel Semesta Semarang. 2. Mengetahui pengaruh variabel fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang terhadap Minat Pengunjung untuk menginap.

Metodologi yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji  $t$  parsial dan uji  $F$  secara simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Pelayanan Karyawan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang, dan Fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Minat Pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang. Uji  $t$  dan uji  $F$  menghasilkan nilai signifikansi 10%. Kemudian nilai  $R Square$  sebesar 0.164 atau 16,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu pemberian pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta Semarang hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 16,4%, sisanya 83,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

Kata kunci : pelayanan karyawan, fasilitas yang disediakan Hotel, minat Pengunjung untuk menginap.

## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

Dengan segala kerendahan, perjuangan, pengorbanan, niat dan usaha keras yang diiringi dengan do'a dalam proses penyusunan skripsi ini, maka dengan bangga kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang selalu disamping penulis yang senantiasa mengingatkan, Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang penuh arti dalam melengkapi cerita kehidupan penulis berada dalam ruang dan waktu kehidupan penulis:

- Ayahanda Mosyahra dan Alm. Ibunda Suna Iyah terhormat dan tercinta. 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.
- Kakak saya Moh. Soleh ST, dan Moh. Hamid terima kasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis. Semoga harmonisasi senantiasa menyertai kita semua. Amiin.
- Sahabat-sahabat seperjuanganku EIC 2010 khususnya Taja, Sipti, Fitrih, Inaya, Bisri, Mashudi, Maskun, Abi, Siham, Rifqi dan lain-lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

yang telah membantu penyusunan skripsi ini dimanapun kalian berada.

- Tak terlupakan pula Sahabat-Sahabat seangkatan 2010 Risma, Pendi, Rosid dan lain- lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi teman di masa-masa penulis baik suka maupun duka. Semoga kalian teraih segala tujuan yang berarti.

Semoga kita semua termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Amiin.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 25 Mei 2015

Deklarator



**Ioh. Syahril**

**102411166**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah yang menguasai seluruh alam, tidak ada daya upaya maupun kekuatan kecuali hanya dari-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasul Muhammad SAW serta kepada para keluarganya yang suci, sahabat-sahabat serta para pengikutnya yang sholih.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata 1 Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam negeri Walisongo Semarang. 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. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo

Semarang beserta para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

3. H. Nur Fathoni, S. Ag M. Ag selaku Ketua Jurusan dan Ahmad Furqon, Lc. MA. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Drs. Saikhu, M.H. selaku Dosen Pembimbing I, dan Heny Yuningrum, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo.
6. Seluruh karyawan Hotel Semesta Semarang yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
7. Keluarga saya tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil.
8. Untuk teman-teman EIC angkatan 2010 yang tak dapat penulis tulis satu persatu, terima kasih karena kalian adalah

teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.

9. Semua teman-teman kontrakan yang senantiasa memberi dukungan dan memberi senyum saat sedih.
10. Dan Semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran serta bantuan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini akan mendapat pahala dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 25 Mei 2014

Penulis,

**Moh. Syahril**

**102411166**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN ABSTRAK .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN DEKLARASI .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Definisi Perhotelan .....	10
2.1.2 Hotel Berbasis Syariah .....	12

2.1.3 Definisi Pelayanan Karyawan .....	17
2.1.3.1 Loyalitas dan Kedisiplinan Karyawan.....	18
2.1.3.2 Sikap Karyawan .....	19
2.1.4 Definisi Fasilitas .....	22
2.1.5 Definisi Minat Pengunjung .....	25
2.1.6 Definisi Hunian .....	27
2.1.7 Keputusan Menginap .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Teori .....	30
2.4 Hipotesis Penelitian .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Sumber Data .....	33
3.2.1 Data Primer .....	33
3.2.2 Data Sekunder .....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3.1 Metode Angket (Kuesioner) .....	35
3.3.2 Metode Dokumentasi .....	37
3.3.3 Wawancara .....	37
3.4 Populasi Dan Sampel .....	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	41
3.5.1 Uji Instrumen .....	41

3.5.2 Analisis Regresi Berganda.....	44
3.5.3 Uji Asumsi klasik.....	45
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	46
3.5.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
3.5.6 Interpretasi Persamaan Regresi .....	49

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Semesta Semarang .....	50
4.1.2 Tugas Dan Wewenang Hotel Semesta Semarang ..	52
4.1.3 Struktur Organisasi .....	53
4.1.4 Data Karyawan Hotel Semesta Berdasarkan Departemen .....	53
4.1.5 Data Karyawan Hotel Semesta Berdasarkan Jabatan .....	54
4.1.6 Kebijakan Harga Hotel Semesta Dan Fasilitas .....	54
4.2 Deskriptif Data Penelitian Dan Karakteristik Responden	58
4.2.1 Deskriptif Data Penelitian .....	58
4.2.2 Karakteristik Responden .....	59
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	64
4.2.4 Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen .....	77
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	80
4.2.5.1 Uji Multikolinieritas .....	80
4.2.5.2 Uji Autokorelasi .....	81
4.2.5.3 Uji Heteroskedastitas.....	83

4.2.5.4 Uji Normalitas .....	84
4.2.6 Analisis Data .....	86
4.2.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	86
4.2.6.2 Uji Parsial (t test) .....	87
4.2.7 Pembahasan .....	90

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran .....	97
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	98
5.4 Penutup .....	99

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **BIODATA DIRI**

## **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan di Hotel Semesta Semarang .....	5
1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan di Hotel Semesta Semarang .....	5
1.1.2 Berdasarkan Agama.....	5
Tabel 1.3 Jumlah pengunjung Periode Tahun 2012- 2013 .....	6
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Devinisi Oprasional .....	40
Tabel 4.1 Data Karyawan Berdasarkan Departemen.....	53
Tabel 4.2 Data Karyawan Berdasarkan Jabatan .....	54
Tabel 4.3 harga Kamar Berdasarkan Tipenya.....	54
Tabel 4.4 Harga paket Meeting.....	55
Tabel 4.5 Harga Paket Fullboard .....	57
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel 4.9 Presentase Hasil Angket Mengenai Sikap dan kedisiplinan dalam Melayani Pengunjung.....	65

Tabel 4.10 Presentase Hasil Angket Mengenai Kejujuran dalam Melayani Pengunjung .....	66
Tabel 4.11 Presentase Hasil Angket Mengenai Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Karyawan.....	67
Tabel 4.12 Presentase Hasil Angket Mengenai kenyamanan di Ruang Tunggu.....	68
Tabel 4.13 Presentase Hasil Angket Mengenai Fasilitas Ibadah di Hotel.....	69
Tabel 4.14 Presentase Hasil Angket Mengenai Tidak Adanya Diskotik dan Minuman Beralkohol .....	70
Tabel 4.15 Presentase Hasil Angket Mengenai Tempat parkir di Hotel .....	71
Tabel 4.16 Presentase Hasil Angket Mengenai Kerisauan dan Tidakanya Pengunjung untuk Menginap.....	72
Tabel 4.17 Presentase Hasil Angket Mengenai Rasa Nyaman atas Pelayanan Hotel.....	74
Tabel 4.18 Presentase Hasil Angket Mengenai Letak Hotel .....	75
Tabel 4.19 Presentase Hasil Angket Mengenai Fasilitas Hotel .....	76
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Reabilitas Instrumen .....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji multikolinieritas .....	80

Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi .....	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Pengaruh .....	87
Tabel 4.25 Hasil Uji Persial (t test) .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	31
Gambar 4.1 Grafki Jenis Kelamin Responden .....	60
Gambar 4.2 Grafik Jenis Usia Responden .....	62
Gambar 4.3 Grafik Kualifikasi Pendidikan Responden .....	64
Gambar 4.4 Grafik Durbin Watson penelitian .....	82
Gambar 4.5 Grafik Uji Heteroskedastitas .....	84
Gambar 4.6 Grafik Uji Normalitas Berdasarkan Histogram .....	85
Gambar 4.7 Grafik Uji Normalitas Berdasarkan Normal P-P Plot Of Regresion .....	85

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Uji Validitas
- Lampiran 4. Uji Reabilitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10. Hasil Uji F
- Lampiran 11. Hasil Uji t
- Lampiran 12. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang masalah

Manusia adalah khalifah Allah di muka bumi dan Allah telah menundukkan alam semesta ini untuk kepentingan manusia. Kedudukan manusia sebagai khalifah adalah untuk membangun dunia ini dan untuk mengeksploitasi sumber-sumber alamnya dengan cara melakukan pekerjaan dan kegiatan bisnis.<sup>1</sup>

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu : dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Demi memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat agama Islam mengajarkan agar umatnya melakukan kerja keras baik dalam bentuk ibadah maupun amal saleh. Ibadah merupakan perintah-perintah yang harus dilakukan oleh umat Islam yang berkaitan langsung dengan Allah SWT dan telah ditentukan secara terperinci tentang tatacara pelaksanaannya. Sedangkan amal saleh adalah perbuatan-perbuatan baik yang dilakukan

---

<sup>1</sup> H. Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009, hlm 1

oleh umat Islam, dimana perbuatan-perbuatan tersebut berdampak positif bagi diri yang bersangkutan, bagi masyarakat, bagi bangsa dan negara serta bagi umat Islam itu sendiri.<sup>2</sup>

Bila pariwisata dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan/atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak/ nyata (tangible product) dan yang tidak tampak/ tidak nyata (intangible product).<sup>3</sup>

Pariwisata merupakan gejala ekonomi karena adanya permintaan dari pihak wisatawan dari member jasa pariwisata (biro perjalanan, penginapan, rumah makan) atas produk dan berbagai fasilitas terkait (Murphy 1985:9). Di Indonesia pariwisata didefinisikan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 9, tahun 1990, sebagai berikut:

Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Selanjutnya disebutkan bahwa:

---

<sup>2</sup> *Ibid* hlm 157

<sup>3</sup> Agus Sulatuyono, Drs.,M.Si. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm 3

Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut.<sup>4</sup>

Dengan perkembangan zaman yang terus melangkah maju dan banyak menyumbangkan perubahan-perubahan, membangun tatanan dan peradaban baru, seperti ideologi-ideologi kemanusiaan, life style, dan sebagainya. Perilaku budaya dan sosial masyarakat telah banyak mengabaikan moralitas, nilai-nilai, persahabatan yang manusiawi, bahkan lebih condong pada materi, kekuasaan, kehormatan, kesenangan duniawi, dan lebih mementingkan dunianya sendiri.<sup>5</sup> Hal ini karena orientasi hidup manusia diarahkan hanya untuk “menguasai”, meskipun pada hakekatnya manusia tidak sadar bahwa mereka dikuasai oleh emosi dan nafsunya. Spinoza dalam karyanya yang disadur oleh Erich Fromm membenarkan adanya gejala atau kecenderungan yang sama antara zaman modern dan zaman beberapa ratus tahun silam mengenai kecenderungan manusia yang rakus dan ambisius, yang memikirkan nama harum dirinya.<sup>6</sup>

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 4-5

<sup>5</sup> H. Undang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010, hlm 21.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm 22

sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Adalah menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasanya yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.<sup>7</sup> Bidang perhotelan merupakan bidang dimana yang membutuhkan manajemen bagus dan terorganisir untuk memberikan pengaruh tingkat hunian yang dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut.

Dengan nuansa religi dan nilai islami tersebut, Hotel Semesta Semarang diharapkan tetap dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh seorang pakar pemasaran Fandy Tjiptono bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan

---

<sup>7</sup> Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, Semarang: Rasail, 2007, hlm.133.

keinginan parakonsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada untuk memenangkan persaingan.<sup>8</sup> Hal ini terlihat di tabel 1.2. Dimana jumlah karyawan di Hotel Semesta Semarang 99,07 adalah Agama Islam.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Karyawan di Hotel Semesta Semarang Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Agama**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Laki-laki	19	18%
Perempuan	89	82%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

*Sumber: data dari Hotel Semesta Semarang*

**Tabel 1.2**

**Jumlah Karyawan di Hotel Semesta Semarang Berdasarkan Agama**

<b>Agama</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Islam	107	99,07%
Non Islam	1	0,93%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

*Sumber: data dari Hotel Semesta Semarang*

---

<sup>8</sup> Fandi Tjiptono, *Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997, hlm.19

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pengunjung di Hotel Semesta Semarang**  
**Periode Tahun 2012-2013**

No	Bulan	Tahun	
		2012	2013
1	Januari	1.824	1.950
2	Februari	2.112	2.242
3	Maret	3.205	2.791
4	April	2.604	2.707
5	Mei	3.083	2.777
6	Juni	3.418	3.103
7	Juli	2.850	2.677
8	Agustus	1.520	2.451
9	September	2.899	2.586
10	Oktober	2.893	3.078
11	November	3.256	3.158
12	Desember	3.171	3.310
<b>Total</b>		<b>32.835</b>	<b>31.830</b>

*Sumber: laporan jumlah pengunjung dari Hotel*

*Semesta Semarang*

Dengan melihat proporsi jumlah pengunjung Hotel Semesta Semarang pada Tahun 2012 Sebesar 32.835 orang dan Tahun 2013 Sebesar 31.830 orang telah terjadi penurunan sebesar 1.005 orang. Dengan melihat fenomena penurunan jumlah pengunjung menjadi alasan pengambilan tema penelitian ini. Mengapa hal tersebut terjadi.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan karyawan**

## **dan Fasilitas yang Diberikan Hotel Semesta Semarang Terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu :

1. Apakah Pelayanan Karyawan berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang ?
2. Apakah Fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang berpengaruh terhadap Minat pengunjung untuk menginap ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh variabel Pelayanan Karyawan terhadap Minat pengunjung untuk menginap di hotel semesta semarang.
2. Mengetahui pengaruh variabel Fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang terhadap Minat pengunjung untuk menginap.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Bagi hotel semesta semarang

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi pengurus hotel semesta di semarang dalam mengetahui pengaruh Pelayanan karyawan dan

fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap.

## 2. Bagi peneliti

Peneliti ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan atau cakrawala berfikir dalam wawasan dibidang perhotelan, khususnya Hotel Semesta Semarang serta sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah dalam praktek di lapangan.

## 3. Bagi pembaca dan almamater

Hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan refrensi atau bahan kajian dalam menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya perhotelan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

#### **Bab I. Pendahuluan**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisannya.

## **Bab II. Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis serta hipotesis.

## **Bab III. Metode Penelitian**

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi: jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

## **Bab IV. Analisis Data**

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil analisa data.

## **Bab V. Kesimpulan**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran- saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Definisi perhotelan**

Pengetian hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956*, adalah: hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc. (1995)*, menyebutkan bahwa: Hotel adalah komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.<sup>1</sup>

##### **Pengertian hotel di Indonesia**

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut diatas, dan untuk menerbitkan perhotelan di Indonesia, Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan Usaha dan

---

<sup>1</sup>Drs. Agus Sulatyo, M.Si. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: CV Alfabeta, 2006, hlm: 5-6

Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal I Ayat (b) dalam SK (surat keputusan) tersebut menyebutkan bahwa:

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa menunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”

Kata ‘akomodasi’ yang diserap kedalam bahasa Indonesia dari kata bahasa Inggris *Accommodation* memiliki beberapa makna. Didalam *kamus Inggris-Indonesia* karangan Echols dan Shadily tercantum tiga makna, yakni (1) petolongan, bantuan (2) penyesuaian diri, dan (3) penggunaan. Ketiga makna itu tidak ada kaitannya dengan maksud ‘akomodasi’ dalam Ayat di atas. makna ‘pengbapan’ menurut kamus ialah *accommodations* (memakai -s), dan menurut *Random House Webster’s college dictionary* biasanya ditulis demikian. Kata *accommodations* menurut *Random House* bermakna (1) penginapan, (2) makna dan penginapan, dan (3) tempat duduk, kamar tidur, dsb. Di kereta api, kapal terbang, atau kendaraan umum lainnya. Mungkin itu sebabnya SK itu menganggap perlu ntuk menjelaskan apa yang dimaksudnya dengan ‘akomodasi’. Penjelasan itu tercantum dalam Bab I, Pasal I, Ayat (a) sebagai berikut:

“Akomodasi adalah wahana untuk menyediaka pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.<sup>2</sup>

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa, hotel seharusnya adalah:

1. Suatu jenis akomodasi.
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya.
4. Disediakan bagi umum.
5. Dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adlah, dikelola dengan memperhitingkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.

### **2.1.2 Hotel berbasis Syariah**

Hotel syariah merupakan salah satu bisnis islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syriah dalam pelayanan maupun manajemennya.

---

<sup>2</sup>*Ibid*, Hal. 6-7

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syariah (termasuk hotel syariah) adalah:<sup>3</sup>

- a. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi.

Dengan ini, maka pihak pengelola memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.

- b. Penegakan prinsip keadilan.

Adil diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hak konsumen terpenuhi.

- c. Prinsip larangan riba

- d. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal.

Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pad semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama islam dan non islam atau lainnya.

- e. Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi.

---

<sup>3</sup>Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm: 24-25

Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.

- f. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah.

Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.

- g. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik.

Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik, agar bias dipertanggung jawabkan nantinya.

Menurut M. ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma sebagaimana yang dikutip oleh Johan Arifin dalam bukunya “Etika Bisnis Islami”, bahwa dalam menjalankan bisnis ilamai (termasuk hotel Syariah) harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan syariat, karena dngan syariat sebagai kendali dalam menjalankan roda bisnis paling tidak mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

1. Target hasil: hal ini bias berupa keuntungan materi maupun keuntungan non materi, paling tidak dengan syariat sebagai landasan serta pijakan dalam menjalankan pijakan bisnis, keuntungan yang diperoleh juga akan semakin banyak. Dan tentunya prose yang dijalankan sesuai dengan aturan pembisnisan.

2. Pertumbuhan akan terus meningkat; ini bermaksud agar bisnis yang dijalankan tidak sekedar untuk mengembalikan modal dan mencari keuntungan semata. Hal itu juga bertujuan agar kedepannya dapat mengembangkan bisnis islami tersebut lebih maju dan berkembang.
3. Keberlangsungan; menjalankan bisnis bukan berarti setelah mendapatkan keuntungan akan selesai. Lebih dari itu, menjalankan bisnis juga bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas bisnisnya agar bisnis yang dikelola akan selalu eksis.
4. Akan mendapatkan keberkahan dan keridhaan Allah; poin ini merupakan puncak dari dijalankannya suatu bisnis. Tanpa adanya itu, maka keuntungan baik secara materi maupun yang lain, peningkatan bisnis, aksistensi yang kian kuat tidak akan ada nilainya ketika tidak mendapat keberkahan dari ridha Allah SWT.<sup>4</sup>

Keempat hal diatas merupakan tununan syariah dalam menjalankan dan mengelola sebuah bisnis islami, tidak terkecuali hotel syariah.

Kemudian beberapa hal yang membedakan hotel syariah dengan hotel lainnya adalah:

---

<sup>4</sup>Johan arifin, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, 2009, hlm: 85-86

1. Penyajian makanan menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Hal ini sesuai dengan prinsip syariah sebagaimana firman Allah SWT:

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا  
 خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya: “*Hai sekalian manusi, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*”<sup>5</sup>(Q.S. Al-Baqarah:168).

2. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alcohol. Hal ini karena alcohol merupakan minuman yang memabukkan dan hukumnya haram. Sebagaimana sudah dijelaskan dalam al-Quran Surat al-Baqarah ayat 219 Allah SWT berfirman:

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ  
 وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا قُلْ وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ  
 كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢١٩﴾

<sup>5</sup>Mahmud Yunus, *Tafsir Quran*, Jakarta: PT Hidakarya Agung, 1973, hlm: 34

Artinya: “Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: "Pada keduanya terdapat dosa yang besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya". dan mereka bertanya kepadamu apa yang mereka nafkahkan. Katakanlah: " yang lebih dari keperluan." Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu supaya kamu berfikir, segala minuman yang memabukkan”.(Q.S. al-Baqarah: 219)<sup>6</sup>

### 2.1.3 Pelayanan Karyawan

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantumengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.<sup>7</sup>

Adapun tujuan dari menciptakan hubungan antar karyawan secara psikologis, antara lain:

- a. Agar tumbuh keserasian diantara para karyawan dalam lingkup kerja mereka masing- masing, seperti antar departemen (bagian tata graha bekerja sama dengan kantor depan).
- b. Dapat meningkatkan produktivitas kerja.
- c. Dapat meningkatkan kepuasan kerja.

---

<sup>6</sup>*Ibid* .hlm:46

<sup>7</sup>EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi, Semarang: Difa Publisher, 2008, cet. Ke-3, hlm. 520

- d. Meningkatkan kepuasan tamu.
- e. Meningkatkan keuntungan hotel.

Namun demikian ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya kerja sama antar karyawan satu dengan karyawan lainnya atau antara bagian satu dengan bagian lainnya, hal ini disebabkan oleh:

- a. Karyawan kurang memahami tugas karyawan dari bagian atau seksi yang lain.
- b. Adanya anggapan bahwa tugas karyawan dari bagian atau seksi yang lain lebih ringan.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa kerjasama antar karyawan mutlak diperlukan/ditingkatkan karena kepuasan tamu diukur oleh semua bagian/ departemen bukan ditentukan oleh satu departemen saja dalam hotel.<sup>8</sup>

#### 2.1.3.1 Loyalitas dan Kedisiplinan Karyawan

##### a. Loyalitas karyawan

Loyalitas merupakan modal yang sangat penting yang tidak dapat kita jumpai dalam neraca rugi laba dari suatu perusahaan/ hotel. Loyalitas adalah merasa memiliki, pengabdian, rela berkorban. Untuk menumbuhkan loyalitas karyawan perlu dibutuhkan program kerja yang dapat

---

<sup>8</sup>Agusnawar, Amd. Par, *Psikologi Pelayanan*, ALFABETA, Jl. Gerlong Hilir Bandung, hlm:61-62

mendatangkan keuntungan/ kesejahteraan bagi para karyawan.<sup>9</sup>

Seorang karyawan yang sadar kan tanggung jawabnya terhadap perusahaan/ hotel, atasan, teman sekerja, dan dirinya sendiri serta memahami arti dan peranan penting loyalitas. Karena tanpa loyalitas syarat- syarat lain untuk menuju keberhasilan pekerjaannya, akan tidak mendorongnya untuk sukses. Oleh karena itu, pelatihan baik di ruang belajar maupun ditempat kerja atau kombinasi keduanya adalah perlu untuk kemajuan para karyawan.<sup>10</sup>

b. Kedisiplinan karyawan

Orang yang disiplin adalah orang yang melaksanakan/ melakukan sesuatu menurut aturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Berkaitan dengan disiplin ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh seorang manajer/ pimpinan untuk menegakkan disiplin pada diri karyawan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>*Ibid*, Hlm. 63

<sup>10</sup>*Ibid*, Hlm. 63

<sup>11</sup>*Ibid*, Hlm. 64

### 2.1.3.2 Sikap karyawan pada saat berhubungan dengan tamu hotel

Karyawan adalah bagian yang tak terpisahkan dari hotel dan keberhasilan suatu hotel lebih banyak tergantung dari keterampilan para karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Dalam hal ini, setiap karyawan adalah duta dari suatu hotel. Oleh karena itu, karyawan harus mengetahui secara detail kondisi dan situasi hotel tepatnya bekerja, sehingga tidak canggung dalam memberikan pelayanan ataupun menjelaskan produk yang akan dijual kepada tamu.<sup>12</sup>

Berikut akan dijelaskan dengan singkat mengenai para karyawan agar berhasil dengan baik melaksanakan pekerjaannya.<sup>13</sup>

#### a. Sikap tubuh (posture)

Sikap tubuh sama pentingnya dengan penampilan. Oleh karenanya sikap tubuh para karyawan dengan sangat mudah dapat menunjukkan kepada para tamu apakah anda akan dengan senang hati membantu mereka dalam berbagai hal yang diperlukan atau sebaliknya. Sikap tubuh yang jelek menunjukkan kepada tamu bahwa mereka tidak diperhatikan dan mungkin anda tidak memberikan

---

<sup>12</sup>*Ibid*, Hlm.75

<sup>13</sup>*Ibid*, Hlm. 76-77

perhatian. Sikap tubuh yang baik adalah tamu merasa bahwa anda memberikan perhatian penuh kepadanya dan selalu siap member bantuan dengan meninggalkan pekerjaan yang tidak terlalu mendesak untuk dikerjakan.

b. Perhatikan dan dengarkan (Look and Listen)

Sewaktu sedang berbicara dengan tamu, mata harus tetap terarah padanya dan dengarkan dengan penuh perhatian setiap perkataannya. Perhatikan air muka yang bersahabat, karena wajah yang masam akan memperlihatkan kebosanan dan membuat tamu sangat tidak berkenan. Akan tetapi perhatikanlah kepadanya semangat kerja dalam melayani tamu.

c. Ekspresi (Ekspresion)

Senyum tidak membutuhkan biaya, namun bias memperkaya jiwa orang yang menerimanya (*a smile costs nothing, but it enriches the reciver*) karena senyum, sopan, santun, dan ramah tamah dari diri karyawan merupakan asset yang tidak pernah habis dalam suatu hotel.

d. Penampilan (Appearance)

Disamping memiliki sikap profesional, seorang karyawan harus pula ditunjang oleh upaya merawat diri secara optimal yang menghasilkan penampilan yang meyakinkan. Oleh karena setiap

hotel telah menetapkan standar penampilan yang harus dicapai dan di jaga oleh para karyawannya.

#### **2.1.4 Definisi fasilitas**

Fasilitas adalah fisik yang ada ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.<sup>14</sup> Sedangkan fasilitas menurut sulistiyono fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta keberihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjual dan pada gilirannya akan menurunkan laba.<sup>15</sup>

Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel, pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menenukan pilihan orang untuk tinggal atau menginap

---

<sup>14</sup>Fandi Tjiptono , *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta:1997, hlm. 25

<sup>15</sup>Drs. Agus Sulastiyono,M.Si, *manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung: CV. Alfabeta*, 2006, hlm. 45

disuatu hotel tertentu (Kputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW. 340/MPRT-86).

Menurut Tjiptono ada beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:<sup>16</sup>

1. Pertimbangan atau perencanaan parsial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respons intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perancang ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.

3. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

---

<sup>16</sup>Fandi Tjiptono, *Op.cit.* hlm.29

#### 4. Tata cahaya

Yang diperlukan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

#### 5. Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

#### 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang digunakan untuk maksud tertentu.

Fasilitas-fasilitas dalam dalam suatu hotel adalah kamar tidur dengan segala perlengkapannya, restoran/caffe dngan pendukungnya, fasilitas tambahan (fasilitas olahraga dan hiburan), dan lain-lain. Dalam penelitian ini fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas yang disediakan di Hotel Semesta

Semarang, yaitu: kamar tidur, restouran, tempat parkir, fasilitas pendukung lainnya.<sup>17</sup>

### 2.1.5 Definisi minat pengunjung

Minat merupakan hati yang tingi terhadap sesuatu; gairah; keinginan.Minat adalah perhatian; kesuaan; kecenderungan hati.<sup>18</sup>Sedangkan menurut kamus filsafat minat adalah, kesukaan (kecenderungan hati).

1. Keinginan dan perhatian yang mengandung unsure-unsur suatu dorongan untuk bebuat sesuatu (belajar).
2. Suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, prasangka dan rasa takut, kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>19</sup>

Menurut JP. Chplin, sebagaimana yang dikutip oleh Dyah Widyarini Interset atau minat adalah:<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup>Drs. Agus Sulastiyono,M.Si,*Op.cit.*hlm. 48

<sup>18</sup>Andre Martin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Millennium*,Surabaya: Karina, hlm:387

<sup>19</sup>Drs. Sudarsono, SH,*Kamus Filsafat dan Psikolog*,(Jakarta, PT. Rineka Cipta, 1993), hlm: 156

<sup>20</sup>Dyah Widyarini, *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang pad Bank Syariah*, Skripsi tidak dipublikasikan, Semarang IAIN Walisongo,2009

1. Suatu sikap yang berlangsung terus menerus memolakan perhatian seorang sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap objek minatnya.
2. Perasaan yang menyatakan bahwa suatu aktivitas, pekerjaan atau objek itu berharga atau berarti bagi individu.
3. Suatu keadaan motivasi atau suatu set motivasi yang menuntun tingkah laku menuju suatu arah (sasaran) tertentu.

Menurut Crow sebagaimana yang dikutip oleh Dyah Widyarini menyatakan bahwa sikap seseorang dalam memutuskan melakukan konsumsi dipengaruhi oleh tiga komponen, yaitu:

1. *Cognitive Component*: Kepercayaan konsumen dan pengetahuan tentang objek.
2. *Affective Component*: Emosional yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap suatu objek, apakah objek itu diinginkan atau disukai.
3. *Behavioral Comonent*: Merefleksikan kecenderungan dan perilaku actual terhadap suatu objek, yang komponen ini menunjukkan kecenderungan melakukan suatu tindakan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>*ibid*

Jadi, minat konsumen hotel syariah adalah keinginan konsumen untuk memakai jasa yang disediakan oleh hotel syariah.

### **2.1.6 Hunian**

Tingkat hunian kamar menyatakan suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar terjual, jika diperbandingkan dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual. Pengertian rasio *occupancy* merupakan tolak ukur keberhasilan hotel dalam menjual produk utamanya, yaitu: kamar.

*Night editor* biasanya mengumpulkan data-data dari “Room Division” dan menghitung “occupancy ratios”, sementara *front office manager* menganalisis informasi ini untuk mengidentifikasi “trend” (sesuatu yang hangat berlangsung), “pattern” (pola tamu) atau “problems” (masalah yang dihadapi).

Dalam analisis ini *front office manager* harus memutuskan bagaimana suatu *occupancy* dapat memberikan efek bagi *outlet* lain.<sup>22</sup>

### **2.1.7 Keputusan menginap**

Tahap konsumsi berada pada tahap proses keputusan konsumen, disinilah seorang konsumen memutuskan untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa atau

---

<sup>22</sup>Ir. Endar Sugiarto, BA, Hotel Front Office Administration, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996, Hal. 48.

tidak. Keputusan konsumen yang dilakukan dalam usaha perhotelan adalah keputusan seorang unyuk menginap dihotl tersebut. Keputusan yang dipilih konsumen dalam memilih hotrl adalah kunci bagi kelangsungan siklus sebuah hotel karena konsumen meruppakan aset. Keputusan yang diambil oleh tamu pada prinsipnya merupakan keputusan konsumen dalam memilih hotel sebagai tempat untuk menginap, yang secara garis besar dijelaskan dalam perilaku konsumen.

Keputusan konsumen merupakan salah satu bagian yang terdapat di dalam perilaku konsumen. Swasta dan Handoko mengemukakan bahwa perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jas-jasa, termasuk ddalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan terssebut.<sup>23</sup>

Agar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan tepat, bijaksana, dan ilmiah, maka menurut flippo, didalam melakukan pengambilan keputusan kita harus memperhatikan untuk langkah dalam pengambilan keputusan, yaitu:

---

<sup>23</sup>Basu Swasta dan T Handoko, *Manajemen Pemasaran*, Liberty, Yogyakarta:1994, hlm.

1. Mengenal dan merumuskan masalah yang memerlukan tindakan
2. Menentukan alternatif pemecahan yang mungkin.
3. Mengumpulkan dan menganalisis fakta-fakta yang berhubungan dengan masalah.
4. Memutuskan suatu pemecahan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Sepanjang pengetahuan penulis, kajian mengenai pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap di hotel semesta semarang bukan hal yang baru lagi dalam penulisan karya ilmiah. Untuk menghindari kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, penulis memberikan gambaran beberapa karya atau penelitian yang ada kaitanya dengan penelitian yang akan penulis lakukan, antara lain:

Hasil penelitian Abdul Warits dengan judul“ Pengaruh Kualitas pelayanan dan Penerapan Prinsi-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (studi kasus pada hotel Graha Agung Semarang). Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan kepuasan kerja dan disiplin kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan muslim. Dari analisis yang ada dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan

penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat konsumen hotel syariah.<sup>24</sup>

Hasil penelitian Novianto Edi Suharno (Thesis S2 UGM:2007) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Hotel Graha Cakra Malang Jawa Timur Berdasarkan Kepuasan Konsumen”, menunjukkan variabel *reability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *empathy* ( $X_4$ ), *tangibles* ( $X_5$ ), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan pihak manajemen hotel.<sup>25</sup>

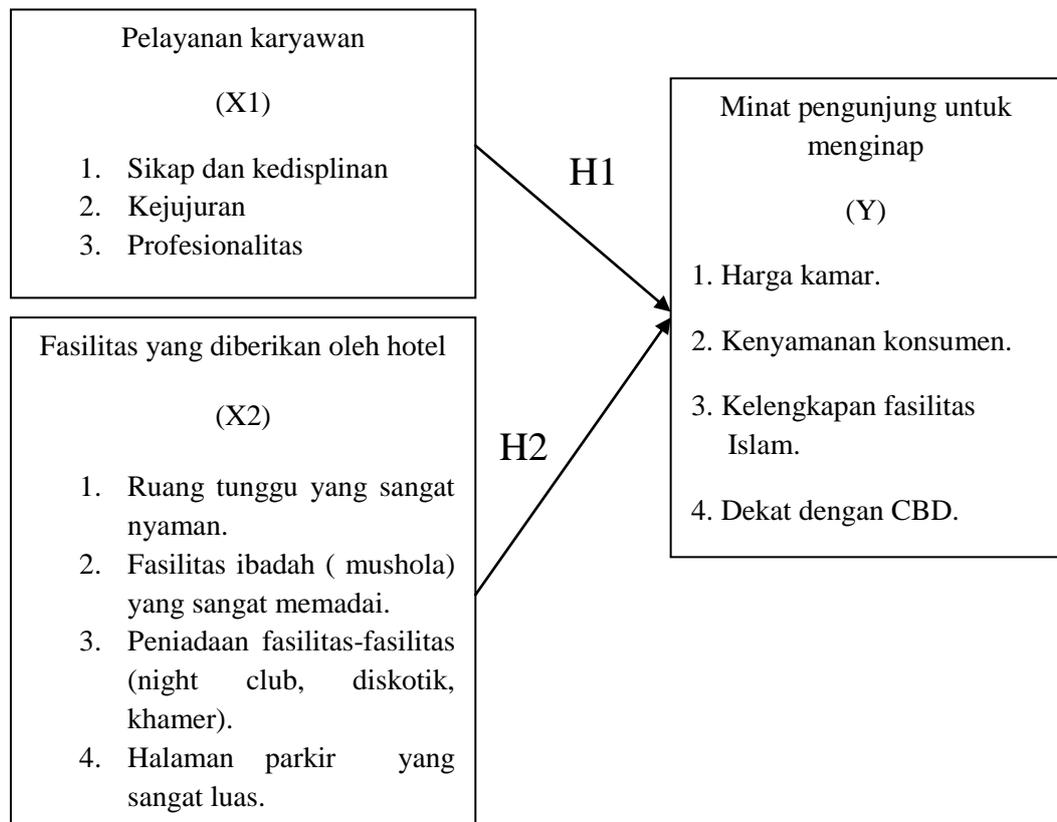
### 2.3 Kerangka Teori

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir tentang Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan Oleh Hotel Semesta Semarang Terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap yaitu:

---

<sup>24</sup>Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Penerapan Prinsi-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (studi kasus pada hotel Graha Agung Semarang*, Skripsi S1, Semarang, Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2009.

<sup>25</sup>Novianto Edi Suharno, *Kualitas Pelayanan Hotel Graha Cakra Malang Jawa Timur Berdasarkan kepuasan Konsumen*, Skripsi S2, Yogyakarta: UGM, 2007



## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta- fakta yang diamati ataupun kondisi-kondisi yang diamati, dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah- langkah penelitian selanjutnya. Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat tekanan dari hubungan antara dua atau lebih variabel.<sup>26</sup>

**H1:** Pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.

<sup>26</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011. Hlm: 151

**H2:** Fasilitas yang diberikan oleh hotel berpengaruh positif terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.

**H3:** Pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel berpengaruh signifikan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Pengunjung yang menginap di Hotel Semesta Semarang sebagai objek Penelitian). Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari jumlah responden.<sup>1</sup>

#### **3.2 Sumber Data**

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini menjadi data primer adalah pengunjung yang menginap di Hotel Semesta Semarang.

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, Hal. 17

<sup>2</sup> Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, Hal: 42

Untuk memperoleh data tersebut peneliti meminta daftar pengunjung Hotel pertahun di Hotel Semesta Semarang sekaligus melakukan wawancara dengan pihak Konsumen pengunjung yang menginap di Hotel Semesta Semarang, peneliti juga memperoleh data dari para karyawan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Kuesioner tersebut didesain menggunakan skala likert.

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel dari website yang berkaitan dengan penelitian.<sup>3</sup> Atau data yang bersasal dari orang- orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung. Data ini mendukung pembahasan dan penelitian untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.<sup>4</sup> Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil data dari beberapa buku brosur,

---

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu- ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005. Hal: 119

<sup>4</sup> Lexy J. Meleong, *Metode penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006. Hal: 160

website dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data tentang pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semrang terhadap minat pengunjung untuk menginap, maka metode yang digunakan adalah melalui: penyebaran angket (koesioner), wawancara dan dokumentasi.

#### **3.3.1 Metode angket (kuesioner)**

Koesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.<sup>5</sup>Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai tentang pengaruh pelayanan pegawai dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semrang terhadap minat pengunjung untuk menginap.Kuesioner yang didapat disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert.Skala likert digunakan untuk mengukur sikap,

---

<sup>5</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, Hal. 49.

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrument dengan penjabaran variabel menjadi sub variabel yang diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing berikut:

**Tabel 3.1**

**Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert**

<b>Simbol</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Untuk subtansi jawaban skala likert akan disesuaikan dengan subtansi pertanyaan yang diajukan peneliti.

### 3.3.2 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>6</sup> Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi dan minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang serta antara lain yang mendukung.

### 3.3.3 Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan responden untuk proses pengumpulan data.

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 1.4.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang- orang, benda- benda, dan ukuran

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosdur Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rieneka Cipta, 2006, Hal.

lain yang menjadi obyek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi penelitian.<sup>7</sup>Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata *pengunjung* Hotel Semesta Semarang selama setahun yang berjumlah 32.332 orang.Hal ini dari perhitungan tabel.1.3. Dimana tahun 2012 sebesar 32.835 ditambah tahun 2013 sebesar 31.830 orang yaitu 64.665 orang. Sehingga rata-rata pertahunnya  $\pm 32.332$  pengunjung.

#### 1.4.2 Sampel

Sedangkan sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sampel acak (*probabilitas sampling*) yaitu metode pemilihan sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stratified random sampling*. Yang dimaksud dengan *stratified random* yakni metode pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara professional,

---

<sup>7</sup> Suharyadi Purwanto S.K, Statistik Untuk Ekonomi & Keuangan Modern Buku 2, Jakarta: Salemba Empat,2004, hlm.323

<sup>8</sup>*Ibid*,325

dilakukan sampling ini apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejrnis). Pengambilan sampel diperoleh berdasarkan rumus *slovin*.<sup>9</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{32332}{1 + 32332 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{32332}{323,33} = 99,9 \text{ Responden}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

Untuk memudahkan penelitian dalam pengolahan data maka peneliti membulatkan sampel dari 99,9 menjadi 100 sampel.

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian.<sup>10</sup> Obyek penelitian yang dimaksud adalah Pengaruh pelayanan karyawan dan Fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang Terhadap minat Pengunjung untuk Menginap di Hotel Semesta Semarang. Pada dasarnya penentuan variabel

---

<sup>9</sup> Husein Umar, *op.cit.*, hlm: 78

<sup>10</sup> *Ibid.* hlm: 99

penelitian merupakan operasionalisasi kontrak supaya dapat diukur.

Dalam penelitian ini operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Devinisi Oprasional**  
**Variabel penelitian, definisi, indicator dan skala**  
**pengukuran**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Pelayanan karyawan (X1)	Suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. (Fitzsimmons:1994)	1. Sikap dan kedisiplinan. 2. Kejujuran. 3. profesionalitas.	Diukur melalui angket (kuisisioner) menggunakan skala likert.
Fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta (X2)	Memberikan fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan dalam operasional sehari-hari pada bisnis perhotelan.	1. Ruang tunggu yang nyaman. 2. Fasilitas ibadah (mushola) yang sangat memadai.	Diukur melalui angket (kuisisioner) menggunakan skala likert

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Peniadaan fasilitas-fasilitas (night club, diskotik, khamer).</li> <li>4. Halaman parkir yang sangat luas.</li> </ul>	
Minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang (Y)	Perasaan emosional, pengetahuan sertaperilaku yang aktual pada objek yang disukai. (Dyah: 2009).	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Harga kamar.</li> <li>2. Kenyamanan pengunjung.</li> <li>3. Kelengkapan fasilitas islam.</li> <li>4. Dekat dengan CBD.</li> </ul>	Diukur melalui angket (kuisisioner) menggunakan skala likert

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 Uji Instrumen

##### a. Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat- tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaiknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Untuk menghitung validitas menggunakan rumus korelasi product moment, rumusnya sebagai berikut:<sup>11</sup>

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

X = Indikator tiap variabel

Y = Variabel

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = jumlah skor masing-masing skor X

$\sum Y^2$  = jumlah skor masing-masing skor Y

Kemudian  $r_{xy}$  yang dapat dari perhitungan dibandingkan dengan harga tabel *r product moment*. Harga  $r$  tabel dihitung dengan taraf signifikan 10% dan N sesuai dengan jumlah pengunjung, jika  $r_{xy} > r_{tabel}$  maka dapat dinyatakan butir soal tersebut valid.

---

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.cit*, hlm: 168-170

## b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.<sup>12</sup>Cara menghitung tingkat reabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus alpha Cronbach. Adapun rumus perhitungannya adalah:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = jumlah

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Untuk mencari varian butir menggunakan rumus:

$$\sigma^2 = \frac{\sum \sigma(x) - \frac{\sum \sigma(x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

$\sigma$  = varian tiap butir

$x$  = jumlah skor butir

$N$  = jumlah responden

---

<sup>12</sup>*Ibid.* hlm. 171

Untuk menilai reliable tidaknya suatu instrument dilakukan dengan mengkonsultasi  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel maka instrumen dinyatakan tidak reliable.

### 3.5.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pola perubahan nilai suatu variabel (variabel independen) yang disebabkan variabel lain (variabel independen). Analisis regresi berganda menggunakan suatu model matematis berupa persamaan garis lurus yang mampu mendefinisikan hubungan antar variabel sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>13</sup> Dengan Minat Pengunjung untuk Menginap sebagai variabel dependen (terikat) dan Pelayanan karyawan dan Fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang sebagai variabel independen (bebas) maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

$Y$  = Minat Pengunjung untuk Menginap

$a$  = konstanta

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 172

$b_1, b_2$  = koefisien variabel  $X_1, X_2$

$X_1$  = Penerapan SDM

$X_2$  = Fasilitas Syariah

$e$  = kesalahan random

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).<sup>14</sup>

#### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya).<sup>15</sup>

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011. hlm. 105

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 110

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 139

#### d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.<sup>17</sup>

### 3.5.4 Pengujian Hipotesis

Setelah mengumpulkan dan mengelolah data, bahan pengujian hipotesis, tentu akan sampai kepada suatu kesimpulan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Didalam menentukan penerimaan dan penolakan hipotesis, maka hipotesis alternative (Ha) diubah menjadi hipotesis nol (Ho).<sup>18</sup>

#### a. Uji Statistik F

Untuk menguji hipotesis digunakan uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan atau model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam merumuskan hipotesis nol untuk uji nilai statistik F, yaitu:

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 160

<sup>18</sup> Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, hlm. 68

$H_0 : \beta = 0$ , artinya semua variabel independen bukan merupakan penjelasan variabel dependen.

$H_a : \beta \neq 0$ , artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.<sup>19</sup>

#### b. Uji Statistik T

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis dalam satu sampel, apakah satu nilai yang merupakan hipotesis yang kita ajukan berbeda secara nyata dengan nilai rata-rata dalam sebuah sampel. Dalam merumuskan hipotesis nol untuk uji statistik T yaitu:

$H_0$  : tidak ada perbedaan antara nilai hipotesis dengan nilai rata-rata sampel.

$H_a$  : terdapat perbedaan antara nilai hipotesis dengan nilai rata-rata sampel.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan kriteria pengujian signifikan, yaitu:

a.  $H_0$  diterima jika :  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  atau signifikan  $> 0,1$ .

---

<sup>19</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah- Masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2011, hlm. 194

b.  $H_a$  diterima jika :  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau signifikan  $\leq 0,1$ .<sup>20</sup>

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan “ $R^2$ ” pada prinsipnya mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Jadi koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Besarnya nilai koefisien determinasi berupa persentase, yang menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Jika nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya. Atau dengan kata lain, nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaiknya apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen dalam model memberikan hampir semua informasi yang

---

<sup>20</sup> Suliyanto, *op.cit.*, hlm. 187

diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>21</sup>

### **3.5.5 Interpretasi Persamaan Regresi**

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dalam hal ini tiap nilai koefisien akan diilustrasikan dalam kalimat penelitian.

---

<sup>21</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *op.cit.*, hlm. 195

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Semesta Semarang**

Pada bulan april 2002 atas Prakarsa Wakil Gubernur Jawa Tengah Bapak Drs.H. Achmad, Berkumpulah beberapa pengusaha Muslim Semarang yang dinilai telah memiliki basis usaha yang kuat serta berkomitmen besar terhadap jalinan *ukhuwah islamiyah*. Dari hasil pertemuan tersebut, lahirlah beberapa kesepakatan diantaranya:

1. Para pengusaha Muslim diminta untuk membantu memperbaharui Wisma PHI Semarang, sebagai salah asset Umat Islam khususnya di Semarang di Jawa Tengah pada umumnya.
2. Untuk mengoptimalkan pendayagunaan Wisma PHI tersebut, maka munculah proposal agar Wisma PHI diberdayakan menjadi hotel yang pengelolaan bernuansa Islami atau Hotel Syariah.
3. Bagi para calon pengelola Wisma PHI diharapkan harus amanah dan tdak semata-mata untuk mencari keuntungan.

Pada awal tahun 2008 PT. Semesta Karya Mandiri Sentosa mendirikan PHI Semesta Heriteg Hotel &

Convention diatas lahan seluas hampir 1 hektar milik YPHI dengan system kejasama *Bulit Operating and Transfer (BOT)*.

### **Latar Belakang Pendirian Perusahaan**

1. Memperbaiki citra pribadi dan opini publik yang negatif dan khususnya yang ditunjukkan pada citra umat.
2. Dilandasi rasa tanggung jawab terhadap program kerja sama yang telah terjalin dan rasa persaudaraan Muslim.
3. Merevitalisasi berguna yang sudah ada sebelumnya dengan mendisain ulang beberapa bagian gedung.
4. Mengoperasikan bangunan tersebut menjadi PHI Semesta Heritage Hotel & Convention, Hotel berbintang tiga yang modern, dikelola secara professional dan Syariah yang akan menjadi kebanggaan Umat Muslim Semarang khususnya dan Jawa Tengah pada umumnya.

### **Tujuan Pendirian Perusahaan**

1. Meningkatkan daya dan hasil guna asset YPHI yang sekaligus merupakan asset Umat Islam Jawa Tengah.
2. Menjaga tali persaudaraan Umat Islam, YPHI & Aneka Ilmu Group khususnya PT. Semesta Karya Mandiri, para pengusaha Muslim serta di Jawa Tengah.

#### 4.1.2 Tugas dan Wewenang Hotel Semesta Semarang

Tugas dan wewenang dari Hotel Semesta Semarang sudah tercantum dalam Visi dan Misi yaitu:

Visi

“Menjadi Hotel Bintang Tiga terbaik di Semarang yang dikelola dengan prinsip-prinsip Syariah Islam“.

Misi

- a. Meningkatkan nilai tambah pada asset Umat Islam yang saat ini masih kurang produktif.
- b. Revitalisasi bangunan serta menambah bangunan baru pada bekas bangunan sebelumnya.
- c. Mengoperasikan hotel berbintang secara syariah, Modern serta Profesional.
- d. Membuka peluang kerja kepada masyarakat.
- e. Meningkatkan arus investasi ke Kota Semarang yang diharapkan dapat menciptakan *multiplier effect* yang cukup berarti.
- f. Mendorong pembangunan sektor pariwisata Kota Semarang.

### 4.1.3 Struktur Organisasi

Susunan Struktur Organisasi Hotel Semesta Semarang adalah sebagai berikut:

### 4.1.4 Data Karyawan Hotel Semesta Berdasarkan Departemen

Berikut adalah data karyawan Hotel Semesta berdasarkan departemen.

**Tabel 4.1**  
**Data karyawan Hotel Semesta berdasarkan departemen.**

<b>No</b>	<b>Departemen</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Food & Beverage Service (FBS)	12
<b>2</b>	Front Office (FO)	9
<b>3</b>	Housekeeping (HK)	27
<b>4</b>	Engeneering (ENG)	10
<b>5</b>	Sales & Marketing (S&M)	4
<b>6</b>	Human Resouces (HR)	15
<b>7</b>	Administration & General (A&G)	3
<b>8</b>	Accounting (ACC)	9
<b>9</b>	Food & Beverage Product (FBC)	15
<b>10</b>	Head Office (HO)	4
	<b>Total</b>	<b>108</b>

*Sumber: data diperoleh dari Hotel Semesta*

*Semarang 2014*

#### 4.1.5 Data Karyawan Hotel semesta Berdasarkan Jabatan

Berikut adalah data karyawan Hotel Semesta berdasarkan jabatan.

**Tabel 4.2**

**Data karyawan Hotel semesta Semarang berdasarkan Jabatan.**

No	Jabatan	Jumlah
1	Senior Manager	3
2	Manager	7
3	JR Manager	1
4	SPV	11
5	JR SPV	9
6	Senior Staff	1
7	Staff	22
8	Crew	52
9	Komisaris	2
	<b>Total</b>	<b>108</b>

*Sumber: data diperoleh dari Hotel Semesta Semarang 2014*

#### 4.1.6 Kebijakan Harga Hotel Semesta Semarang dan fasilitas

a. Tipe dan harga kamar Hotel Semesta Semarang.

**Tabel 4.3**

**Harga kamar berdasarkan Tipenya di Hotel Semesta Semarang.**

No	Tipe Kamar	Harga
1	Sperrior (double/twin)	Rp. 600.000
2	Executive (double/	Rp. 800.000

	win)	
<b>3</b>	Suite	Rp. 1.175.000

*Sumber: data diperoleh dari Hotel Semesta*

*Semarang 2014*

b. Harga paket meeting Hotel Semesta Semarang.

**Tabel 4.4**

**Harga paket meeting di Hotel Semesta Semarang.**

<b>No</b>	<b>Paket dan Harga Meeting</b>	<b>Fasilitas</b>
<b>1</b>	Special Meeting Package Rp. 55.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1x Coffee Break (2 Snack, 1 Chips/Peanut).</li> <li>• Standard meeting fasilitas.</li> <li>• Free meeting room (maximum usage for 4 hours).</li> </ul>
<b>2</b>	Lunch/ Dinner Meeting Package Rp. 100.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1x Buffet Lunch/ Dinener.</li> <li>• Standartd Meeting Facilities.</li> <li>• Free Meeting Room (maximum usage for 5 hours)</li> </ul>
<b>3</b>	Halday Meeting Package Rp. 130.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1x Coffee Break (2 Snack, 1 chips/peanut).</li> <li>• 1x Buffet Lunch/ Dinner.</li> <li>• Standard Meeting Facilities.</li> <li>• Free Meeting Room (maximum</li> </ul>

		usage for 8 hours).
<b>4</b>	Oneday Meeting Package Rp. 170.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2x Coffee Break (2 Snack, 1 chips/peanut).</li> <li>• 1x Buffet Lunch/Dinner.</li> <li>• Standard Meeting Facilities.</li> <li>• Free Meeting Room (maximum usage for 12 hours).</li> </ul>
<b>5</b>	Fullday Meeting Package Rp. 250.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2x Coffee Break (2 Snack, 1 chips/peanut).</li> <li>• 1x Buffet Lunch.</li> <li>• 1x Buffet Dinner.</li> <li>• Standard Meeting Facilities.</li> <li>• Free Meeting Room (maximum usage for 12 hours).</li> </ul>
<b>6</b>	Executive Fullday Meeting Rp. 285.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3x Coffee Break (2 Snack, 1 chips/peanut).</li> <li>• 1x Buffet Lunch.</li> <li>• 1x Buffet Dinner.</li> <li>• Standard Meeting Facilities.</li> <li>• Free Meeting Room (maximum usage for 12 hours).</li> </ul>

*Sumber: data diperoleh dari Hotel Semesta Semarang 2014*

c. Harga paket fullboard Hotel Semesta Semarang.

**Tabel 4.5**

**Harga paket Fullboard di hotel Semesta Semarang**

<b>No</b>	<b>Paket Semesta Fullboard</b>	<b>Fasilitas</b>
<b>1</b>	Semesta Fullboard Package I (Single Occupancy) Rp. 375.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accommodation for 1 night for 1 person at superior room.</li> <li>• Breakfast for 1 person at wonogiri coffee shop</li> <li>• 2x coffee break.</li> <li>• 1x buffet break.</li> <li>• 1x buffet dinner.</li> <li>• Standard meeting facilities.</li> <li>• Free meeting room.</li> </ul>
<b>2</b>	Semesta Fullboard Package II (Twin Sharing) Rp. 435.000,-/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accommodation for 1 night for 1 person at superior room.</li> <li>• Breakfast for 2 person at wonogiri coffee shop</li> <li>• 2x coffee break.</li> <li>• 1x buffet break.</li> <li>• 1x buffet dinner.</li> <li>• Standard meeting facilities.</li> <li>• Free meeting room.</li> </ul>
<b>3</b>	Semesta Fullboard Package III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accommodation for 1 night for 1 person at</li> </ul>

	(Triple Sharing) Rp. 575.000,-/pax	superior room. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breakfast for 3 person at wonogiri coffee shop</li> <li>• 2x coffee break.</li> <li>• 1x buffet break.</li> <li>• 1x buffet dinner.</li> <li>• Standard meeting facilities.</li> <li>• Free meeting room.</li> </ul>
--	---------------------------------------	---

*Sumber: data diperoleh dari Hotel Semesta Semarang*

*2014*

## **4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden**

### **4.2.1 Deskriptif Data Penelitian**

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden dengan tujuan untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yang merupakan responden disini adalah pengunjung Hotel Semesta Semarang. Pengumpulan data secara langsung yang diberikan kepada responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif dalam rangka untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini.

Adapun *survey* dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 29 Agustus 2014 s/d 5 September 2014 di Hotel Semesta Semarang dengan mengambil 100 responden.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *teknik stratified sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan bersrta secara profesional, yaitu dilakukan dengan cara membuat lapisan- lapisan (srata), kemudia dari setiap lapisan diambil sejumlah subjek secara acak, jumlah subjek dari setiap lapisan (strata) adalah sampel penelitian. Karena jumlah sempel didapat sebanyak 100 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

#### 4.2.2 Karasteristik Responden

##### a. Jenis kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pengunjung di HotelSemesta Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**JENIS KELAMIN**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PRIA	55	55.0	55.0	55.0
WANIT A	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

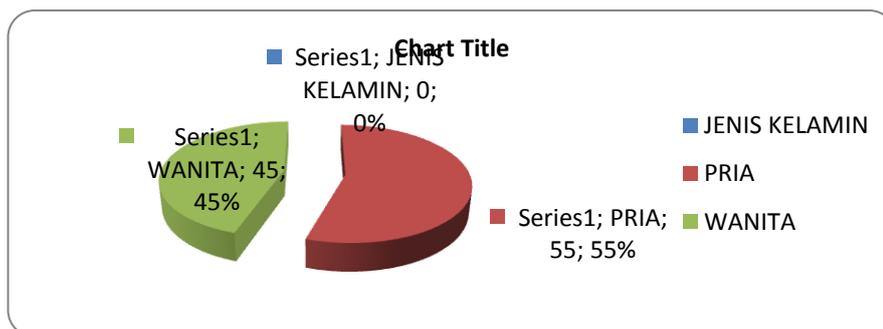
*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 diatas, maka dapat diketahui tentang jenis kelamin responden yaitu pengunjung Hotel Semesta Semarang yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria yaitu sebanyak 55 orang, sedangkan sisanya responden wanita sebanyak 45 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pengunjung Hotel Semesta Semarang yang diambil sebagai responden adalah pria.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh :

**Grafik 4.1**

**Grafik Jenis Kelamin Responden**



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

b. Usia Responden

Adapun data mengenai umur responden pengunjung Hotel Semesta Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Usia Responden**

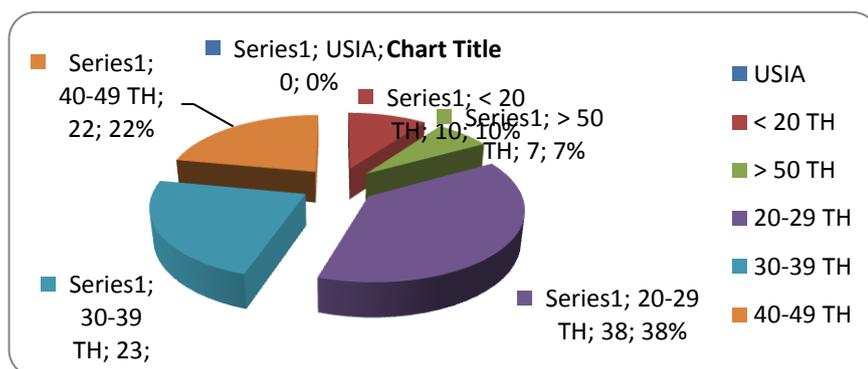
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 TH	10	10.0	10.0	10.0
> 50 TH	7	7.0	7.0	17.0
20-29 TH	38	38.0	38.0	55.0
30-39 TH	23	23.0	23.0	78.0
40-49 TH	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 ini memperlihatkan bahwa pengunjung Hotel Semesta Semarang yang diambil sebagai responden sebagian 20-29 tahun. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa mayoritas responden berumur 20-29 tahun sebanyak 38 orang, sedangkan yang berumur <20 tahun sebanyak 10 orang, yang berumur 30-39 tahun sebanyak 23 orang, yang berumur 40-49 tahun sebanyak 22 orang, dan yang berumur >50 tahun sebanyak 7 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar umur responden yang dapat peneliti peroleh

**Grafik 4.2**  
**Grafik Usia Responden**



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

### c. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden yaitu pengunjung Hotel Semesta Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Pekerjaan Responden**

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Vali d LAIN-LAIN	13	13.0	13.0	13.0
PEGAWAI SWATA	22	22.0	22.0	35.0
PNS	21	21.0	21.0	56.0
WIRASWAS TA	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*m*

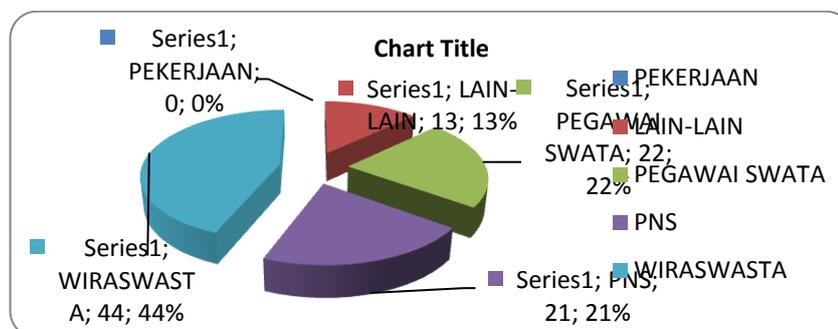
*ber: Data primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 memperlihatkan bahwa pengunjung Hotel Semesta Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar Wiraswasta, berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan Wiraswasta sebanyak 44 orang, Pegawai swasta sebanyak 22 orang. PNS sebanyak 21 orang. Sedangkan Lain-lain sebanyak 13 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Grafik 4.3

## Grafik Kualifikasi Pendidikan Ressponde



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

#### 4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan karyawan, fasilitas yang diberikan oleh hotel sebagai variabel bebas (independen) dan minat pengunjung sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Menurut anda, pelayanan karyawan Hotel Semesta Semarang mempunyai sikap ramah dan kedisiplinan yang baik dalam melayani pengunjung.

**Tabel 4.10**

**Presentase Hasil Angket mengenai sikap ramah  
dan kedisiplinan dalam melayani pengunjung**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	11	11.0%	55	71,2%
Setuju(4)	47	47.0%	188	
Netral (3)	29	29.0%	87	
Tidak Setuju(2)	13	13.0%	26	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	356	Baik

*Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 11,0% atau 11 responden menyatakan sangat setuju karyawan Hotel Semesta Semarang mempunyai ide-ide yang kreatif dalam mengolah pekerjaan, 47,0% atau 47 responden menyatakan setuju, 29,0% atau 29 responden menyatakan netral dan 13,0% atau 13 responden tidak setuju pelayanan karyawan Hotel semesta Semarang sikap ramah dan kedisiplinan yang baik dalam melayani pengunjung.

2. Menurut anda, pelayanan karyawan Hotel semesta semarang mempunyai kejujuran dalam melayani pengunjung dengan baik.

**Tabel 4.11**  
**Presentase Hasil Angket mengenai kejujuran**  
**dalam melayani pengunjung**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	33	33.0%	165	79,6%
Setuju(4)	44	44.0%	176	
Netral (3)	11	11.0%	33	
Tidak Setuju (2)	12	12.0%	24	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	398	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 33,0% atau 33 responden menyatakan sangat setuju pelayanan karyawan Hotel semesta semarang mempunyai kejujuran dalam melayani pengunjung dengan baik, 44,0% atau 44 responden menyatakan setuju, 11,0% atau 11 responden menyatakan netral dan 12,0% atau

12 responden tidak setuju pelayanan karyawan Hotel semesta semarang mempunyai kejujuran dalam melayani pengunjung dengan baik.

3. Menurut anda, Pelayanan karyawan Hotel Semesta Semarang sudah sesuai dengan yang anda harapkan (memuaskan).

**Tabel 4.12**

**Presentase Hasil Angket mengenai kepuasan pengunjung terhadap pelayanan karyawan**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	16	16.0%	80	69,2%
Setuju(4)	25	25.0%	100	
Netral (3)	48	48.0%	144	
Tidak Setuju (2)	11	11.0%	22	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	346	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 16,0% atau 16 responden menyatakan sangat setuju Pelayanan karyawan Hotel Semesta Semarang sudah sesuai dengan yang anda harapkan (memuaskan), 25,0%

atau 25 responden menyatakan setuju, 48,0% atau 48 responden menyatakan netral dan 11,0% atau 11 responden tidak setuju Pelayanan karyawan Hotel Semesta Semarang sudah sesuai dengan yang anda harapkan (memuaskan).

4. Pada Hotel Semesta Semarang terdapat ruang tunggu tamu yang nyaman serta asesoris/ hiasan yang mencerminkan nilai-nilai Islami.

**Tabel 4.13**

**Presentase hasil Angket mengenai kenyamanan di ruang tunggu**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	15	15.0%	75	71,8%
Setuju(4)	42	42.0%	168	
Netral (3)	32	32.0%	96	
Tidak Setuju (2)	9	9.0%	18	
Sangat Tidak Setuju (1)	2	2.0%	2	
	100	100%	359	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 15,0% atau 15 responden menyatakan sangat setuju Pada Hotel Semesta Semarang terdapat ruang tunggu tamu yang nyaman serta asesoris/ hiasan yang mencerminkan nilai-nilai Islami, 42,0% atau 42responden menyatakan setuju, 32,0% atau 32 responden menyatakan netral dan 9,0% atau 9, 2,0% responden sangat tidak setuju Pada Hotel Semesta Semarang terdapat ruang tunggu tamu yang nyaman serta asesoris/ hiasan yang mencerminkan nilai-nilai Islami.

5. Pada Hotel Semesta Semarang terdapat tempat ibadah (mushola atau masjid) yang sangat memadai, serta dilengkapi tempat wudhu yang baik.

**Tabel 4.14**

**Presentase hasil Angket mengenai fasilitas Ibadah di Hotel**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	28	28.0%	140	73,2%
Setuju(4)	27	27.0%	108	
Netral (3)	29	29.0%	87	
Tidak Setuju (2)	15	15.0%	30	

Sangat Tidak Setuju (1)	1	1.0%	1	
	100	100%	366	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 28.0% atau 28 responden menyatakan sangat setuju Pada Hotel Semesta Semarang terdapat tempat ibadah (mushola atau masjid) yang sangat memadai, serta dilengkapi tempat wudhu yang baik., 27,0% atau 27 responden menyatakan setuju, 29,0% atau 29 responden menyatakan netral dan 15,0% atau 15 responden, 1,0% atau 1 responden tidak setuju Pada Hotel Semesta Semarang terdapat tempat ibadah (mushola atau masjid) yang sangat memadai, serta dilengkapi tempat wudhu yang baik..

6. Pada Hotel Semesta Semarang tidak ada fasilitas diskotik dan minuman beralkohol.

**Tabel 4.15**

**Presentase hasil Angket mengenai tidak adanya diskotik dan minuman beralkohol**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	16	16.0%	80	71%

Setuju(4)	40	40.0%	160	
Netral (3)	30	30.0%	90	
Tidak Setuju (2)	11	11.0%	22	
Sangat Tidak Setuju (1)	3	3.0%	3	
	100	100%	355	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.15 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 16.0% atau 16 responden menyatakan sangat setuju Pada Hotel Semesta semarang tidak ada fasilitas diskotik dan minuman beralkhohol, 40,0% atau 40 responden menyatakan setuju, 30,0% atau 30responden menyatakan netral, 11,0% atau 11responden, dan 3,0% atau 3 responden sangat tidak setuju Pada Hotel Semesta semarang tidak ada fasilitas diskotik dan minuman beralkhohol.

7. Pada Hotel Semesta Semarang terdapat tempat parkir yang sangat memadai (luas).

**Tabel 4.16**

**Presentase hasil Angket mengenai tempat parkir di Hotel**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
----------	-----------	---	------------	-------

Sangat Setuju (5)	43	43.0%	215	86,2%
Setuju(4)	48	48.0%	192	
Netral (3)	6	6.0%	18	
Tidak Setuju (2)	3	3.0%	6	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	431	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 43,0% atau 43 responden menyatakan sangat setuju Pada Hotel Semesta Semarang terdapat tempat parker yang sangat memadai (luas), 48,0% atau 48responden menyatakan setuju, 6,0% atau 6 responden menyatakan netral dan 3,3% atau 3 responden tidak setuju Pada Hotel Semesta Semarang terdapat tempat parker yang sangat memadai (luas).

8. Saya tidak pernah merisaukan harga kamar, jika saya menginap di Hotel Semesta Semarang.

**Tabel 4.17**

**Presentase hasil Angket kerisauan dan tidaknya pengunjung untuk menginap**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
----------	-----------	---	------------	-------

Sangat Setuju (5)	13	15.0%	65	71,2%
Setuju(4)	41	41.0%	164	
Netral (3)	35	35.0%	105	
Tidak Setuju (2)	11	11.0%	22	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	356	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 13,0% atau 13 responden menyatakan sangat setuju Saya tidak pernah merisaukan harga kamar, jika saya menginap di Hotel Semesta Semarang, 41,0% atau 41 responden menyatakan setuju, 35,0% atau 35 responden menyatakan netral dan 11,0% atau 11 responden tidak setuju Saya tidak pernah merisaukan harga kamar, jika saya menginap di Hotel Semesta Semarang.

9. Saya merasa nyaman atas pelayanan di Hotel Semesta Semarang.

**Tabel 4.18**  
**Presentase hasil Angket mengenai rasa nyaman**  
**atas pelayanan hotel**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	19	19.0%	95	68,8%
Setuju(4)	23	23.0%	92	
Netral (3)	41	41.0%	123	
Tidak Setuju (2)	17	17.0%	34	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	344	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 19,0% atau 19 responden menyatakan sangat setuju Saya merasa nyaman atas pelayanan di Hotel Semesta Semarang, 23,0% atau 23 responden menyatakan setuju, 41,0% atau 41responden menyatakan netral dan 17,0% atau 17 responden tidak setuju Saya merasa nyaman atas pelayanan di Hotel Semesta Semarang.

10. Saya senang karena Hotel Semesta Semarang dekat dengan perkotaan.

11.

**Tabel 4.19**  
**Presentase hasil Angket mengenai letak hotel**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	16	16.0%	80	69,9%
Setuju(4)	32	32.0%	128	
Netral (3)	37	37.0%	111	
Tidak Setuju (2)	15	15.0%	30	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	349	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 16,0% atau 16 responden menyatakan sangat setuju Saya senang karena Hotel Semesta Semarang dekat dengan perkotaan, 32,0% atau 32 responden menyatakan setuju, 37,0% atau 37 responden menyatakan netral dan 15,0% atau 15 responden tidak setuju Saya senang karena Hotel Semesta Semarang dekat dengan perkotaan.

12. Hotel Semesta Semarang menyediakan fasilitas mobil kantor untuk antar jemput tamu menuju tempat tujuan (bandara, terminal, atau tempat lain).

**Tabel 4.20****Presentase hasil Angket mengenai fasilitas hotel**

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	19	19.0%	95	74,6%
Setuju(4)	37	37.0%	148	
Netral (3)	42	42.0%	126	
Tidak Setuju (2)	2	2.0%	4	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	373	Baik

*Sumber: Data primer yang telah diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 19,0% atau 19 responden menyatakan sangat setuju Hotel Semesta Semarang menyediakan fasilitas mobil kantor untuk antar jemput tamu menuju tempat tujuan (bandara, terminal, atau tempat lain), 37,0% atau 37 responden menyatakan setuju, 42,0% atau 42 responden menyatakan netral dan 2,0% atau 2 responden tidak setuju Hotel Semesta Semarang menyediakan fasilitas mobil kantor untuk antar jemput tamu menuju tempat tujuan (bandara, terminal, atau tempat lain).

#### 4.2.4 Uji Faliditas dan Reabilitas Instrument

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>1</sup> Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Kriteria pengukuran yang digunakan adalah:

1. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.<sup>2</sup>

Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha$  0,1 didapat  $r$  tabel 0.163. Jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pernyataan total *correction*) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

---

<sup>1</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS*, Semarang: UNDIP, 2011, Cet. ke-5, hlm. 52

<sup>2</sup>*Ibid.*, hal. 53

Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS ver. 19. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r table	keterangan
Pelayanan Karyawan	Pernyataan 1	0.946	0.163	valid
	Pernyataan 2	0.928	0.163	valid
	Pernyataan 3	0.899	0.163	valid
Fasilitas syariah	Pernyataan 4	0.821	0.163	valid
	Pernyataan 5	0.876	0.163	valid
	Pernyataan 6	0.892	0.163	valid
	Pernyataan 7	0.299	0.163	valid
Minat pengunjung	Pernyataan 8	0.842	0.163	valid
	Pernyataan 9	0.832	0.163	valid
	Pernyataan 10	0.834	0.163	valid
	Pernyataan 11	0.313	0.163	valid

*Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2014*

Dari tabel- tabel diatas dapat diketahui bahwa masing- masing item pernyataan memiliki r hitung > dari

r tabel (0.163) dan bernilai positif, dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Sedangkan Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini Uji Reliabilitas dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritik	Keterangan
1	Pelayanan Karayawan	0.956	> 0.70	Reliabel
2	Fasilitas Syariah	0.841	> 0.70	Reliabel
3	Minat Pengunjung	0.812	> 0.70	Reliabel

*Sumber : data Primer yang telah diolah, 2014*

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha > 0.70,

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hal. 47

dengan demikian variabel (pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang) dapat dikatakan reliabel.

#### 4.2.5 Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.5.1 Uji multikolinieritas

Deteksi adanya gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai Variance Infaction Factor (VIF) dan toleransi melalui SPSS.

**Tabel 4.23**

#### **Hasil Uji multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PELAYANAN	.472	2.118
	FASILITAS	.472	2.118

↳

ari tabel Coefficients diatas terlihat bahwa nilai VIF = 2.118 dan nilai toleransi 0.472. Model regresi yang bebas multikolinieritas adalah yang memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1. Karena model regresi ini memiliki nilai VIF dibawah 10,

yaitu 2.118 dan nilai toleransi diatas 0,1 yaitu 0.472, maka dianggap tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.2.5.2 Uji autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi.<sup>4</sup> Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.405 <sup>a</sup>	.164	.147	.59402	1.567

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, PELAYANAN

b. Dependent Variable: MINAT PENGUNJUNG

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2014

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.567, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 10% dan jumlah

---

<sup>4</sup>Ibid., hal. 110

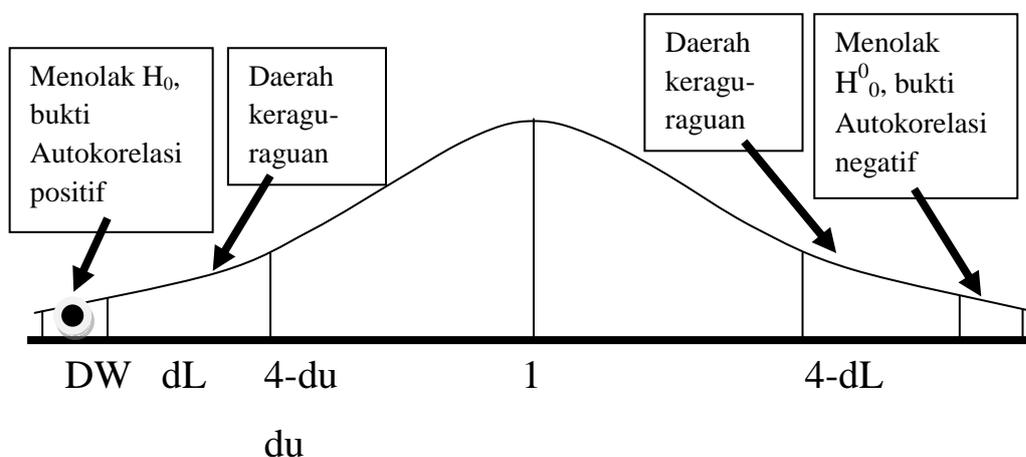
variabel bebas ( $k$ ) = 2, jumlah sampel ( $n$ ) = 100, maka dapat diperoleh nilai  $dL = 1,633$  dan  $du = 1,715$ .

- Terima  $H_0$  jika Durbin- Watson hitung lebih besar dari 1,715 dan Durbin-Watson hitung lebih kecil dari  $4 - 1,715$  : artinya tidak ada autokorelasi.
- Tolak  $H_0$  jika Durbin Watson hitung lebih kecil dari 1,715 atau  $4 - 1,715$  lebih kecil dari Durbin-Watson hitung: artinya yang ada autokorelasi.

Dari hasil perhitungan spss, diperoleh Durbin-Watson hitung sebesar 1,567, angka ini lebih kecil dari nilai  $du$  1,715 sehingga  $H_0$  ditolak dan dapat autokorelasi. Nilai koefisien DW pada uji autokorelasi dapat dilihat pada gambar terlihat bahwa koefisien DW berada pada daerah menolak  $H_0$  terjadinya autokorelasi positif.

**Grafik 4.4**

**Grafik Durbin Watson penelitian**



1.567 1.633 2.332 2.449  
1.715

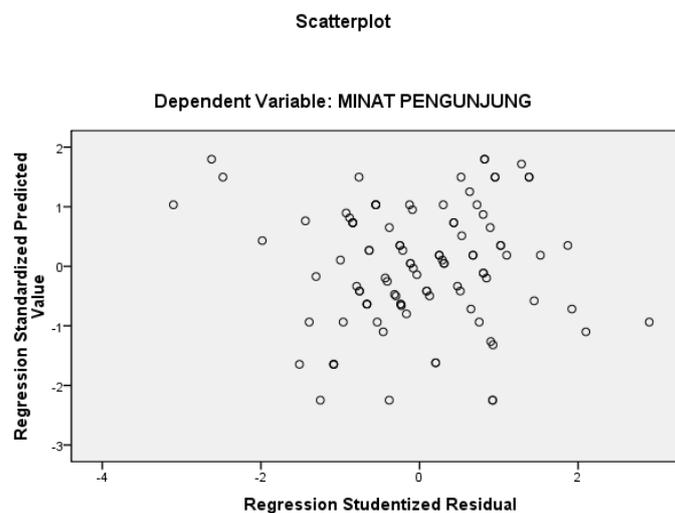
Nilai koefisien DW pada uji autokorelasi dapat dilihat pada gambar 4.4 Terlihat bahwa koefisien DW hitung berada pada daerah menolak  $H_0$  atau variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

#### **4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians.<sup>5</sup> Adapun uji statistic heterokedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup>*Ibid., hal.139*

**Grafik 4.5**

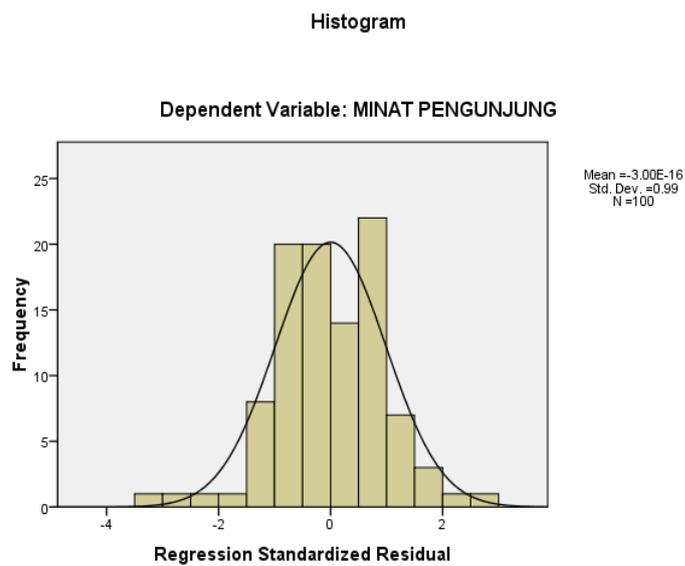
Berdasarkan grafik *scatterplot* dari variabel kinerja terlihat bahwa titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tidak layak dipakai untuk memprediksi minat pengunjung berdasarkan masukan variabel independen pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh hote semesta semarang.

#### **4.2.5.4 Uji Normalitas**

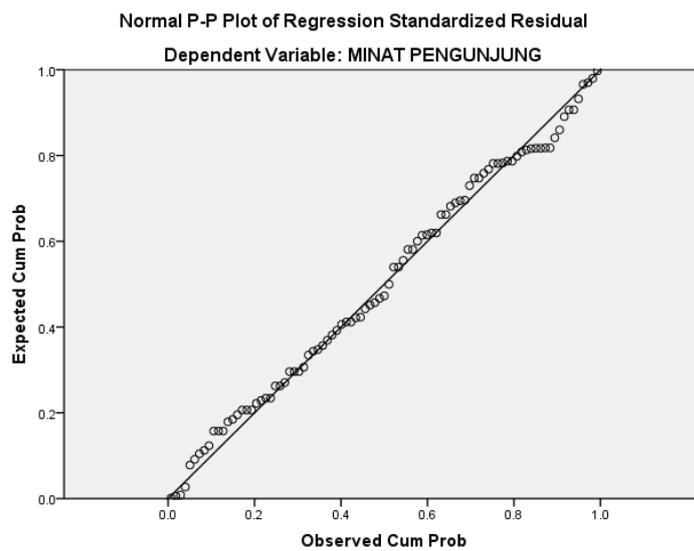
Uji normalitas bertujuan menguji apakah model regresi variabel dependen dan variabel independen

keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>6</sup> Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah ssebagai berikut:

**Grafik 4.6**



**Grafik 4.7**



---

<sup>6</sup>*Ibid.*, hal. 160

Berdasarkan normal *probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, demikian juga garis histogramnya pada gambar 4.6 tampak bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kanan ataupun ke kiri, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **4.2.6 Analisis Data**

##### **4.2.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang) terhadap variabel dependen (minat pengunjung) dengan melihat *R square*.<sup>7</sup> Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, hal. 97

**Tabel 4.25**  
**Uji Pengaruh**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.405 <sup>a</sup>	.164	.147	.59402

a. Predictors: (Constant), FASILITAS SYARIAH, SDM

b. Dependent Variable: MINAT PENGUNJUNG

*Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2014*

Hasil analisis data pada variabel minat pengunjung terlihat bahwa R square sebesar 0.164 atau 16,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu pemberian pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 16,4%, sisanya 83,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

#### **4.2.6.2 Uji Parsial (t test)**

Uji persial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual antara variabel independen (pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap variabel dependen (minat pengunjung).<sup>8</sup>

Hasil t test ini dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.26**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.136	.331	6.463	.000		
	PELAYANAN	.064	.104	.614	.541	.472	2.118
	FASILITAS	.314	.124	2.523	.013	.472	2.118

a. Dependent Variable: MINAT

PENGUNJUNG

i tabel diatas, dapat diketahui dari hasil analisis regresi dapat diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan karyawan sebesar 0.064, dan variabel fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang sebesar 0.314 dengan konstanta sebesar 2.136 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 2.136 + 0.064X_1 + 0.314 X_2$$

<sup>8</sup>*Ibid.*, hal. 98

(0,000) (0,541) (0,013)

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 19 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat pengunjung untuk menginap.

Hasil uji Pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat pengunjung untuk menginap, menunjukkan nilai t hitung 0,614 dan p value (sig) sebesar 0.541 (54,1%) yang diatas alpha 10%. Artinya bahwa pelayanan karyawan tidak berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap.

Nilai beta dalam *unstandardized coefficient* variabel pelayanan karyawan menunjukkan angka sebesar 0.064, yang artinya jika variabel pelayanan karyawan ditingkatkan satu satuan maka minat pengunjung untuk menginap akan meningkat sebesar 6,4%.

- b. Pengaruh fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang.

Hasil uji Pengaruh fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap, menunjukkan nilai t

hitung 2.523 dan p value (sig) sebesar 0.013 (1,3%) yang dibawah alpha 10%. Artinya bahwa fasilitas yang diberika Hotel Semesta Semarang berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap.

Nilai beta dalam *unstandardized coefficient* variabel pelayanan karyawan menunjukkan angka sebesar 0.314, yang artinya jika variabel fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang ditingkatkan satu satuan maka minat pengunjung untuk menginap akan meningkat sebesar 31,4%.

Koefisien regresi sebesar 2.136 artinya jika pelayanan karyawan (X1), dan fasilitas yang diberikan oleh semesta semarang (X2) bernilai nol maka minat pengunjung untuk menginap (Y) bernilai positif sebesar 2.136. Dengan kata lain, tanpa adanya pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang maka minat pengunjung untuk menginap akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

#### **4.2.7 Pembahasan**

Pembahasan mengenai pengaruh dari masing- masing variabel akan dibahas sebagai berikut:

- a. Pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat pengunjung untuk menginap.

H1 = Pelayanan berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.

Dari hasil pengujian hipotesis (H1) yang dilakukan peneliti terbukti bahwa pelayanan karyawan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat pengunjung untuk menginap. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 0.614 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0.541 tersebut lebih besar dari 0.1, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden pengunjung di Hotel Semesta Semarang pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa pelayanan karyawan tidak berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap.

- b. Pengaruh fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap.

Dari hasil pengujian hipotesis (H2) yang dilakukan peneliti terbukti bahwa fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengunjung untuk menginap. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan

diperoleh nilai t hitung 2.523 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0.013 tersebut lebih kecil dari 0.1, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden pengunjung di Hotel Semesta Semarang pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang berpengaruh positif terhadap minat pengunjung untuk menginap. Fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang merupakan faktor yang berpengaruh dalam pengunjung di Hotel Semesta Semarang untuk meningkatkan peminatnya lebih baik lagi.

- c. Pengaruh pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap.

$H_3$  = dari variabel pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.

Dari pengujian hipotesis  $H_1$ , dan  $H_2$  sudah dijelaskan ketiganya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh

Hotel Semesta Semarang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat pengunjung untuk menginap.

Hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, antara masing-masing variabel independen (pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang) dan variabel dependen (minat pengunjung untuk menginap) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang dalam upaya mempengaruhi variabel minat pengunjung untuk menginap dapat diwakili oleh koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi dari variabel pelayanan karyawan, dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang yang dinotasikan dalam besarnya  $R^2$  adalah 0.164 atau 16,4%. Hal ini berarti sebesar 16,4% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menjelaskan variabel dependen. Artinya 16,6% variabel penerapan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang dapat menjelaskan variansi variabel independen. Sedangkan sisanya 83,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

Berdasarkan pemaparan di atas sudah jelas, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta

Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap. Adanya temuan penelitian ini di harapkan dapat membantu lembaga dalam meningkatkan minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang yang akhirnya akan menimbulkan kepuasan kepada pengunjung yang menginap di Hotel Semesta Semarang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka jawaban perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh variabel pelayanan karyawan (X1) terhadap minat pengunjung untuk menginap adalah: tidak ada pengaruh. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan uji t yaitu sebesar 0.614. Dimana hasil uji pengaruh antara pelayanan karyawan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang, menunjukkan nilai t hitung 0.614 dan p value (sig) sebesar 0.541 (54,1%) yang diatas alpha 10%. Artinya bahwa pelayanan karyawan tidak berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.
2. Pengaruh variabel Fasilitas yang diberikan Hotel Semesta Semarang (X2) terhadap minat pengunjung untuk menginap adalah: berpengaruh. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan uji t yaitu sebesar 2.523. Dimana hasil uji pengaruh antara Fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel, menunjukkan nilai t hitung 2.523 dan p value (sig) sebesar 0.013 (1,3%) yang dibawah alpha 10%. Artinya bahwa Fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta

Semarang berpengaruh terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang.

3. Koefisien regresi sebesar 2.136 artinya pelayanan karyawan (X1), dan Fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang (X2) bernilai nol maka minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang (Y) bernilai positif sebesar 2.136. Dengan kata lain, tanpa adanya pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang maka minat pengunjung untuk menginap di Hotel akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
4. Sehubungan fasilitas yang diberikan pihak Hotel mempengaruhi minat pengunjung untuk menginap dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan Hotel tersebut sebagai berikut:
  - a. Ruang tunggu yang sangat nyaman.
  - b. Fasilitas ibadah (mushola) yang sangat memadai.
  - c. Peniadaan fasilitas- fasilitas (nigh club, diskotik, khamer).
  - d. Halaman parkir yang sangat luas.
  - e. Terdapat tempat Pertemuan yang sangat nyaman
  - f. Resto

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Hotel Semesta Semarang.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka untuk dapat meningkatkan minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Semesta Semarang diharapkan lebih meningkatkan pelayanan karyawan yang berkualitas serta fasilitas tetap berdasar pada nilai-nilai syariah.
2. Hotel Semesta Semarang harus terus mengembangkan inovasi produk-produknya, dalam hal ini adalah fasilitas-fasilitasnya sehingga dapat bersaing dengan Hotel lain pada umumnya.
3. Selanjutnya, hal terpenting dan tidak boleh dilupakan adalah bahwa dalam sebuah bisnis Islami, khususnya perhotelan syariah adalah idealisme produk atau kinerja berdasarkan syariat Islam yang harus terus-menerus dipertahankan dan ditingkatkan. Sebagaimana pedoman penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah No. 2 Tahun 2014,

Menteri Pariwisata. Karena hal ini yang membedakan antara Hotel Konvensional dan Hotel syariah.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian- penelitian lebih lanjut, hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi minat pengunjung untuk menginap di Hotel Semesta Semarang, karena dengan semakin baik pelayanan karyawan dan fasilitas. Dengan kata lain, tanpa adanya pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang maka minat pengunjung untuk menginap akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. di Hotel Semesta Semarang tersebut maka akan berpengaruh baik juga bagi masyarakat khususnya pengunjung.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian yang peneliti lakukan mempunyai banyak keterbatasan-keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan karena hanya dilakukan pada pengunjung yang menginap di Hotel Semesta Semarang, sehingga hasilnya belum tentu berlaku pengunjung di hotel lain.
2. Keterbatasan pengetahuan peneliti tentang pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel semesta semarang yang mempengaruhi minat pengunjung untuk

menginap di Hotel tersebut, sehingga dalam pembahasan tidak diuraikan secara lengkap.

3. Penelitian dilaksanakan selama penyusunan skripsi. Waktu yang singkat inilah yang dapat mempersempit ruang gerak peneliti, sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian yang penulis lakukan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian yang dapat mempersingkat waktu penelitian yaitu dengan penyebaran angket

#### **5.4 Penutup**

Alhamdulillah, segala puja dan puji hanyalah milik Allah semata. Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya pada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan pembahasan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika maupun analisisnya.

Akhirnya dengan memanjatkan do'a mudah-mudahan skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis, selain itu juga mampu memberikan hasanah ilmu pengetahuan yang positif bagi keilmuan Ekonomi Islam.

## 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
- Andre Martin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Millenium*, Surabaya: Karina
- Agus Sulatiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta, 2006
- Agusnawar, *Psikolog Nasional*, Gerlong Hilir Bandung: Alfabeta
- Basu Swasta, Handoko, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Liberty, 1994
- 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

- Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah- masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997
- Fandi Tjiptono, *Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, Cet. ke-5
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama, 2003
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS*, Semarang: UNDIP, Cet. ke-5, 2011
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, 2009
- Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, Semarang: Rasail, 2007
- Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Lexy J. Meleong, *Metode penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006
- Mahmud Yunus, *Tafsir Quran*, Jakarta: PT. Hidakarya Agung, 1973

- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993
- Sugiono, *metode penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Suharyadi Purwanto, *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Buku 2*, Jakarta: Selemba Empat, 2004