

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
DI HOTEL NATAMA SYARIAH**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

OLEH:

**PATIMA RIZKI
NIM. 20 402 00092**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
DI HOTEL NATAMA SYARIAH**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

OLEH:

**PATIMA RIZKI
NIM. 20 402 00092**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
DI HOTEL NATAMA SYARIAH**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

OLEH:

**PATIMA RIZKI
NIM. 20 402 00092**

PEMBIMBING I


Nofinawati, S.E., M.A.
NIP.198211162011012003

PEMBIMBING II

 lanjut ke p. I
Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.E
NIP.199302272019031008

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal: Skripsi
An. Patima Rizki

Padangsidempuan, 04 Juli 2024

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan
Di-Padangsidempuan

'Assalāmu 'alaykum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **PATIMA RIZKI** yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah**”. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggung jawabkan skripsi ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

W'assalāmu 'alaykum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Nofinawati, S.E.I, M.A.
NIP. 19821116 2011012 003

PEMBIMBING II



Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.E
NIP. 19930227 2019031 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Patima Rizki**
NIM : 20 402 00092
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Institut Agama Islam Negeri yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 04 Juli 2024
Saya yang Menyatakan,



Patima Rizki
NIM. 20 402 00092

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Patima Rizki
NIM : 20 402 00092
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 04 Juli 2024

Yang menyatakan,



Patima Rizki

NIM. 20 402 00092



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Patima Rizki
NIM : 20 402 00092
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah ,

Ketua

Azwar Hamid, M.A
NIDN. 2111038601

Sekretaris

Nofinawati, M.A
NIDN. 2016118202

Anggota

Azwar Hamid, M.A
NIDN. 2111038601

Nofinawati, M.A
NIDN. 2016118202

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin/29 Juli 2024
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/76 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3.54
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: www.uinsyahada.co.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah**
Nama : **Patima Rizki**
NIM : **, 20 402 00092**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 16 Agustus 2024
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : PATIMA RIZKI
NIM : 20 402 00092
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.

Di era globalisasi saat ini, jasa persaingan perhotelan sangat ketat, dapat dilihat dari banyaknya perusahaan perhotelan. Hotel salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang semakin berkembang, tetapi masih banyak pengunjung yang merasa pelayanan hotel masih kurang baik dengan adanya keluhan para pengunjung. Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu ekonomi sehubungan dengan itu teori yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menginap begitu juga dengan harga berpengaruh terhadap keputusan menginap dan fasilitas juga berpengaruh terhadap keputusan menginap. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Instrument pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah sampel 75 pengunjung. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis uji asumsi klasik, regresi liner berganda dan uji hipotesis Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap keputusan menginap (Y). Variabel Harga (X_2) berpengaruh terhadap Keputusan Menginap (Y). Dan Variabel Fasilitas (X_3) berpengaruh positif terhadap Keputusan Menginap. Sedangkan secara bersama-sama (simultan) variabel kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2) dan fasilitas (X_3) terhadap variabel keputusan menginap (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji parsial pada variabel kualitas pelayanan dengan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} $t_{hitung} > t_{tabel} = (2.935 > 1.66660)$. begitu juga pada variabel harga $t_{hitung} > t_{tabel} = (8.673 > 1.66660)$ dan juga pada variabel fasilitas $t_{hitung} > t_{tabel} = (6.132 > 1.66660)$ dan hasil uji simultan pada variabel kualitas pelayanan harga dan fasilitas dengan perbandingan nilai $f_{hitung} > f_{tabel} = (58.374 > 2.16)$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Fasilitas, Keputusan Menginap

ABSTRACT

Name : **PATIMA RIZKI**
Reg. Number : **20 402 00092**
Thesis Title : ***The Effect of Service Quality, Price and Facilities on Decisions to Stay at Natama Syariah Hotel.***

In the current era of globalisation, hospitality competition services are very tight, it can be seen from the many hospitality companies. Hotel is one of the companies engaged in services that are growing, but there are still many visitors who feel that hotel service is still not good with the complaints of visitors. The discussion of this research relates to the field of economics in connection with the theory that says that service quality affects overnight decisions as well as prices affect overnight decisions and facilities also affect overnight decisions. This research is quantitative research. The data collection instrument uses a questionnaire with a sample size of 75 visitors. The analytical tools used are validity test, reliability test, classical assumption test analysis, multiple liner regression and hypothesis testing The results of the study show that: Service Quality (x_1) has a positive effect on overnight decisions (Y). Price Variable (x_2) has an effect on Staying Decisions (Y). And the Facility Variable (x_3) has a positive effect on the Staying Decision. While together (simultaneously) service quality variables (x_1) price (x_2) and facilities (x_3) on the overnight decision variable (Y). This can be proven from the partial test results on the service quality variable with the comparison of the t_{count} and t_{table} values $t_{count} > t_{table} = (2.935 > 1.66660)$. as well as on the price variable $t_{count} > t_{table} = (8.673 > 1.66660)$ and also on the facility variable $t_{count} > t_{table} = (6.132 > 1.66660)$ and the results of simultaneous tests on service quality variables prices and facilities with a comparison of the value of $f_{count} > f_{tabel} = (58.374 > 2.16)$.

Keywords: ***Service Quality, Facility Price, Staying Decision***

ملخص البحث

الاسم: فاطمة رزقي
رقم التسجيل: ٢٠٤٠٢٠٠٠٩٢:
عنوان البحث: تأثير جودة الخدمة والسعر والمرافق على قرارات الإقامة في فندق ناتاما سياريا.

في عصر العولمة الحالي، أصبحت خدمات المنافسة في مجال الضيافة في عصر العولمة الحالي شديدة للغاية، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال العديد من شركات الضيافة. الفنادق هي إحدى الشركات التي تعمل في مجال الخدمات التي تنمو، ولكن لا يزال هناك العديد من الزوار الذين يشعرون أن خدمة الفنادق لا تزال غير جيدة مع شكاوى الزوار. تتعلق مناقشة هذا البحث بمجال الاقتصاد فيما يتعلق بالنظرية التي تقول أن جودة الخدمة تؤثر على قرارات المبيت وكذلك الأسعار تؤثر على قرارات المبيت والمرافق تؤثر أيضاً على قرارات المبيت. هذا البحث هو بحث كمي. تستخدم أداة جمع البيانات استبياناً بحجم عينة يبلغ 75 زائراً. الأدوات التحليلية المستخدمة هي اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية وتحليل اختبار الافتراض الكلاسيكي وتحليل اختبار الافتراض الكلاسيكي والانحدار متعدد الخطوط الملاحية المنتظمة واختبار الفرضيات أظهرت نتائج الدراسة أن: جودة الخدمة لها تأثير إيجابي على قرارات المبيت. متغير السعر له تأثير على قرارات المبيت. ومتغير المرفق له تأثير إيجابي على قرار المبيت. في حين أن متغير جودة الخدمة ومتغير السعر ومتغير المرافق معاً (في نفس الوقت) على متغير قرار المبيت. يمكن إثبات ذلك من نتائج الاختبارات الجزئية على متغير جودة الخدمة بمقارنة قيمتي العدد و عدد الجداول <جدول = ٢.٩٥٣ > ١.٦٦٦٦٠ (وكذلك على متغير السعر العدد <جدول = ٨.٦٧٣ > ١.٦٦٦٦٠) (وكذلك على متغير المنشأة العدد <جدول = ٦.١٣٢ > ١.٦٦٦٦٠) ونتائج الاختبارات المتزامنة على متغيرات جودة الخدمة والأسعار والمرافق بمقارنة قيمة فكاونت <قدم = ٥٨.٣٧٤ > ٢.١٦

الكلمات المفتاحية جودة الخدمة، سعر المرفق، سعر المرفق، قرار الإقامة

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah serta inayahNya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah”. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr.H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary serta bapak Dr. Erawadi, M .Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap. S.Hi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, Bapak Dr Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Serta Ibu Dra. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary dan juga Ibu Rini Hayati Lubis, M.P. Selaku Sekretaris Program Studi Eonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary. Serta Bapak Ibu Dosen, staf dan seluruh Civitas Akademik di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
4. Ibu Nofinawati,S.E.I,M.A selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.E selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan terbaik pula dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M. Hum, kepala UPT Pusat Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan

dalam penyelesaian skripsi ini. Serta segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

6. Teristimewa Cinta Pertama dan Panutanku, Ayahanda **Akhyar Lubis** dan pintu surgaku Ibunda **Rosdian Nasution, S.Pd.** Terima kasih atas setiap semangat, ridho perhatian kasih sayang, pengorbanan dan doa yang selalu terselip disetiap sholatnya demi keberhasilan anaknya. Mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga Umak dan Ayak sehat panjang umur dan bahagia selalu.
7. Kepada saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya dalam hidup penulis, kakak **Nur Aisyah Lubis** dan **Nur Asiyah Lubis** dan adek tercinta kami satu- satunya **Ali Sutan Lubis**. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dalam proses karya tulis ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur mndengarkan keluh kesah dan mengajarkan arti kesabaran.
8. Terima kasih juga kepada teman-teman tercinta Nita Hidayah Hutagalung, Maysaroh Hasibuan, Erlitas Sari, Hikmah Yani Hasibuan, Rahmi Wahyuni Dalimunthe, Wahidah Sari dan Syafriani Harahap yang telah berjuang

bersama-sama dan saling menguatkan serta memberi dukungan untuk meraih gelar sarjana dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

9. Dan Terima Kasih juga kepada teman- teman KKL dan Magang yang telah mensupport dan memberi dukungan kepada peneliti sehingga peneliti lebih semangat untuk meraih gelar sarjana semoga kita sama- sama sukses dan meraih cita-cita. Dan juga terima kasih kepada sahabat saya Yuni Sartika Dalimunthe, Wilda Amelia Dan Desi Rahmadani Gultom atas Doa dan dukungannya kepada peneliti.
10. Untuk teman – teman Seperjuangan Mahasiswa Ekonomi Syariah, Terutama Ekonomi Syariah 3, angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berjuang bersama – sama meraih gelar S.E.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarobbal alamin

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat

keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya dengan segala kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

W'assalāmu 'alaykum Wr.Wb.

Padangsidempuan , Juli 2024
Peneliti

PATIMA RIZKI
NIM. 20 402 00092

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem Konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	H	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdanya
ص	ṡad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	De (dengan titik di bawah)

ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma Terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan taraharkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ئِ.....	<i>Fathah</i> dan ya	Ai	a dan i
.....ؤ	<i>Fathah</i> dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	<u>a</u>	a dan garis atas
.....ى	<i>Kasrah</i> dan ya	<u>i</u>	I dan garis di bawah
.....و	<i>Dommah</i> dan wau	<u>u</u>	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah hidup, yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati, yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tamar butuh diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ّ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, ituhanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

7. **Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut biasa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. **Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu

disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber : Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	13
D. Defnisi Operaional Variabel	14
E. Rumusan Masalah	15
F. Batasan Masalah	15
G. Tujuan Penelitian	16
H. Kegunaan Penelitian	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	18
1. Keputusan Menginap	18
a. Pengertian keputusan Menginap	18
b. Indikator Keputusan Menginap	19
2. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
b. Jenis-jenis Kualitas Pelayanan.....	23
c. Mengukur Kualitas Pelayanan	23
d. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	25
3. Harga	26
a. Pengertian Harga.....	26
b. Pendekatan Dalam Menetapkan Harga	27
c. Tujuan Penetapan Harga	28
d. Harga Dalam Perspektif Islam	29
e. Indikator Harga	30

4. Fasilitas	31
a. Pengertian Fasilitas	31
b. Indikator Fasilitas	33
5. Hotel Syariah.....	34
a. Pengertian Hotel Syariah.....	34
b. Dasar Hukum Hotel Syariah.....	35
c. Aspek Legal Hotel Syariah.....	36
d. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap.....	37
e. Hubungan Harga Terhadap Keputusan Meninap	38
f. Hubungan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap.....	39
B. Kajian/Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Pikir	44
D. Hipotesis	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
B. Jenis Dan Metode Penelitian.....	47
C. Populasi Dan Sampel	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel.....	48
D. Instrument Pengumpulan Data	50
1. Observasi.....	50
2. Kuisisioner.....	51
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	53
F. Analisis Data	54
1. Uji Normalitas.....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Asumsi Klasik.....	55
b. Uji Multikolinearitas	55
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
3. Analisis Regresi Linier Berganda	57
4. Uji Hipotesis	58
a. Uji Parsial (Uji t).....	58
b. Uji Simultan (Uji f)	59
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	61
1. Sejarah Hotel Natama Syariah	61
2. Visi dan Misi Hotel Natama Syariah	62
B. Karakteristik Responden	66
C. Deskripsi Jawaban Responden	67

D. Uji Validitas dan Reabilitas	83
1. Hasil Uji Validitas	83
2. Hasil Uji Reliabilitas	86
E. Analisis Data	86
1. Hasil Uji Normalitas	86
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
a. Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
b. Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
c. Hasil Uji Parsial (Uji t)	90
d. Hasil Uji Simultan (Uji f).....	92
e. Koefisien Determinasi (R^2)	92
F. Pembahasan Hasil Penelitian	93
G. Keterbatasan Penelitian	98
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	99
B. Implikasi Hasil Penelitian	99
C. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Pengunjung Hotel.....	9
Tabel I.2 Definisi Operasional	14
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel III.1 Indikator Skor Angket.....	53
Tabel III.2 Kisi – Kisi Angket	54
Tabel IV.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel IV.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel IV.3 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap	70
Tabel IV.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan X ₁	73
Tabel IV.5 Tanggapan Responden Terhadap Harga X ₂	77
Tabel IV.6 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas X ₃	80
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas X ₁	83
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas X ₂	84
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas X ₃	84
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Y	85
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel IV.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	89
Tabel IV.16 Hasil Uji Parsial (Uji t)	91
Tabel IV.17 Hasil Uji Simultan (Uji f)	92
Tabel IV.18 Hasil Uji Determinan (R ²)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	45
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Surat Pengesahan Pembimbing
Lampiran 3	: Surat Riset dan Balasan
Lampiran 4	: Surat Validasi Angket
Lampiran 5	: Daftar Pernyataan Angket Lembar Kuisisioner
Lampiran 6	: Hasil Dokumentasi
Lampiran 7	: Tebel Tabulasi Data
Lampiran 8	: Hasil Uji Kuisisioner
Lampiran 9	: Hasil Uji Validitas
Lampiran 10	: Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 11	: Hasil Uji Normalitas
Lampiran 12	: Hasil Uji Linearitas
Lampiran 13	: Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 14	: Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 15	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 16	: Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 17	: Γ tabel
Lampiran 18	: t tabel
Lampiran 19	: f tabel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa Perhotelan adalah jasa penyediaan akomodasi yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan fasilitas lainnya. Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan bagi orang yang bepergian, oleh sebab itu usaha jasa hotel sangat berperan penting dalam kemajuan sebuah kawasan wisata. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

Keputusan merupakan salah satu proses pemikiran tentang masalah yang dihadapi atau disebut juga problema untuk menjawab pertanyaan apa yang diperbuat untuk mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu risalah¹. Dan dalam menghadapi dan memasuki tahap keputusan pembelian konsumen yang sudah dihadapkan pada beberapa pilihan alternatif sehingga pada tahap ini konsumen di hadapkan beberapa pilihan untuk memutuskan membeli produk berdasarkan pilihan yang ditentukan konsumen.² Saat ini pengusaha hotel berlomba-lomba untuk menata sedemikian rupa agar menarik dengan fasilitas yang lengkap dan pelayanannya yang prima.

¹ Ahmad Syaeku dan Suprianto, *Teori Pengambilan Keputusan* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), hlm. 5.

² Yenni Arfah, *Keputusan Pembelian Produk* (Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022), hlm. 4.

Seiring berjalannya waktu, industry perhotelan terus berkembang dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang bergerak pada bidang akomodasi. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil kinerja atas kinerja produk yang diterima dan diharapkan, terutama atas pelanggan sebagai konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting dalam dunia bisnis terutama di dunia perdagangan salah satunya yang ada di Kota Padangsidempuan.³

Keputusan konsumen dalam pembelian terhadap suatu barang atau produk pada dasarnya karena adanya manfaat dan mutu yang diberikan produk tersebut⁴. Memahami perilaku pelanggan juga sangat penting bagi pemasar dan bertujuan agar pemasar tetap dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pengunjung mendapatkan kepuasan yang lebih besar dan berujung pada loyalitas pelanggan. Dan pada akhirnya mereka adalah konsumen yang setia pada produsen atau perusahaan untuk selamanya. Philip Kotler menyatakan bahwa loyalitas keputusan konsumen yang tinggi adalah pelanggan yang melakukan pembelian dengan presentasi makin meningkat pada perusahaan tertentu dari perusahaan lain⁵

Salah satu Hotel yang berada di Jalan Sisingamangaraja No 100 Padangsidempuan terlihat lebih menarik dan salah satu Hotel yang Berlabel

³ Riska Rumianti Harahap, Nofinawati, Aliman Syahuri Zein, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada 212 Mart Padangsidempuan," *Jurnal Islamic Business management* Vol. 1. No. 1 (2022): hlm. 12.

⁴ Vivil Yazia, "Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blacberry (Studi Kasus Blacberry Center Veteran Padang)," *Jurnal Of Economic And Economic Education*, Vol. 2 No.2 (2014): hlm. 165.

⁵ Purboyo, dkk, *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual Dan Praktis)* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 76.

Syariah dibandingkan Hotel lainnya yaitu Hotel Natama Syariah menyediakan tempat yang bagus dan beragam macam-macam kamar, ada 40 kamar di Hotel natama dengan harga yang berbeda- beda. Awal berdirinya Hotel Natama Syariah pada tanggal 19 Agustus 2007 sampai sekarang. Banyaknya tempat-tempat penginapan yang ada di Kota Padangsidempuan ini Hotel Natama Memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan tempat lain yang ada di sekitarnya seperti, Mega Permata Hotel, Hotel Mutiara dan lain-lain.

Salah satu perbedaan Hotel Natama Syariah ini dengan yang lain adalah nuansa yang tidak ditemui pada tempat lain seperti taman yang ada di belakang dan Hotel ini juga unik dan seperti tidur di rumah sendiri karna nuansanya begitu sejuk sehingga membuat banyak diminati oleh pengunjung mulai dari kalangan pebisnis masyarakat biasa juga yang sedang dalam perjalanan sering menginap di Hotel Natama Syariah ini.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan masalah pada Hotel Natama masih banyak konsumen kurang loyal dalam mengambil keputusan di Hotel Natama. Dikarenakan pengunjung lebih sering melakukan penginapan di Hotel yang terdekat. Karena dari beberapa banyak pengunjung yang datang pada Hotel Natama hanya untuk menikmati tempat yang nyaman dan bagus apalagi untuk keluarga. Fenomena lainnya berdasarkan observasi pada Hotel Natama bahwa masih ada pengunjung hanya melakukan pembelian tidak berulang-ulang hanya beberapa kali saja mengunjungi Hotel Natama dan banyak pengunjung belum merasa puas dan loyal dengan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Natama.

Mempertahankan pengunjung yang loyal memang tidak mudah harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan pengunjung yang baru memerlukan biaya yang banyak maka sangat rugi suatu perusahaan bila melepaskan pengunjung yang loyal begitu saja. Perkembangan bisnis dalam dunia perhotelan banyak menarik perhatian.

Salah satunya adalah hotel syariah. Hotel syariah merupakan usaha atau bisnis yang menggunakan konsep syariah dengan memasukkan beberapa aturan prinsip-prinsip syariah yang di dalamnya menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah⁶. Konsep semacam ini adalah satu hal yang baru namun banyak diminati oleh masyarakat yang mayoritas penduduknya adalah muslim, seperti Indonesia.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh hotel syariah secara umum yaitu memiliki Masjid/Mushola, adanya kumandang adzan disetiap sudut atau lantai jika hotel tersebut luas atau bertingkat dan dipasang speaker untuk meneruskan kumandang adzan di setiap waktu-waktu sholat, tidak mengizinkan pertemuan antara tamu yang bukan muhrim dengan tamu yang menginap, pertemuan biasa dilakukan di area umum seperti dilobby atau diluarhotel, Tidak menyediakan minuman ataupun makanan beralkohol sebagai konsumsi tamu, memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia).Semakin maraknya bisnis hotel yang cukup bersaing sebaiknya trend pengelolaan fasilitas akomodasi dan pelayanan mengarah pada konsep yang mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan produk dan

⁶ Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 61.

fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas. Persaingan yang ketat antar hotel tersebut.

Pada saat ini perkembangan teknologi berpengaruh besar terhadap perkembangan pariwisata. Perkembangan ini diikuti pula oleh perkembangan bisnis hotel di Indonesia. Hampir semua kota dibangun hotel, baik kota besar maupun kota kecil dibangun hotel berbintang satu sampai dengan hotel berbintang lima. Bisnis perhotelan memberikan keuntungan yang terbilang cukup tinggi, sehingga mampu membawa pengaruh pada pendapatan negara maupun masyarakat sekitar.

Kota Padangsidempuan adalah sebuah kota di Sumatera Utara. Struktur Perekonomian di Kota Padang Sidempuan diantaranya adalah pertanian, perdagangan, Perhotelan dan Restoran. Kota Padang Sidempuan penduduknya mayoritas Muslim dan memiliki beberapa usaha yang berlabel syariah. Di dalam usaha yang berlabel syariah terdapat prinsip- prinsip atau kebijakan masing- masing setiap unit usaha.

Untuk memperoleh informasi yang aktual maka peneliti melakukan riset kelapangan dengan wawancara terhadap pengunjung yang pernah menginap di Hotel Natama Padang Sidempuan.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Dedek Siregar adalah sebagai berikut:

Bapak Dedek Siregar adalah salah satu pengunjung di Hotel Natama jadi disini Bapak Dedek menyatakan bahwa Hotel Natama merupakan hotel yang Kualitas Pelayanannya kurang baik harga nya lumayan murah dan sesuai

dengan makanan dan kamar yang kita pesan dan fasilitas nya kurang lengkap apalagi di kamar mandinya kurang bersih⁷

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Frianita Gaban yang pernah berkunjung ke Hotel Natama Syariah. Ibu Frianita menyatakan bahwa Menginap di Hotel Natama Syariah Kualitas Pelayanannya cepat ramah dan juga Sopan. Dan Harganya murah sesuai kamar dan makanan apa yang kita pesan dan Fasilitasnya lengkap kamarnya bersih dan cukup luas cocok lah menginap bersama keluarga dan parkirannya juga luas dan Mushallah tersedia⁸

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Khairul Hamdi yang pernah berkunjung ke Hotel Natama Syariah, Bapak Khairul menyatakan bahwa Menginap di Hotel Natama Syariah Kualitas pelayanannya baik dan Resepsionisnya juga ramah dan harganya wajar sesuai kantong dan Fasilitasnya masih kurang lengkap dan nyaman⁹.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada kakak Rahmi Wahyuni yang pernah berkunjung ke Hotel Natama Syariah, Kakak Rahmi menyatakan bahwa Menginap di Hotel Natama Syariah Kualitasnya bagus dan pelayanannya juga oke dan harganya terjangkau oleh Kalangan Masyarakat dan fasilitasnya kurang lengkap apalagi di kamar mandinya kurang bersih¹⁰.

⁷ Dedek Siregar, Pengunjung Hotel Natama Syariah, *Wawancara*, 23 November 2023. Pukul 09.00 WIB.

⁸ Frianita Gaban, Pengunjung Hotel Natama Syariah, *Wawancara*, 23 November 2023, Pukul. 09.30 WIB.

⁹ Kahirul Hamdi, Pengunjung Hotel Natama Syariah, *Wawancara*, 24 November 2023. Pukul. 08.00 WIB.

¹⁰ Rahmi Wahyuni, Pengunjung Hotel Natama Syariah, *Wawancara*, 25 November 2023. Pukul 11.20 WIB.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Rahmayanti yang pernah berkunjung juga ke Hotel Natama Syariah, Ibu Rahmayanti menyatakan bahwa menginap di Hotel Natama Syariah Kualitas Pelayanannya sangat bagus dan karyawannya ramah-ramah dekat juga dengan Mini Market dan pusat Jajanan khas Padang Sidimpunan dan harganya lumayan mahal tapi sesuai kamar yang kita pesan dan makanan yang ada di restoran itu kurang enak, dan Fasilitas yang ada di Hotel itu Masih kurang lengkap apalagi AC nya kurang dingin¹¹.

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya keterkaitan antara keputusan menginap di Hotel Natama dan penyebabnya yaitu, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas. Dimana kualitas pelayanannya seharusnya menjadi perhatian yang sangat penting oleh setiap pelaku usaha. Karena jika kualitas pelayanan tersebut tidak terpenuhi maka pengunjung akan beralih pada tempat lain dan tidak akan datang ketempat tersebut untuk menginap lagi.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan keputusan bagi para konsumennya. Konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Pengunjung merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena

¹¹ Rahmayanti, Pengunjung Hotel Natama Syariah, Wawancara, 26 November 2023. Pukul. 14.00 WIB.

kini semakin disadari bahwa pelayanan atau keputusan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan¹².

Dalam hal tersebut Hotel Natama akan berusaha menciptakan kepuasan pengunjung dengan mengkaji ulang mengenai kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu dengan melihat kondisi layanan dalam Hotel Natama. Jika dilihat dari lokasi dan tempat yang disediakan Hotel Natama cukup strategis karena berada dipusat kota yang mudah untuk di kunjungi pengunjung. Dengan lokasi yang sangat strategis Hotel Natama memiliki peluang untuk meningkatkan dan mempertahankan pengunjungnya. Namun lokasi yang strategis belum mampu menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pengunjungnya.

Perpaduan komponen kualitas pelayanan, harga dan fasilitas akan menjadi kekuatan untuk memikat pengunjung baru maupun pengunjung lama yang menginap di Hotel Natama. Berikut ini data perkembangan jumlah pengunjung konsumen pada Hotel Natama Syariah Jalan Sisingamangaraja No 100 PadangSidempuan Januari-Mei 2023.

Tabel I.1 Jumlah pengunjung Hotel Natama Syariah Padangsidempuan Januari- Mei 2023

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	416
2	Februari	423
3	Maret	571

¹² Lendy Zelvian Andhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), hlm. 43.

4	April	300
5	Mei	759

Sumber: Hotel Natama Syariah Jalan Sisingamangaraja No 100 Padangsidimpuan, 2023

Tabel 1 diatas dapat dilihat perkembangan jumlah pengunjung yang menginap di Hotel Natama Syariah 2023 pada bulan Januari berjumlah 416 pengunjung. Kemudian pada bulan Februari mengalami kenaikan pengunjung yang berjumlah 423 pengunjung, pada bulan Maret terjadi lagi kenaikan pengunjung konsumen yang berjumlah 571 pengunjung, kemudian pada bulan April terjadi penurunan pengunjung yang sangat drastic yang berjumlah 300 pengunjung, dan pada bulan Mei total pengunjung 759 Mengalami Kenaikan dari bulan yang sebelumnya dari 300 menjadi 759.

Penurunan jumlah pengunjung pada bulan April dipengaruhi oleh beberapa Faktor salah satunya dikarenakan pada bulan April adalah Bulan Puasa Ramadhan dan hari raya Idul Fitri dimana pada situasi ini pengunjung kebanyakan Dirumah bersama keluarga dan sebisa mungkin kerja dari Rumah, dan pada hari lebaran pengunjung banyak yang pulang ke kampung halaman nya masing- masing dan berkumpul bersama keluarganya sehingga pengunjung yang datang untuk menginap di Hotel Natama berkurang dari hari biasanya. Hal tersebut juga berdampak menurunkan tingkat pengunjung untuk menginap di Hotel Natama Syariah.

Selain itu wawancara dengan Manager Hotel Natama terkait dengan lokasi Hotel Natama beliau mengatakan lokasi Hotel Natama strategis terletak pada Jalan Sisingamangaraja No 100 Padang Sidempuandan juga Hotel

Natama selalu upgred tempat agar selalu menarik pengunjung. Akan tetapi dikarenakan disekitarnya banyak Hotel-Hotel yang membuat pengunjung berpaling dari Hotel Natama Syariah¹³.

Harga juga merupakan faktor yang sangat penting, Karena penetapan harga mempertimbangkan kualitas yang diberikan. Bila dipergunakan secara tepat maka harga dapat menjadi senjata strategi untuk bersaing secara efektif. Tinggi rendahnya harga akan sangat mempengaruhi tingkat penjualan¹⁴. Harga merupakan keputusan yang sangat penting dari pemasar, sebab bila harganya terlalu mahal atau tinggi banyak pembeli yang menghilang. Sedangkan bila harga terlalu rendah perusahaan tidak memperoleh cukup keuntungan.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.¹⁵ Pengunjung harus diberikan fasilitas yang lengkap agar mereka merasa puas, sebab jika pengunjungnya tidak merasa tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini juga dapat menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan laba perusahaan. Pihak hotel juga harus

¹³ Manager Hotel Natama Syariah, *Wawancara*, 10 November 2023, Pukul. 15.00 WIB.

¹⁴ Mohammad Rafi dan Agung Budiarmo, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Café Mom Milk Semarang," *Diponegoro Journal Of Social and Politic* Vol. 7, No.4 (2018): hlm. 1.

¹⁵ Indra Lesmana, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Kedaton 8 Hotel," *Jurnal Jurismata* Vol. 5 No. 1 (Juni 2023): hlm. 51.

memperhatikan tata letak fasilitas jasa karena berpengaruh signifikan terhadap respon pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan, fasilitas beserta harga yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Adapun beberapa penelitian tentang Keputusan Menginap menunjukkan hasil yang berbeda-beda pada Penelitian Muhammad Fadly Harahap menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan¹⁶. Pada Penelitian Betty Sari Wahyuni Sinuhaji Menunjukkan hasil bahwa tingkat korelasi atau hubungan antara harga, kualitas layanan, dan keputusan menginap memiliki hubungan yang cukup erat¹⁷ Pada Penelitian M. Usman Maulana Rachman menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan konsumen. ¹⁸Pada Penelitian Ditra Wardani, Wahyu Hidayat Menunjukkan Hasil Bahwa berdasarkan Uji F variabel kualitas pelayanan dan harga

¹⁶ Muhammad Fadly Harahap, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Natama Syariah Padang Sidimpunan)*, Skripsi (Padangsidimpunan: Institut Agama Islam Negeri PadangSidimpunan, 2020).

¹⁷ Betty Sari Wahyuni Sinuhaji, *Pengaruh Harga Dan Kualitas layanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Sibayak Multinational Berastagi Kabupaten Karo*, Skripsi (Medan: Universitas Medan Area, 2020).

¹⁸ M. Usman Maulana Rachman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Sewa Toilet Portapel Di Pt Sewa Toilet Indonesia," *Jurnal Managemen Studies And Enterepreneurship*, Vol. 4, No.2 (2023): hlm. 3.

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap di Studio Inn & Suite Semarang.¹⁹

Adapun alasan peneliti memilih penelitian di Hotel Natama Syariah adalah berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan fenomena dan masalah pada Hotel Natama Syariah, adapun permasalahan pada Hotel Natama Syariah adalah Pengunjung nya masih kurang puas dengan pelayanannya dan ada pengunjung Cuma menginap sekali dan tidak berulang-ulang dikarenakan kurang loyal. Dan Hotel Natama Syariah adalah salah satu Hotel Tertua di Kota Padang Sidempuan dan salah satu Hotel Yang Berbasis Syariah. Hotel Natama membentuk sebuah perusahaan terbatas (PT) dengan nama PT Surya Natama.

Semenjak berdirinya Hotel ini, memang telah di kenal masyarakat sebagai hotel yang selalu menjaga nilai-nilai keislaman, moral dan nilai kebudayaan masyarakat setempat, sehingga hotel ini bisa berkembang cepat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar konsumen/pengunjung mengeluhkan mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan harga yang cukup terjangkau dan juga masih kurangnya fasilitas sehingga konsumen masih banyak yang kurang puas dan tidak loyal terhadap Hotel Natama. Sementara itu dengan melihat adanya hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan maksud mengembangkan studi dari penelitian yang sebelumnya. Adapun judul

¹⁹ Ditra Wardana, Wahyu Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pengurusan Hotel Studio Inn dan Suites (Studi pada Konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vol. 10, No. 1 (2021).

penelitian yang diangkat dalam penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah dalam penelitian yang terjadi pada Hotel Natama Syariah di Jalan Sisingamangaraja No. 100, Padang Sidempuan.

1. Kualitas pelayanan sudah baik dan bagus akan tetapi keputusan menginap di Hotel Natama Syariah selalu berkurang.
2. Harganya murah tapi pengunjung yang menginap di Hotel Natama Syariah berkurang atau keputusan menginapnya menurun.
3. Lambatnya jaringan wifi yang di rasakan oleh pengunjung yang menginap di Hotel Natama Syariah.
4. Lokasi hotel Natama Syariah sangat strategis akan tetapi minat pengunjungnya masih kurang puas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Maka penulis memberikan batasan masalah, adapun pokok permasalahan dalam proposal ini adalah subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah keputusan konsumen menginap di Hotel Natama Syariah, apakah ada pengaruh yang signifikan atau tidak antara variabel X nya, Kualitas pelayanan, harga, dan fasilitasnya dengan variabel Y nya terhadap keputusan menginap di hotel Natama Syariah Padangsidimupan.

D. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional merupakan bagian yang mendefenisikan sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi dari suatu varibael²⁰. Pada defenisi operasaional variabel dapat digunakan mengetahui jenis variabel dan tujuan dalam mempermudah dilakukan penelitian. Defenisi operasional variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk penilaian dari seorang konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tinggi dan pelayanan yang diharapkan ²¹ .Berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan ketepatan waktu dan memenuhi harapan pelanggan. Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini yaitu jaminan, kahandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati yang diterapkan pada Hotel Natama Syariah padang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Bukti Fisik 5. Empati²² 	Ordinal

²⁰ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Media Grup, 2011), hlm. 97.

²¹ Oscarius Y A. Wijaya, *Strategi Customer Relationship Marketing* (Jawa Tengah: Lakeisha, 2021), hlm. 21.

²² Oscarius Y A. Wijaya, *Strategi Customer Relationship Marketing*, hlm. 21.

	Sidempuan.		
Harga (X2)	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada sesuatu produk atau layanan jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. keterjangkauan Harga 2. kesesuaian harga dengan kualitas layanan 3. daya saing harga 4. kesesuaian harga dengan manfaat. ²³	Ordinal
Fasilitas (X3)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. perencanaan ruangan 2. perlengkapan 3. tata cahaya dan warna 	Ordinal
Keputusan Menginap (Y)	Keputusan menginap adalah suatu tindakan dalam pengambilan keputusan konsumen untuk memilih penginapan atau hotel yang akan digunakan sebagai tempat tinggal sementara.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemantapan pada sebuah produk 2. Kebiasaan dalam membeli produk 3. Kesesuaian kebutuhan produk 	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

²³ Amilia dan Asmara, "Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa," *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Vol. 6, No. 1 (2017).

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah di Padang Sidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah di Padang Sidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama syariah di Padang Sidempuan?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang akan di bahas maka adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan Menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti Sendiri

Peneliti di harapkan bias menambah wawasan terhadap peneliti dan bias menjadi amal jariyah dalam hal pelaksanaan penelitian ini. Dan hasil dari

penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu yang didapat dari selama perkuliahan yang dijalani sehingga menambah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

2. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan saran, pemikiran dan juga referensi bagi pihak yang berkepentingan dan untuk penelitian selanjutnya dan begitu juga dengan kampus. dan berguna untuk kemajuan pendidikan di Indonesia Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengembanagn keilmuan khususnya di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan sebagai bahan masukan bagi perusahaan terkait dalam meningkatkan kualitas system dan layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Dan juga diharapkan bisa menjadi salah satu solusi terhadap permasalahan pendapatan pelaku usaha di Hotel Natama Syariah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Menginap

a. Pengertian Keputusan Menginap

Keputusan Menginap kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh sebuah perusahaan bertujuan untuk memuaskan kebutuhan (*needs*) dan keinginan pelanggannya (*wants*) dalam hal ini yaitu tamu hotel. Tamu hotel mempunyai arti penting bagi perusahaan akomodasi perhotelan yaitu sebagai pengguna produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan akomodasi tersebut. Dalam penelitian ini keputusan menginap mengadopsi dari teori keputusan pembelian karena keduanya mempunyai karakteristik yang sama yang artinya yang datang ke hotel pasti akan melakukan aktivitas dalam kegiatan pembelian jasa.

Keduanya memiliki karakteristik yang sama diantara keputusan pembelian dengan keputusan menginap dimana keputusan pembelian adalah keputusan konsumen memutuskan untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa atau tidak, yang diartikan di dalam konsep industri perhotelan tamu yang menginap sudah pasti membeli produk dan jasanya.²⁴

²⁴ Aldi Firmasyah, Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap pada Hotel Neo+Green Savana Sentul City, *Skripsi*, (Bogor: Universitas Pakuan, 2018), hlm. 17.

Keputusan adalah suatu reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan cara menganalisa kemungkinan-kemungkinan dari alternatif tersebut bersama konsekuensinya. Keputusan konsumen untuk melakukan pembelian itu sendiri terdiri dari tahapan-tahapan seperti, prapembelian, konsumsi, serta evaluasi purnabeli.

Untuk itu perusahaan hendaknya memperhatikan aspek-aspek perilaku konsumen seperti siapa yang akan membeli (*who*), apa yang dibeli (*what*), mengapa membeli produk atau jasa tersebut (*why*), kapan membeli (*when*), dimana membelinya (*Where*), bagaimana proses keputusan mengingapnya (*how*), berapa sering atau menggunakan produk/jasa (*how often*), agar perusahaan dapat mengetahui keinginan konsumen sehingga konsumen bersedia untuk melakukan pembelian produk/jasa tersebut²⁵

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membeli adalah berbeda-beda untuk masing-masing pembeli, Faktor-faktor tersebut adalah, kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi kecil, keluarga, pengalaman, kepribadian, sikap dan kepercayaan, konsep.

b. Indikator Keputusan Menginap

Keputusan menginap merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.

Indikator keputusan menginap diantaranya :

²⁵ Fatchurohman, *Pengaruh Harga dan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Di Hotel Kudus Permata Slawi*”, Skripsi (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2011), hlm. 31.

1) Kemantapan pada sebuah produk

Pada saat melakukan pembelian, konsumen memilih salah satu dari beberapa alternatif. Pilihan yang didasarkan pada mutu, kualitas dan factor lain yang memberikan kemantapan bagi konsumen untuk membeli produk yang dibutuhkan. Kualitas produk yang baik akan membangun semangat konsumen sehingga menjadi penunjang keputusan tamu menginap.

2) Kebiasaan dalam membeli produk

Kebiasaan adalah pengulangan sesuatu secara terus-menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama. Ketika konsumen telah melakukan keputusan pembelian dan mereka merasa produk sudah melekat dibenaknya bahkan manfaat produk sudah dirasakan. Konsumen akan merasa tidak nyaman jika membeli produk lain.

3) Kesesuaian kebutuhan produk

Perusahaan harus menyesuaikan apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh pengunjung atau konsumen.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pedoman dasar pemasaran jasa, karena ini produk yang di pasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja akan dibeli oleh pelanggan. karena itu, kualitas

pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa²⁶. Menurut Lewis and Booms kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, yang artinya pelayanan bias di wujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan²⁷.

Konsistensi kualitas suatu jasa untuk orientasi tersebut dapat memberikan kontribusi kepada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan. dan profitabilitas organisasi. Hal tersebut apabila dianalisis jauh hubungannya antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hal yaitu factor keuntungan eksternal yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dan keuntungan internal yang diperoleh dari adanya perbaikan produk²⁸. Menurut Nasution kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan²⁹

Pada kenyataannya, tugas seorang pelayan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Sering kali terjadi benturan antara tekanan eksternal seperti keluhan pengguna jasa dan tekanan internal

²⁶ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Jakarta: Ghalih Indonesia, 2009), hlm. 56.

²⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi kedua*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 143.

²⁸ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 175.

²⁹ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI," *Jurnal Ekonomi* Vol.7 No.2, (2016): hlm. 117.

seperti tuntutan kerja yang berat dan kecilnya gaji. Disitulah perlunya sandaran iman sebagai penguat motivasi kita dalam melayani setiap orang. Allah Swt berfirman dalam surah At-Taubah ayat 105:

الْغَيْبِ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan³⁰

Ketika menafsirkan ayat diatas, Hasbi Ash-Shiddieqy membagi tujuan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik di dunia maupun di akhirat. Tujuan pelayanan pendidikan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi berbasiskan pemberdayaan umat. Selain itu, ayat diatas menunjukkan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan.

Ketika menjalankan fungsi pelayanan pendidikan, dia akan senantiasa diawasi oleh Allah Swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan tadi. Lebih jauh lagi, segala pekerjaan

³⁰ <https://quran.kemenag.go.id/>, Diakses pada Tanggal 24 Oktober 2023.

kita akan ditampilkan dihadapan Allah SWT, Rasulullah, dan orang-orang beriman.

b. Jenis- jenis Kualitas Pelayanan

Selain harga dan fasilitas, yang menjadi faktor penting juga adalah kualitas pelayanan, yaitu bagaimana cara kita dalam melakukan usaha mampu memberikan kenyamanan kepada konsumen. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen untuk datang kembali. Pelayanan yang baik juga akan menjadi nilai tambah untuk meningkatkan kualitas produk dimata konsumen.

c. Mengukur Kualitas Pelayanan

Adapun beberapa point untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani konsumen serta menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan konsumen.

2) *Reability* (Kehandalan)

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat waktu. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi bukti fisik ini akan menimbulkan *image* penyediaan jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.³¹

³¹ Philip Kotler dan Amstrong, G, *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 84.

5) *Empathy* (Kepedulian)

Empathy Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan-pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

d. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran islam. Sama halnya dengan penjualan barang dan komoditas, penjualan jasa diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam kehidupannya. Sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) dan makhluk ekonomi (*home economicus*), manusia senantiasa membutuhkan jasa orang lain.³²

Dalam pandangan islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik segala sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Al-Qur'an telah mengajarkan kepada kita bahwasanya dalam memberikan pelayanan haruslah dengan sikap yang baik, sopan, lemah lembut dan tidak berlaku kasar agar terciptanya hubungan baik terhadap

³² Idri, *Hadist Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadist Nabi* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 218.

konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan tingkat kepuasannya tersendiri.

3. Harga

a. Pengertian harga

Harga bagi perusahaan adalah hal penting yang perlu dipikirkan, oleh karena itu harga adalah kebijakan pemasaran yang akan langsung mempengaruhi pendapatan. Harga juga menjadi penting karena akan menjadi patokan bagi konsumen untuk membeli produk. Dalam arti sempit harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.³³

Menurut Basu Swastha harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang jika mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa.

Harga adalah suatu alat pemasaran kunci yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan pemasarannya, ini merupakan suatu yang berpengaruh kuat. Secara sederhana, istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan/moneter) dan atau aspek lain (non-

³³ Soryana, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 67.

moneter) yang mengandung utilitas/ kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk.

Bagi Ibn Khaldun, harga adalah hasil dari hukum permintaan dan penawaran. Pengecualian satu- satunya dari hukum ini adalah harga emas dan perak, yang merupakan standar moneter. Semua barang-barang lainnya terkena fluktuasi harga yang tergantung pada pasar. Bila suatu barang langka dan banyak diminta, maka harganya tinggi. Jika suatu barang berlimpah, harganya rendah³⁴. Harga ialah sejumlah yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa atau pun sejumlah nilai yang konsumennya untuk mendapatkan manfaat dari atau memiliki menggunakan jasa³⁵. Menurut Kotler dan Amstrong, harga adalah sejumlah uang yang telah disepakati oleh calon pembeli dan penjual untuk ditukar dengan barang dan jasa dalam transaksi bisnis normal.³⁶

b. Pendekatan dalam Menetapkan Harga

Terdapat empat pendekatan dalam penetapan harga.

- a. Strategi harga premium, menghasilkan produk bermutu tinggi memasang harga paling tinggi.
- b. Strategi ekonomi menghasilkan produk bermutu rendah dan memasang harga paling rendah.

³⁴ Sarmiana Batubara, Damri Batubara, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Medan: Merdeka Kreasi, 2021), hlm. 100.

³⁵ Philip Kotler dan Amstrong, G, *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12*, hlm. 108.

³⁶ Ruru Putri Utami dan Hendra Saputra, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sayuran Organik di Pasar Sambas Medan". *Jurnal Niagawan*. Vol. 2, No.2 (2017), hlm. 47.

- c. Strategi nilai baik, menghasilkan produk tinggi tetapi dengan harga yang lebih rendah.
- d. Strategi penetapan harga tinggi, menetapkan harga produk tinggi sehubungan dengan produk tinggi, namun untuk jangka panjang produk tersebut ditinggalkan oleh konsumen karena keluhan terhadap produk tersebut.

c. Tujuan Penetapan Harga

Penetapan harga jasa penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi dan lain-lain. Keputusan penetapan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam proses membangun citra. Penetapan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas³⁷ Ada 4 hal yang menjadi tujuan penetapan harga, yaitu:

1) Berorientasi pada laba

Didasarkan pada asumsi teori ekonomi klasik yang menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba yang maksimum. Dalam kondisi persaingan yang ketat dan serba kompleks penerapannya sangat sulit untuk dilakukan.

2) Berorientasi pada volume

Tujuan ini berorientasi pada volume, dimana harga ditetapkan sedemikian rupa agar dapat mencapai target volume

³⁷ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hlm. 86.

penjualan, nilai penjualan, ataupun untuk menguasai pangsa pasar.

3) Berorientasi pada citra

Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra perusahaan. Sebaliknya, harga rendah dapat dipergunakan untuk membentuk citra nilai tertentu.

4) Stabilisasi harga

Tujuan stabilisasi dilakukan dengan jalan menetapkan harga untuk mempertahankan hubungan yang stabil antara harga suatu perusahaan dan harga pemimpin industri. dan tujuan lainnya untuk mencegah masuknya pesaing dan tetap mempertahankan loyalitas pelanggan.

d. Harga dalam persepektif Islam

Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mekanisme pasar. Dalam islam, harga yang seharusnya berlaku dipasar yaitu harga yang adil³⁸ Harga sebuah komoditas (barang dan jasa) ditentukan oleh penawaran dan permintaan, perubahan yang terjadi pada harga berlaku juga ditentukan oleh terjadinya perubahan permintaan dan perubahan penawaran.

Setelah perpindahan (hijrah) Rasulullah SAW ke Madinah, maka beliau menjadi pengawas pasar (muhtasib). Pada saat itu, mekanisme

³⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: CV Diponegoro, 2010), hlm. 29.

pasar sangat dihargai. Salah satu buktinya yaitu Rasulullah SAW menolak untuk membuat kebijakan dalam penetapan harga, pada saat itu harga sedang naik karena dorongan permintaan dan penawaran yang dialami. Bukti autentik tentang hal ini adalah suatu hadis yang diriwayatkan oleh enam imam hadis (kecuali Imam Nasa'i³⁹

e. Indikator Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Menurut Tjiptono dimensi harga terdiri dari sebagai berikut⁴⁰:

1) Keterjangkauan Harga

Konsumen bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan daya beli pengunjung yang ingin menginap.

2) Kesesuaian harga dengan kualitas layanan

Untuk jasa pelanggan biasanya tidak keberatan jika harus membeli dengan harga yang relative mahal yang penting mutu produk/jasa yang berkualitas. Tetapi pelanggan menghendaki produk dengan harga yang murah.

³⁹ Ika Yunia Fauzia, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 201-204.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 156.

3) Daya saing harga

Perusahaan menentukan harga jual produk/jasa dengan mempertimbangkan harga produk/jasa yang dijual oleh pesaingnya sehingga bisa bersaing dipasar.

4) Kesesuaian harga dengan manfaat

Penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh pengunjung dari jasa yang telah di berikan.

4. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karna itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri.

Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen

atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk⁴¹.

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen.

Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.⁴² Pelanggan harus memang dipuaskan, sebab jika tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menyebabkan penurunan penjualan.

Raharjani menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain

⁴¹ Sudono Sukino, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi, Edisi 3* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), hlm. 98.

⁴² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, hlm. 95.

fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian⁴³

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Tujuan kegiatan pemasaran adalah mempengaruhi konsumen untuk bersedia membeli barang/jasa perusahaan (di samping barang lain) pada saat mereka membutuhkan. Hal ini sangat penting bagi manajer pemasaran untuk memahami “mengapa” dan ”bagaimana” tingkah laku konsumen tersebut demikian sehingga perusahaan dapat mengembangkan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan produknya secara lebih baik.

2. Indikator Fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata konsumen. Indikator fasilitas antara lain :

⁴³ Jeni Raharjani, “Riharjani J, Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan PasarSualayan Sebagai Tempat Berbelanja, (Semarang: Jurnal Studi Manajemen Organisasi, 2011), hlm.57,” *Jurnal Studi Manajemen Organisasi* Vol. 2, No.1 (2011): hlm. 57.

a. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perancangan inteior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

b. Perlengkapan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

c. Tata cahaya dan warna

Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan. Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks.

5. Hotel Syariah

a. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis oprasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang

harus tersedia di front office, perlengkapan istinja' di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di *reception policy and procedure, house-rules*, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.

Hotel syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industry, dan syariah⁴⁴.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa hotel syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam kedalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel.

b. Dasar Hukum Hotel Syariah

Al-Quran dan Sunnah di dalamnya mencangkup sekumpulan aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang jika dijalankan akan menghasilkan kesuksesan besar bagi para pelaku bisnis, baik di dunia maupun diakhirat. Para pelaku bisnis syariah harus berpedoman pada aturan yang sudah allah tetapkan tersebut baik dalam bentuk perintah maupun larangan. Allah SWT.

⁴⁴ M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep Dan Penerapan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 13.

c. Aspek Legal hotel Syariah

Secara umum, wisata syariah didefinisikan sebagai kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah yang memenuhi ketentuan syariah. Hotel berbasis syariah dalam praktiknya harus menyesuaikan kegiatan bisnisnya dengan prinsip hukum Islam yang sudah diatur oleh regulator. Penyesuaian yang dimaksud adalah harus memenuhi klasifikasi dan kualifikasi yang telah disusun oleh Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang standar hotel syariah. Dengan merujuk pada standar tersebut, maka sebuah hotel bisa masuk dalam kriteria Hotel Syariah.

Pengusaha perhotelan wajib memiliki sertifikat usaha pariwisata untuk bisa mendapatkan sertifikasi dan penerbitan sertifikat usaha Hotel Syariah, pengusaha Hotel di Indonesia harus dinilai berdasarkan pemenuhan persyaratan dasar yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) Bidang Pariwisata secara transparan, objektif dan kredibel sesuai dengan tata cara Sertifikasi Usaha Pariwisata. Khusus untuk Hotel Syariah, selain lulus audit LSU, pengusaha juga dituntut untuk memenuhi dan melaksanakan kriteria mutlak usaha Hotel Syariah, yang diatur oleh DSN-MUI. Menelaah lebih dalam standar yang diatur oleh DSN-MUI ini, hotel berbasis syariah dibagi menjadi dua golongan, yaitu:

- a) Hotel Syariah Hilal-1, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang di perlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Dengan kata lain, memenuhi sebagian unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel syariah yang ditentukan oleh DSN-MUI.
 - b) Hotel Syariah Hilal-2, yaitu penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim. Bisa dikatakan kategori ini berarti memenuhi seluruh unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel yang ditentukan juga oleh DSN-MUI.
- d. Hubungan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Kualitas layanan merupakan ketidaksesuaian harapan konsumen dan persepsi konsumen. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan, sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan⁴⁵. Pada penelitian Fitri Handayani Menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan

⁴⁵ Wiwik Sulistiyowat, *Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018), hlm. 24.

persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan menginap secara parsial dan simultan⁴⁶.

Pada penelitian Dicky Rahmadi menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan⁴⁷

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap, dimana semakin baik kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan maka terciptalah kepuasan pengunjung yang tinggi dalam perusahaan jasa.

e. Hubungan Harga Terhadap Keputusan Menginap

Harga adalah alat pengukur dasar sebuah sistem ekonomi karena mempengaruhi alokasi faktor-faktor produksi. Harga sebuah produk atau jasa merupakan faktor penentu utama permintaan pasar. Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. setelah anda memutuskan produk dan jasa yang ingin anda tawarkan kepada konsumen, anda harus menentukan harga yang sesuai. Pada penelitian

⁴⁶ Fitri Handayani,dkk, “Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan persepsi Harga terhadap keputusan Menginap di Hotel Santika Kelapa Gading,” *Formosa Journal Of Multidisciplinary Research (FJMR)* Vol. 1, No.4 (2022): hlm. 4.

⁴⁷ Dicky Rahmadi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center, Skripsi* (Batam: Universitas Putera Batam, 2021), hlm. 13.

Andriansyah menunjukkan bahwa hasil penelitian ini berdasarkan uji t dan uji f yang dilakukan baik secara persial dan simultan kedua variabel bebas (pelayanan dan harga) menunjukkan pengaruh yang negative terhadap variabel bebas (kepuasan) di PT POS Indonesia KCP Panyabungan.⁴⁸

Pada penelitian Ridho Saputra menunjukkan bahwa hasil dari penelitian ini harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada label store Pekanbaru. Besarnya pengaruh harga dan kualitas produk sebesar 88% yang mempengaruhi keputusan pembelian di label store Pekanbaru⁴⁹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan harga terhadap keputusan menginap berpengaruh dimana semakin murah suatu harga barang/jasa dalam suatu perusahaan maka terciptalah keputusan konsumen yang tinggi dalam perusahaan.

f. Hubungan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap

Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hamper sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia

⁴⁸ William G. Nickles, *Pengantar Bisnis, Alih Bahasa Oleh Diana Angelica. Dkk edisi ke-8, jilid 2* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 91.

⁴⁹ Andriansyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT POS Indonesia KCP Panyabungan, *Skripsi* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2020).

peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Fasilitas juga akan mampu mendorong keputusan menginap konsumen, selain itu pada dasarnya alasan seseorang menginap di hotel adalah untuk beristirahat, kamar yang bersih dan nyaman akan membuat seorang tamu merasa nyaman dalam beristirahat. Pada penelitian Yineu Nur Layaalin menunjukkan bahwa hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan karaoke di Top 40 Family Karaoke⁵⁰

Dari penjelasan di atas disimpulkan bahwa adanya hubungan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, dimana semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitasnya dalam suatu perusahaan maka terciptalah kepuasan konsumen.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yang terkait atau yang berhubungan dengan judul dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Aldi Firmansyah (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor, 2018. ⁵¹)	Pengaruh lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu menginap pada hotel Neo+ Green	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap pada hotel Neo+ Green Savana

⁵⁰ Yineu Nur Layaalin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).

⁵¹ Aldi Firmansyah, *Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap pada Hotel Neo+Green Savana Sentul City*, Skripsi.

		Savana Sentul City.	Sentul City.
2	Andriansyah (Skripsi, Fakultas ekonomin dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2020) ⁵²	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. POS Indonesia KCP. Panyabungan.	Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan uji t dan uji f yang dilakukan baik secara parsial dan simultan kedua variabel bebas (pelayanan dan harga) menunjukkan pengaruh yang negatif terhadap variabel beban (kepuasan) di PT. POS Indonesia KCP Panyabungan.
3	Dicky Rahmadi (Skripsi, Fakultas ilmu social dan Humaniora Universitas Putera Batam, 2021). ⁵³	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di hotel Sahid Batam Center.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.
4	Fitri Handayani,dkk. Formosa Journal Of Multidisciplinary Research (FJMR) Vol. 1, No.4, 2022 ⁵⁴	Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan persepsi Harga terhadap keputusan Menginap di Hotel Santika	Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan menginap secara parsial dan simultan.

⁵² Andriansyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT POS Indonesia KCP Panyabungan, *Skripsi*.

⁵³ Dicky Rahmadi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center, *Skripsi*.

⁵⁴ Fitri Handayani,dkk, "Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan persepsi Harga terhadap keputusan Menginap di Hotel Santika Kelapa Gading."

		Kelapa Gading.	.
5	Ridho Saputra (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, 2020) ⁵⁵	Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada distro label store Pekanbaru	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada label store Pekanbaru. Besarnya pengaruh harga dan kualitas produk sebesar 88% yang mempengaruhi keputusan pembelian di label store Pekanbaru.
6	Safitasari dan Maftukha journal Management Analysis Vol 6, No 3,2017. ⁵⁶	Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung.	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas layanan, promosi, dan citra destinasi mempengaruhi terhadap keputusan pengunjung baik secara langsung maupun tidak langsung.
7	Yineu Nur Layaalin (Skripsi, Fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017) ⁵⁷	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.	Hasil dari penelitian ini pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karaoke di Top 40 Family Karaoke.

⁵⁵ Ridho Saputra, *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Label Store Pekanbaru* (Riau: Universitas Islam Riau, 2020).

⁵⁶ Safitasari dan Maftukha, "Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung." *Journal Management Analysis* Vol.6, No.3 (2017).

⁵⁷ Yineu Nur Layaalin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, Skripsi*.

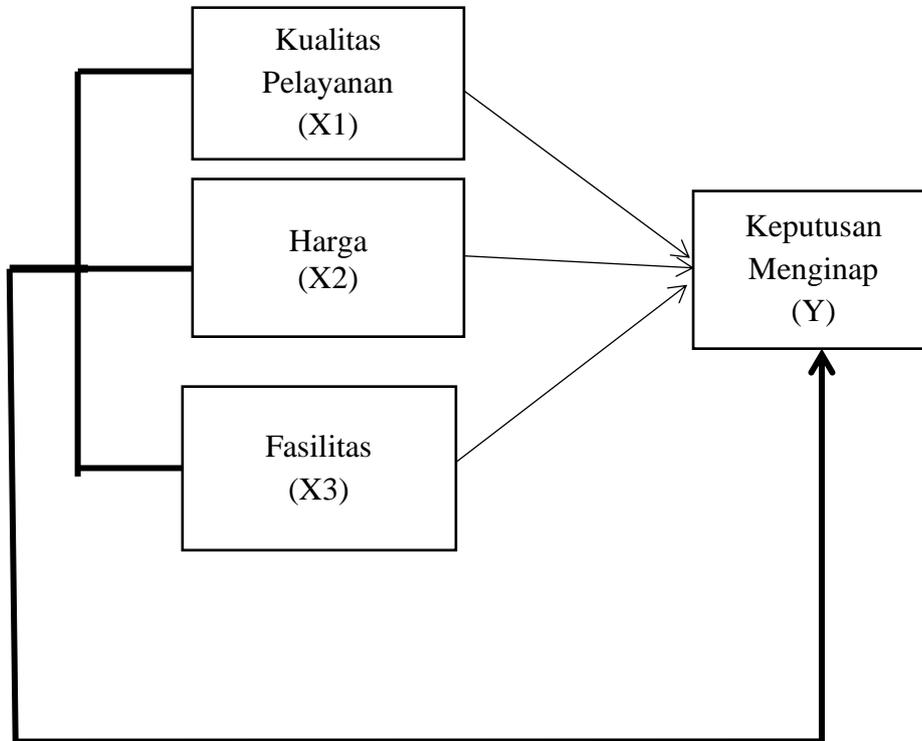
Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu:

- a. Penelitian oleh Aldi Firmasyah perbedaan yaitu perbedaannya lokasi / tempat penelitiannya. Sedangkan persamaannya variabel independennya yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan.
- b. Penelitian oleh Andriansyah yaitu: perbedaannya dari penelitian ini yaitu variabel y membahas tentang kepuasan pelanggan, sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah di variabel independen nya yaitu kualitas pelayanan dan harga.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Dicky Rahmadi yaitu: persamaan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel independen namun perbedaannya pada bagian variabel dependen penelitian terdahulu mengambil kepuasan tamu dan juga tempat yang berbeda serta penentuan populasi dan sampel yang berbeda.
- d. Penelitian yang dilakukan Fitri Handayani yaitu: persamaan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas namun perbedaannya Cuma tempat dan lokasi penelitian.
- e. Penelitian oleh Ridho Saputra yaitu: perbedaan yaitu perbedaannya dari segi tempat dengan penelitian ini berbeda, dan dari variabel independen penelitian terdahulu membahas tentang kualitas produk dan variabel y nya tentang keputusan pembelian sedangkan persamaannya variabel independen membahas tentang harga.

- f. Penelitian oleh Safitasari perbedaannya adalah pada penentuan variabel independen dan variabel dependennya. Perbedaan pada variabel independen membahas tentang promosi dan citra destinasi sedangkan peneliti membahas tentang harga dan fasilitas. Sedangkan persamaan penelitian ini sama-sama ada menggunakan variabel kualitas pelayanan.
- g. Penelitian oleh Yincu Nur Layaalin yaitu: perbedaannya dari segi tempat dan bagian variabel dependennya membahas tentang kepuasan pelanggan sedangkan penelitian ini membahas tentang keputusan menginap. Adapun persamaannya pada variabel independen sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan, harga dan fasilitas.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual dari sebuah teori yang memberikan penjelasan logis mengenai hubungan satu atau beberapa faktor penting untuk menjelaskan masalah yang akan diteliti. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu keputusan menginap dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas.

Gambar II.1 Kerangka Pikir

Dari kerangka pikir diatas dijelaskan bahwa kualitas pelayanan (X₁) dapat mempengaruhi keputusan menginap, harga (X₂) dapat mempengaruhi keputusan menginap, dan Fasilitas (X₃) dapat mempengaruhi keputusan menginap, kualitas pelayanan (X₁) harga (X₂) dan Fasilitas (X₃) Secara simultan dapat mempengaruhi keputusan menginap.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta

empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan rumusan masalah dan kajian pustaka diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yang akan dibuktikan dalam penelitian ini yaitu:

Ha1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan.

Ha2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan.

Ha3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan.

Ha4: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah berada di Hotel Natama Syariah yang berada di Jalan Sisingamangaraja no 100, Padang Sidempuan. Adapun waktu dari penelitian adalah pada bulan Oktober 2023 sampai dengan selesai.

B. Jenis Dan Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka⁵⁸. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuantitatif adalah menggunakan data berupa angka-angka dan analisis statistik⁵⁹. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian menginterpretasikan suatu simpulan. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya.

⁵⁸ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 39.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 12.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dari karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan⁶⁰ Adapun populasi yang akan diteliti didalam penelitian ini adalah pengunjung yang sudah pernah dan yang sedang berada di Hotel Natama. Berjumlah 300 orang bulan April di Hotel Natama jalan Sisingamangaraja Padangsidimpuan⁶¹

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk mendapatkan data yang akurat dan pada akhirnya tercapai tujuan penelitian yang diinginkan, maka sampel yang diambil dari populasi harus benar- benar *representative* (mewakili).

Pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *random sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan mengambil seluruh populasi menjadi sampel yaitu sebanyak 300 orang. Ukuran pengambilan sampel dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan rumus *Slovin*. Rumusnya adalah sebagai berikut:

⁶⁰ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Medan Sunggal: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 97.

⁶¹ Manager Hotel Natama Syariah, *Wawancara*. 10 November 2023, Pukul. 15.00 WIB.

Rumus Slovin =

Keterangan :

n = Ukuran Sampel yang akan dicari

N = Ukuran Populasi

E = Eror level (Tingkat Kesalahan Pengambilan Sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 10%)

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,1^2)}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,01)}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75$$

Berdasarkan rumus di atas maka sampel pada penelitian ini berjumlah 75 pengunjung, dengan karakteristik yang bisa di jadikan sampel pada penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung di Hotel Natama Syariah Jalan Sisingamangaraja No 100 Padangsidimpuan.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Non-probability* Sampling yaitu *Sampling Incidental* ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Adapun maksud peneliti dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability* yaitu *sampling incidental* dalam penelitian ini ialah siapa saja konsumen yang peneliti

temui secara kebetulan maka akan dapat diteliti jika cocok sebagai sumber data peneliti.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian untuk mendapatkan data yang benar demi untuk kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebelumnya, maka perlu suatu instrument yang valid serta tepat dalam memberikan data dari hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian ini akan menggunakan strategi angket untuk mengumpulkan informasi. Kuesioner atau sering disebut angket adalah data data yang diharapkan untuk menggambarkan mentalitas, keyakinan perilaku dan karakteristik dari sampel yang sistem organisasi yang sudah ada bisa mempengaruhinya.

Angket pada penelitian ini akan berisikan pertanyaan- pertanyaan logis yang berhubungan dengan penelitian. Motivasi dibalik digunakannya teknik ini adalah untuk mendapatkan data penting dan mendapatkan data yang memiliki legitimasi tinggi karena ditanyakan secara lugas kepada objek penelitian⁶²

1. Observasi

Observasi yaitu metode penelitian yang dilakukan dalam pengamatan secara langsung dan tidak langsung terhadap objek penelitian, yaitu pada hotel Natama Syariah padang Sidempuan

⁶² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 129.

dengan mendengar dan mencatat data-data dan informasi yang dibutuhkan dengan permasalahan yang diharapkan guna mendapatkan penelitian yang benar. Observasi yaitu pengumpulan data yang haruskan peneliti terjun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, dan tujuan⁶³

2. Kuisisioner (angket)

Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur respon subjek yang berupa sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok kejadian atau gejala social ke dalam 5 poin skala f dengan interval yang sama. Untuk keperluan analisis kuantitatif peneliti maka peneliti memberikan lima alternative jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai 5 yang dapat dilihat pada bawah ini.

Tabel III.1 Indikator Skor Angket

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2

⁶³ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 47.

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Tabel III.2 Kisi – Kisi Angket

NO	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Keputusan Menginap (Y)	1.Kemantapan pada subbuah produk	1, 2,3
		2.kebiasaan dalam membeli produk	4,5,6
		3.Kesesuaian kebutuhan produk	7,8
2	Kualitas Pelayanan (X ₁)	1.Jaminan	1,2
		2.Kehandalan	3,4
		3.Daya Tanggap	5,6
		4.Bukti Fisik	7,8
3	Harga (X ₂)	1.Keterjangkauan harga	1,2
		2.Kesesuaian harga dengan Kualitas Layanan	3,4
		3.Daya saing Harga	5,6
		4.Kesesuaian harga dengan manfaat	7,8
4	Fasilitas	1.Perencanaan ruangan	1,2,3
		2.Perengkapan	4,5
		3.Tata cahaya dan warna	6,7,8

E. Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang menunjukkan kebenaran dari pengukuran. Jika pengukuran yang dilakukan valid itu berarti benar dan memberi manfaat bagi penelitian. Akan tetapi jika pengukuran yang dilakukan tidak valid berarti tidak benar dan tidak bermanfaat bagi penelitian. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a. Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} > r_{table}$ maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid. Namun jika r_{hitung} positif serta $r_{hitung} < r_{table}$ maka hal ini berarti bahwa butir atau pertanyaan tersebut tidak valid.
- b. Jika $r_{hitung} > r_{table}$ tetapi hasil negative, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid⁶⁴

2. Uji Reliabilitas

Pengukuran kuesioner dinyatakan dapat dipercaya apabila memberikan hasil jawaban yang tetap dan konsisten dalam mengukur apa yang diukur. Reliabilitas memberikan hasil yang akurat dan cermat dalam mengukur kuisisioner. Dalam Penelitian ini uji reabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbach Alpha* $< 0,05$, maka, pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah andal atau reliable. Dengan ketentuan, jika nilai *Croanbach Alpha* $> 0,05$, maka

⁶⁴ Syofiyani Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 2012), hlm. 163.

pernyataan-pernyataan digunakan untuk mengukur variabel tersebut tidak *reliable*⁶⁵

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk pemodelan mengolah data yang akan ditarik sebagai informasi untuk menyimpulkan pengambilan keputusan. Pada dasarnya analisis data yaitu membandingkan dua nilai variabel untuk untuk mendapatkan selisih jumlah angka. Analisis data adalah “rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai social, akademis dan ilmiah”⁶⁶. Setelah data terkumpul secara keseluruhan dari hasil pengumpulan data, maka selanjutnya dilakukan analisis data atau pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

⁶⁵ Made Astrama, Ni Nyaman Kerti Yasa, and Desak Ketut Sintaasih, *Perilaku Kerja Inovatif Budaya Organisasi Dan kinerja Karyawan: Konsep Dan Aplikasi Dalam Penelitian* (Bandar Lampung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 143.

⁶⁶ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 109.

Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval, maupun rasio. Dan penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrovmirnov* yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data⁶⁷. Kriteria pengujian *kolmogrovmirnov* yaitu:

- a. Jika Sig > 0,05 maka data terdistribusi normal
- b. Jika Sig < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah model regresi memenuhi asumsi- asumsi dalam regresi berganda. Untuk menghasilkan nilai yang efisien dari persamaan regresi linear berganda dengan metode kuadrat terkecil, maka diperlukan pengujian secara asumsi klasik, pengujian tersebut seperti:

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Uji ini digunakan agar dapat mengetahui apakah terdapat kolerasi antar variabel bebas pada model regresi. Apabila terjadi kolerasi maka dalam data terdapat masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi kolerasi antar dua variabel bebas. Agar

⁶⁷ Sofiyon Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

dapat mengetahui apakah terjadi multikolinearitas adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*⁶⁸

- 1) Nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) yaitu apabila nilai VIF < dari 5,00 maka tidak terjadi multikolinearitas. Begitupula sebaliknya apabila nilai VIF > dari 5,00 maka terjadi multikolinearitas.
- 2) *Tolerance* yaitu apabila nilai tolerance < dari 0,5 maka terjadi multikolinearitas. Begitupula sebaliknya apabila nilai *tolerance* > dari 0,5 maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Adapun dasar pengambilan keputusan ujiannya adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas⁶⁹

⁶⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 37.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan linear antara dua variabel atau lebih variabel independen (kualitas pelayanan, harga dan fasilitas) dengan variabel dependen (keputusan menginap). Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2) dan fasilitas (X_3) terhadap variabel dependen yaitu keputusan menginap (Y) berpengaruh positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen dan apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.⁷⁰

Adapun persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_8X_8 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen

X : Variabel independen

a : Nilai Konstanta

$b_1 + b_2 + \dots + b_8$: Koefisien regresi variabel independen

e : Error

Berdasarkan persamaan tersebut maka persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah:

⁶⁹ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitiann Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), hlm. 122.

⁷⁰ Zulaika Matondang dan Hamni Fadlila Nasution, *Praktik Analisis : Pengolahan Ekonometrika dengan Eview dan SPSS* (Medan: Merdeka Kreasi group, 2021), hlm. 16.

$$KM = a + b_1KP + b_2HR + b_3FS + e$$

Keterangan :

KM	: Keputusan Menginap
b_1, b_2, b_3	: Koefisien korelasi ganda
KP	: Kualitas Pelayanan
HR	: Harga
FS	: Fasilitas
e	: Error

4. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara dari suatu penelitian yang harus diuji kebenarannya. Pengujian hipotesis atau kesimpulan tersebut akan menghasilkan keputusan yang bersifat menerima atau menolak⁷¹

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan derajat keabsahan 5%. Pengambilan kesimpulannya dengan nilai $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan ketentuan pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut.

⁷¹ Akhmad Mustofa, *Uji Hipotesis Statistik* (Yogyakarta: Gapura Publishing, Com, 2015), hlm. 1-2.

- 1) Jika nilai Sig < α maka H_0 ditolak
- 2) Jika nilai Sig > α maka H_0 diterima⁷²

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau simultan adalah uji digunakan untuk menguji hipotesis, mengetahui pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat⁷³. Pengujian dengan uji F yaitu menguji simultan dari regresi secara keseluruhan, pengujian dengan uji F Variannya adalah Membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t).

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a Diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 Ditolak.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen. Semakin besar nilai R^2 maka ketepatannya semakin baik. Maka dapat dikatakan variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variabel dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, bila $R^2 = 1$ maka ada

⁷² Wiratna Sujarweni, *Metologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), hlm. 108.

⁷³ Idah Zuhroh dan Faizal Amir, *Ekonometrika* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2021), hlm. 28.

hubungan antara variasi Y dan X Atau Variasi dari Y Dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan⁷⁴.

⁷⁴ Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R* (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 123.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Hotel Natama Padangsidimpuan

1. Sejarah Hotel Natama Syariah Padangsidimpuan

Pada awal berdirinya, Hotel Natama hanyalah sebuah Losmen dengan nama “Adian Natama” yang dimiliki oleh keluarga almarhum M.F. Siregar. Sejalan dengan perjalanan waktu, dan dengan seiringnya meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa penginapan serta keinginan masyarakat untuk memberikan layanan pada masyarakat luas akan jasa penginapan yang bersih, nyaman dan aman dengan lokasi yang sangat strategis, maka losmen berkembang dan tumbuh menjadi hotel dengan nama “NATAMA HOTEL”.

Kepemilikan hotel yang awalnya dimiliki oleh satu keluarga, berubah menjadi dari gabungan 3 (tiga) bersaudara, yaitu keluarga Almarhum M.F. Siregar, keluarga Ibu B.O. Surjaatmaja, dan keluarga Bapak Amri Lubis. Hotel Natama membentuk sebuah perusahaan terbatas (PT) dengan nama PT. Surya Natama yang berdiri pada tanggal 19 Agustus 2007 sesuai dengan Akte Notaris No.233 dihadapan kandidat noktariat Betty Supartini, S.H sebagai pengganti dari Notaris Ny Pubaningsih Adi Warsito, S.H.

Pada tahun 2007 kepemilikan dan pengelolaan Hotel Natama beralih kepada keluarga Almarhum M.F. Siregar dibawah naungan PT. Tuara Natama sesuai akte notaris No.3 tanggal 16 juli 2007 yang

diterbitkan oleh Notaris Rumundu Kesuma Lubis, S.H. Semenjak berdirinya hotel ini, memang telah dikenal masyarakat sebagai hotel yang selalu menjaga nilai-nilai keislaman, moral dan nilai kebudayaan masyarakat setempat, sehingga hotel ini bisa berkembang cepat.

2. Visi dan Misi Hotel Natama Syariah

Visi : Menjadi Hotel Syariah terbaik di Tapanuli Selatan.

Misi :

- a) Mengembangkan manajemen hotel dengan prinsip syariah.
- b) Meningkatkan pendapatan dengan memanfaatkan seoptimal mungkin aset yang ada, melakukan efisiensi dan menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaan bisnis.
- c) Memberikan kepuasan dan pelayanan yang optimal terhadap tamu.
- d) Menerima sumber Daya Insani (SDI) yang terdidik secara islami, menerapkan azas kejujuran, disiplin, berakhlak mulia dan menciptakan iklim persaingan yang sehat serta saling menghormati.
- e) Mensosialisasikan konsep dan sistem bisnis syariah kepada masyarakat.

Motto : Bekerja adalah Ibadah

3. Aktivitas Hotel Natama

Hotel Natama Padangsidimpuan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri perhotelan, jasa yang ditawarkan oleh pihak Hotel Natama tersebut adalah sebagai berikut:

a) Bidang Akomodasi

Bidang ini merupakan usaha pokok dari perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bangunan hotel, ukuran dan jumlah kamar serta fasilitas lain yang ada pada hotel merupakan suatu yang ditawarkan untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang baik dalam urusan bisnis maupun dengan tujuan untuk menginap. Selain itu bidang ini dilengkapi dengan fasilitas penunjang untuk kebutuhan para tamu.

b) Bidang Restoran

Biasanya disebut dengan food and beverage ataupun bagian makan dan minum. Bidang restoran ini terpisah dengan bidang akomodasi, adapun nama restoran dihotel ini adalah Rahma Restoran.

c) Minor Operation Departement

Bidang ini merupakan bidang yang menyediakan pelayanan diluar operasi kamar dan restoran untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang diperlukan oleh para tamu yang datang. Usaha ini adalah usaha pelayanan Laundry, meeting Room, dan Safety Box. Karena banyaknya persaingan maka untuk menunjang keberhasilan perusahaan, maka bentuk jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel harus benar- benar yang bisa memuaskan para tamu yang datang dengan tujuan menginap maupun dengan tujuan bisnis atau yang lain nya.

4. Struktur Organisasi

Perusahaan adalah suatu organisasi yang terdiri dari sekelompok orang yang terorganisir dalam proses pencapaian tujuan. Semakin berkembang dan majunya suatu perusahaan maka persoalan di dalamnya akan semakin kompleks, dengan demikian pimpinan suatu perusahaan secara individu tidak mungkin melaksanakan pengawasan secara langsung terhadap seluruh kegiatan perusahaan.

Langkah pertama yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan agar tercapai apa yang menjadi tujuan perusahaan secara menyeluruh. Tujuan utama membentuk struktur organisasi antara lain agar pimpinan dapat dengan mudah mengawasi bawahannya serta untuk menghindarkan jabatan rangkap dua. Oleh karena itu struktur organisasi sangat penting dalam perusahaan baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dagang, maupun industri.

Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan berbagai aktivitas atau kegiatan perusahaan, maka Hotel Natama Padangsidempuan telah menyusun pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing bagian. Berdasarkan struktur organisasi yang telah disusun oleh pihak Hotel Natama Padangsidempuan yang terlihat pada lampiran 1, maka berikut akan dijelaskan tugas serta tanggung jawab masing-masing elemen antara lain:

a) Manager

Manager adalah seorang yang karena pengalaman, pengetahuan dan keterampilannya diakui oleh organisasi untuk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Tugas seorang manajer Hotel adalah mengawasi Hotel untuk mencapai tujuannya dan memberikan pengarahan-pengarahan kepada bawahannya. Untuk lebih jelasnya tugasnya antara lain:

- 1) Memberi instruksi untuk melaksanakan pekerjaan
- 2) Mengawasi pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugasnya
- 3) Melatih pegawai-pegawai untuk melaksanakan tugasnya
- 4) Mengembangkan metode-metode baru untuk melaksanakan pekerjaan.

b) Front Office

Adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dibagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di hotel.

c) Receptionist

Seorang receptionist adalah orang penting bagi tamu, bagi tamu petugas receptionist adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Tugas dan tanggung jawab receptionist adalah sebagai berikut:

- 1) Menyambut tamu tiba
- 2) Memproses pendaftaran tam
- 3) Mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar
- 4) Menangani kunci kamar untuk tamu
- 5) Menjawab telepon dengan cepat dan ramah
- 6) Menangani permintaan tamu selama menginap
- 7) Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Natama Syariah Padangsidempuan dan sampel yang ditarik berjumlah 75 orang. Dari data yang diperoleh telah diklasifikasikan mengenai data responden sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah
Laki-laki	50
Perempuan	25
Total	75

Sumber: Data Primer Diolah versi 23

Hasil pengolahan data pada tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu 50 orang. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan 25 orang.

2. Berdasarkan Usia

Tabel IV.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Jumlah
18-25 tahun	15
26-35 tahun	30
36-58 tahun	30
Total	75

Sumber: Data Primer Diolah versi 23

Hasil pengolahan data pada tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden berusia dari 18-25 tahun yaitu 15 orang. Kemudian responden berusia 26-35 tahun yaitu 30 orang. Selanjutnya responden berusia 36-58 tahun yaitu 30 tahun.

C. Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi hasil penelitian ini berupa tanggapan responden yang mengisi kuesioner mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah. Akan dilihat mengenai kecenderungan jawaban responden atas masing-masing variabel penelitian.

1. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap (Y)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keputusan menginap (Y) dapat dilihat dalam tabel IV.3 di bawah ini:

Tabel IV.3 Tanggapan Responen Terhadap Keputusan Meginap

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Hotel Natama Syariah Padangsidempuan menjadi prioritas utama saya dalam memilih tempat menginap.	-	-	-	-	10	13,2	37	48,7	28	36,8
Menurut saya Hotel Natama Syariah memberikan kenyamanan yang berbeda dengan hotel lainnya.	-	-	-	-	1	1,3	51	67,1	23	30,3
Saya menggunakan jasa Hotel Natama Syariah karena sesuai dengan harga dan kualitas yang saya harapkan.	2	2,6	1	1,3	13	17,1	42	55,3	17	22,4
Saya selalu mencari informasi jasa menginap	-	-	-	-	8	10,5	50	65,8	17	22,4

sebelum memutuskan pembelian pada Hotel Natama Syariah.										
Saya lebih tertarik melakukan pembelian pada Hotel Natama Syariah karna saya selalu mmengutamakan fasilitas yang sesuai dengan syariah islam.	-	-	-	-	8	10,5	47	61,8	20	26,3
Saya sering mengunjungi Hotel Natama Syariah karna hotel itu memberikan kenyamanan dan bagus untuk keluarga.	-	-	2	2,6	19	25,0	42	55,3	12	15,8
Saya merasa nyaman menginap di hotel Natama Syariah dan enggan berpindah ke tempat lain.	1	1,3	1	1,3	13	17,1	42	55,3	18	23,7
Saya menginap di hotel Natama Syariah karena hotel ini	-	-	-	-	2	2,6	51	67,1	22	28,9

menawarkan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya dan keluarga.										
Rata-rata variabel Y	1	1,95	1	1,73	9,25	12,1	45,2	59,5	19,6	25,8

Sumber: Data Primer Dari Jawaban Responden versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Pada pernyataan Hotel Natama Syariah Padangsidimpuan menjadi prioritas utama saya dalam memilih tempat menginap, dari 75 responden, 10 kurang setuju, 37 setuju dan 28 sangat setuju.
- b. Pada pernyataan Menurut saya Hotel Natama Syariah memberikan kenyamanan yang berbeda dengan hotel lainnya, dari 75 responden 1 kurang setuju, 51 setuju dan 23 sangat setuju.
- c. Pada pernyataan Saya menggunakan jasa Hotel Natama Syariah karena sesuai dengan harga dan kualitas yang saya harapkan, dari 75 responden 2 sangat tidak setuju, 1 tidak setuju, 13 kurang setuju, 42 setuju dan 17 sangat setuju.
- d. Pada pernyataan Saya selalu mencari informasi jasa menginap sebelum memutuskan pembelian pada Hotel Natama Syariah, dari 75 responden 8 kurang setuju, 50 setuju dan 17 sangat setuju.
- e. Pada pernyataan Saya lebih tertarik melakukan pembelian pada Hotel Natama Syariah karna saya selalu mengutamakan fasilitas yang sesuai dengan syariah islam, dari 75 responden 8 kurang setuju, 47 setuju dan 20 sangat setuju.

- f. Pada pernyataan Saya sering mengunjungi Hotel Natama Syariah karena hotel itu memberikan kenyamanan dan bagus untuk keluarga, dari 75 responden 2 tidak setuju, 19 kurang setuju, 42 setuju dan 12 sangat setuju.
- g. Pada pernyataan Saya merasa nyaman menginap di Hotel Natama Syariah dan enggan berpindah ketempat lain, dari 75 responden 1 sangat tidak setuju, 1 tidak setuju, 13 kurang setuju, 42 setuju dan 18 sangat setuju.
- h. Pada pernyataan Saya menginap di hotel Natama Syariah karena hotel ini menawarkan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya dan keluarga, dari 75 responden 2 kurang setuju, 51 setuju dan 22 sangat setuju.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang di kembalikan oleh setiap responden untuk variabel Keputusan Menginap (Y), maka tanggapan responden untuk nilai rata-rata variabel Keputusan Menginap (Y) Sangat tidak setuju (STS) sebesar 1,95%, Tidak setuju (TS) sebesar 1,73%, Kurang Setuju (KS) sebesar 12,1%, Setuju (S) sebesar 59,5%, dan Sangat setuju (SS) sebesar 25,8%.

2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan (X1) dapat dilihat dalam table IV.4 di bawah ini:

Tabel IV.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Karyawan hotel Natama Syariah dapat diandalkan dalam menjamin mutu dan kualitas jasa perhotelan.	4	5,3	2	2,6	13	17,1	44	57,9	12	15,8
Karyawan menanamkan rasa percaya dalam melayani pelanggan, sehingga pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi.	-	-	5	6,6	8	10,5	39	51,3	23	30,3
Saya merasa pelayanan pada hotel Natama Syariah sangat cepat dan tanggap	-	-	-	-	10	13,2	37	48,7	28	36,8
Karyawan hotel Natama Syariah Padangsidempuan sangat membantu dalam memilih fasilitas dan layanan yang saya butuhkan.	3	3,9	-	-	5	6,6	43	56,6	24	31,6

Karyawan hotel Natama Syariah Padangsidempuan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien.	3	3,9	2	2,6	15	19,7	44	57,9	11	14,5
Para petugas hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan respon yang baik kepada pengunjung.	4	5,3	2	2,6	13	17,1	44	57,9	12	15,8
Hotel Natama Syariah Padangsidempuan selalu siap memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pengunjung	4	5,3	2	2,6	13	17,1	44	57,9	12	15,8
Kondisi lingkungan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan bersih dan nyaman sehingga pengunjung tertarik untuk menginap.	-	-	5	6,6	8	10,5	39	51,3	23	30,3
Rata-rata variabel X1	3,6	4,74	3	3,93	10,6	13,9	41,7	54,9	18,1	23,8

Sumber: Data Primer Dari Jawaban Responden versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Pada pernyataan Karyawan hotel Natama Syariah dapat diandalkan dalam menjamin mutu dan kualitas jasa perhotelan, dari 75 responden, 4 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju 13 kurang setuju, 44 setuju dan 12 sangat setuju.
- b. Pada pernyataan Karyawan menanamkan rasa percaya dalam melayani pelanggan, sehingga pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi, dari 75 responden 5 tidak setuju, 8 kurang setuju, 39 setuju dan 23 sangat setuju.
- c. Pada pernyataan Saya merasa pelayanan pada hotel Natama Syariah sangat cepat dan tanggap, dari 75 responden 10 kurang setuju, 37 setuju dan 28 sangat setuju.
- d. Pada pernyataan Karyawan hotel Natama Syariah Padangsidempuan sangat membantu dalam memilih fasilitas dan layanan yang saya butuhkan, dari 75 responden 3 sangat tidak setuju, 5 kurang setuju, 43 setuju, dan 24 sangat setuju.
- e. Pada pernyataan Karyawan hotel Natama Syariah Padangsidempuan merespon permintaan pelanggan sangat cepat, tepat dan efisien, dari 75 responden 3 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 15 kurang setuju, 44 setuju dan 11 sangat setuju.
- f. Pada pernyataan Para petugas hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan respon yang baik dan memuaskan pengunjung, dari 75

Menurut saya harga yang diberikan hotel Natama Syariah padangsidimpuan terjangkau.	-	-	-	-	8	10,5	50	65,8	17	22,4
Harga yang terjangkau dan berkualitas meningkatkan minat pengunjung pada hotel Natama Syariah padangsidimpuan.	-	-	-	-	8	10,5	47	61,8	20	26,3
Harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan oleh hotel Natama Syariah Padangsidimpuan.	-	-	2	2,6	19	25,0	42	55,3	12	15,8
Hotel Natama Syariah Padangsidimpuan memberikan kualitas yang tidak kalah saing dengan hotel-hotel lainnya.	-	-	1	1,3	14	18,4	41	53,9	19	25,0
Harga tiket hotel Natama Syariah Padangsidimpuan lebih murah bila dibandingkan dengan hotel-hotel lainnya.	2	2,6	-	-	8	10,5	45	59,2	20	26,3

Harga tiket yang ditawarkan oleh hotel Natama Syariah Padangsidempuan sesuai kemampuan dan daya beli masyarakat.	2	2,6	-	-	8	10,5	45	59,2	20	26,3
Menurut saya harga yang diberikan oleh hotel Natama Syariah Padangsidempuan membuat saya merasa puas.	-	-	3	3,9	17	22,4	37	48,7	18	23,7
Hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan layanan sesuai dengan harga yang saya harapkan.	-	-	1	1,3	13	17,1	43	56,6	18	23,7
Rata-rata variabel (X ₂)	2	2,6	1,7	2,2	11,8	15,6	43,7	57,5	18	23,6

Sumber: Data Primer Dari Jawaban Responden versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Pada pernyataan Menurut saya harga yang diberikan hotel Natama Syariah Padangsidempuan terjangkau, dari 75 responden, 8 kurang setuju, 50 setuju dan 17 sangat setuju.

- b. Pada pernyataan Harga yang terjangkau dan berkualitas meningkatkan minat pengunjung pada Hotel Natama Syariah Padangsidempuan, dari 75 responden, 8 kurang setuju, 47 setuju dan 20 sangat setuju.
- c. Pada pernyataan Harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan oleh Hotel Natama Syariah Padangsidempuan, dari 75 responden 2 tidak setuju, 19 kurang setuju, 42 setuju dan 12 sangat setuju.
- d. Pada pernyataan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan kualitas yang tidak kalah saing dengan hotel-hotel lainnya, dari 75 responden 1 tidak setuju, 14 kurang setuju, 41 setuju dan 19 sangat setuju.
- e. Pada pernyataan Harga tiket hotel Natama Syariah Padangsidempuan lebih murah bila dibandingkan dengan hotel-hotel lainnya, dari 75 responden 2 sangat tidak setuju, 8 kurang setuju, 45 setuju dan 20 sangat setuju.
- f. Pada pernyataan Harga tiket yang ditawarkan oleh Hotel Natama Syariah Padangsidempuan sesuai kemampuan dan daya beli masyarakat, dari 75 responden 2 sangat tidak setuju, 8 kurang setuju, 45 setuju dan 20 sangat setuju.
- g. Pada pernyataan Menurut saya harga yang diberikan oleh Hotel Natama Syariah Padangsidempuan membuat saya merasa puas, dari 75 responden, 3 tidak setuju, 17 kurang setuju, 37 setuju dan 18 sangat setuju.

- h. Pada pernyataan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan layanan sesuai dengan harga yang saya harapkan, dari 75 responden 1 tidak setuju, 13 kurang setuju, 43 setuju dan 18 sangat setuju.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang di kembalikan oleh setiap responden untuk variabel Harga (X2), maka tanggapan responden untuk nilai rata-rata variabel Harga (X2) Sangat tidak setuju (STS) sebesar 2,6%, Tidak setuju (TS) sebesar 2,2%, Kurang Setuju (KS) sebesar 15,6%, Setuju (S) sebesar 57,5%, dan Sangat setuju (SS) sebesar 23,6%.

4. Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X3)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Fasilitas (X3) dapat dilihat dalam table IV.6 di bawah ini:

Tabel IV.6 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X3)

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Menurut saya hotel Natama Syariah Padangsidempuan menyediakan fasilitas ruangan yang luas dan bersih.	-	-	1	1,3	1	1,3	51	67,1	22	28,9
Kamar Hotel Natama Syariah Padangsidempuan bersih dan	-	-	2	2,6	-	-	42	55,3	31	40,8

nyaman untuk tidur.										
Di hotel Natama Syariah Padangsidempuan tersedia lobi yang nyaman untuk tempat menunggu.	-	-	1	1,3	21	27,6	44	57,9	9	11,8
Di dalam kamar hotel Natama Syariah Padangsidempuan memiliki perlengkapan yang lengkap seperti selimut, handuk, kasur, kursi televisi, AC dan kamar mandi.	-	-	-	-	2	2,6	51	67,1	22	28,9
Hotel Natama Syariah Padangsidempuan menyediakan fasilitas parkir yang memadai dan jaringan Wifi.	4	5,3	2	2,6	14	18,4	44	57,9	11	14,5
Interior warna yang dipergunakan hotel Natama Syariah Padangsidempuan sangat bagus dan menarik sehingga	2	2,6	1	1,3	13	17,1	42	55,3	17	22,4

membuat pengunjung tertarik untuk menginap.										
Desain dan warna lampu di depan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan sangat menarik hati pengunjung.	-	-	1	1,3	1	1,3	49	64,5	24	31,6
Di hotel Natama Syariah Padangsidempuan memiliki pencahayaan atau penerangan yang sangat baik dan bagus.	-	-	1	1,3	1	1,3	51	67,1	22	28,9
Rata-rata variabel (X3)	3	3,9	1,2	1,6	7,5	9,9	46,7	61,5	19,7	25,9

Sumber: Data Primer Dari Jawaban Responden versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Pada pernyataan Menurut saya Hotel Natama Syariah Padangsidempuan menyediakan fasilitas ruangan yang luas dan bersih, dari 75 responden 1 tidak setuju, 1 kurang setuju, 51 setuju dan 22 sangat setuju.
- b. Pada pernyataan Kamar Hotel Natama Syariah Padangsidempuan bersih dan nyaman untuk tidur, dari 75 responden 2 tidak setuju, 42 setuju dan 31 sangat setuju.

- c. Pada pernyataan Di hotel Natama Syariah Padangsidimpuan tersedia lobi yang nyaman untuk tempat menunggu, dari 75 responden 1 tidak setuju, 21 kurang setuju, 44 setuju dan 9 sangat setuju.
- d. Paad pernyataan Di dalam kamar hotel Natama Syariah Padangsidimpuan memiliki perlengkapan yang lengkap seperti selimut, handuk, kasur, Televisi, AC dan kamar mandi, dari 75 responden 2 kurang setuju, 51 setuju dan 22 sangat setuju.
- e. Pada pernyataan hotel Natama Syariah Padangsidimpuan menyediakan fasilitas parkir yang memadai dan jaringan wifi, dari 75 responden, 4 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 14 kurang setuju, 44 setuju dan 11 sangat setuju.
- f. Pada pernyataan Interior warna yang dipergunakan hotel Natama Syariah Padangsidimpuan sangat bagus dan menarik sehingga membuat pengunjung tertarik untuk menginap, dari 75 responden 2 sangat tidak setuju, 1 tidak setuju, 13 kurang setuju, 42 setuju dan 17 setuju.
- g. Pada pernyataan Desain dan warna lampu di depan hotel Natama Syariah Padangsidimpuan sangat menarik hati pengunjung, dari 75 responden 1 tidak setuju, 1 kurang setuju, 49 setuju dan 24 sangat setuju.
- h. Pada pernyataan Di hotel Natama Syariah Padangsidimpuan memiliki pencahayaan atau penerangan yang sangat baik dan bagus, dari 75

responden 1 tidak setuju, 1 kurang setuju, 51 setuju dan 22 sangat setuju.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang di kembalikan oleh setiap responden untuk variabel Fasilitas (X3), maka tanggapan responden untuk nilai rata-rata variabel Fasilitas (X3) Sangat tidak setuju (STS) sebesar 3,9%, Tidak setuju (TS) sebesar 1,6%, Kurang Setuju (KS) sebesar 9,9%, Setuju (S) sebesar 61,5%, dan Sangat setuju (SS) sebesar 25,9%.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,870	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=75-2=73$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1914	Valid
2	0,684		Valid
3	0,664		Valid
4	0,499		Valid
5	0,773		Valid
6	0,870		Valid
7	0,870		Valid
8	0,684		Valid

Sumber: data primer yang di olah di spss versi 23

Hasil uji Validitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (X₁), $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} untuk $df=n-2=75-2=73$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0,1914. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan

Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Harga (X₂)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,860	Instrumen valid jika r _{hitung} > r _{tabel} untuk df=n-2=75-2=73 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r _{tabel} sebesar 0,1914	Valid
2	0,893		Valid
3	0,760		Valid
4	0,679		Valid
5	0,860		Valid
6	0,799		Valid
7	0,760		Valid
8	0,680		Valid

Sumber : data primer yang di olah di spss versi 23

Hasil uji Validitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel harga (X₂), r_{hitung}>r_{tabel} dengan nilai r_{tabel} untuk df=n-2=75-2=73 dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0.1914. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan.

Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X₃)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,779	Instrumen valid jika r _{hitung} > r _{tabel} untuk df=n-2=75-2=73 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r _{tabel} sebesar 0,1914	Valid
2	0,490		Valid
3	0,519		Valid
4	0,733		Valid
5	0,704		Valid
6	0,631		Valid
7	0,750		Valid
8	0,779		Valid

Sumber : data primer yang di olah di spss versi 23

Hasil uji Validitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel Fasilitas (X₃), r_{hitung} > r_{tabel} dengan nilai r_{tabel} untuk df=n-2=75-2=73 dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0.1914. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan.

Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,436	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=75-2=73$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1914	Valid
2	0,474		Valid
3	0,682		Valid
4	0,557		Valid
5	0,560		Valid
6	0,528		Valid
7	0,670		Valid
8	0,532		Valid

Sumber: data primer yang di olah di spss versi 23

Hasil uji Validitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel keputusan menginap (Y), $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} untuk $df=n-2=75-2=73$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0.1914. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas yang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Hasil IV.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,884	8	Reliabel
Harga	0,905	8	Reliabel
Fasilitas	0,806	8	Reliabel
Keputusan Menginap	0,679	8	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah dari hasil spss versi 23

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien Alpha $> 0,88$ dengan begitu dapat disimpulkan

semua butir-butir variabel penelitian tersebut adalah reliabel dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

E. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Adapun hasil uji normalitas yang telah di olah dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55956212
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.055
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer yang diolah di spss Versi 23

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, krena nilai probabilitas yang dihasilkan 0,200 lebih besar dari 0,10 maka model regresi ini layak untuk digunakan analisis selanjutnya.

2. Uji Multikolinearitas

Adapun hasil uji multikolinearitas yang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV. 13 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	3.188	2.312				1.379
Kualitas Pelayanan	.130	.044	.230	2.935	.004	.662	1.511
Harga	.382	.044	.556	8.673	.000	.988	1.012
Fasilitas	.402	.065	.480	6.132	.000	.663	1.509

Sumber: Data Primer yang diolah di spss versi 23

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan $1.511 < 10$, Harga $1.012 < 10$, Fasilitas $1.509 < 10$. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Sementara nilai *Tolerance* dari kualitas pelayanan $0.662 > 0.10$, variabel harga $0.988 > 0.10$ dan variabel fasilitas $0.663 > 0.10$. jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel independen lebih besar dari 0,10. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

a. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil uji heteroskedastisitas yang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.291	1.441		

Kualitas Pelayanan	.005	.028	.025	.173	.863
Harga	-.039	.027	-.167	-1.420	.160
Fasilitas	-.030	.041	-.105	-.731	.467

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : data primer yang diolah di spss Versi 23

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, diketahui nilai signifikan dari Kualitas Pelayanan sebesar $0,863 > 0,1$, variabel harga sebesar $0,160 > 0,1$, dan variabel Fasilitas sebesar $0,467 > 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun hasil uji analisis regresi bergandayang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.15 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.188	2.312		1.379	.172
Kualitas Pelayanan	.130	.044	.230	2.935	.004
Harga	.382	.044	.556	8.673	.000
Fasilitas	.402	.065	.480	6.132	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Sumber : data primer yang di olah di spss versi 23

Adapun persamaan regresi yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Maka Persamaan dalam penelitian ini :

$$KM = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 HR + \beta_3 FS + e$$

$$KM = 3.188 + 0.130KP + 0.382HR + 0.402FS + 2.312$$

Keterangan:

KM = Keputusan Menginap

α = Konstanta

$\beta_1\beta_2\beta_3$ = Koefisien

KP = Kualitas Pelayanan

HR = Harga

FS = Fasilitas

e = Error

Penjelasan dari persamaan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3.188 mempunyai artinya jika variabel keputusan menginap, kualitas pelayanan harga dan fasilitas dianggap konstan atau nialinya 0, maka keputusan menginap di hotel Natama Syariah adalah sebesar 3.188.
- b. Koefisien regresi X_1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0.130 artinya jika Kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka keputusan menginap di hotel Natama Syariah akan meningkat sebesar $3.188 + 0.130 = 3.318$ dengan asumsi variabel lainnya tetap,
- c. Koefisien regresi X_2 (Harga) sebesar 0.382 artinya jika harga mengalami kenaikan 1 satuan, maka keputusan menginap di hotel Natama Syariah akan meningkat sebesar $3.188 + 0.382 = 3.570$ dengan asumsi variabel lainnya tetap,
- d. Koefisien regresi X_3 (Fasilitas) bernilai sebesar 0.402 dapat diartikan bahwa setiap fasilitas mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka keputusan menginap di hotel Natama Syariah akan meningkat sebesar $3.188 + 0.402 = 3.590$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.

e. Tingkat error pada uji regresi linear berganda adalah ukuran seberapa jauh titik data sebenarnya dari garis regresi yang dihasilkan oleh model. Jika tingkat error nya 2.312 pada penelitian ini, itu berarti bahwa rata-rata jarak antara titik data sebenarnya dan garis regresi adalah sekitar 2.312 satuan. Semakin rendah tingkat error, semakin baik model regresi dalam menyelesaikan data.

c. Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil uji Parsial (t) yang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 16 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.188	2.312		1.379	.172
	Kualitas Pelayanan	.130	.044	.230	2.935	.004
	Harga	.382	.044	.556	8.673	.000
	Fasilitas	.402	.065	.480	6.132	.000

Sumber: data primer yang di olah di spss Versi 23

Untuk mengetahui hasil signifikansi atau t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} penentuan tabel distribusi dicari pada $0,10 : 2 = 0,50$ dengan drajat kebebasan $(df) = n - k - 1$ ($75 - 3 - 1 = 71$) (n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independen), dengan menggunakan uji dua sisi $0,10\% : 2 = (0,10)$ hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} adalah sebesar 1.66660

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa signifikansi hubungan antara variabel dengan menggunakan uji t.

- a. t_{hitung} sebesar 2.935 dan t_{tabel} sebesar 1.66660 ($= n - k - 1$ atau $75 - 3 - 1$) artinya bahwa $t_{hitung} (2.935) > t_{tabel} (1.66660)$. H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di hotel Natama Syariah.
- b. t_{hitung} sebesar 8.673 dan t_{tabel} sebesar 1.66660 ($= n - k - 1$ atau $75 - 3 - 1$) artinya bahwa $t_{hitung} (8.673) > t_{tabel} (1.66660)$. H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima artinya ada pengaruh antara harga terhadap keputusan menginap di hotel Natama Syariah.
- c. t_{hitung} sebesar 6.132 dan t_{tabel} sebesar 1.66660 ($= n - k - 1$ atau $75 - 3 - 1$) artinya bahwa $t_{hitung} (6.132) > t_{tabel} (1.66660)$. H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap di hotel Natama Syariah.
- d. Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil uji simultan (F) yang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.17 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	443.935	3	147.978	58.374	.000 ^b
Residual	179.985	71	2.535		
Total	623.920	74			

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

b. Predictors: (Constant), Fasilitas , Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber : data primer yang diolah di spss Versi 23

f_{hitung} 58.374 sedangkan f_{tabel} 2.16. Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ (58.375 >

2.16) diterima dan ditolak, artinya ada pengaruh antara kualitas

pelayanan harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap di hotel Natama Syariah .

e. Koefisien Determinan (R^2)

Adapun hasil koefisien determinan (R^2) yang telah di olah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 18 Hasil Uji Determinan (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.699	1.592

a. Predictors: (Constant), Fasilitas , Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya R^2 (*R square*) sebesar 0.712 atau sama dengan 71% ini bermakna bahwa adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap di hotel Natama Syariah sebesar 0.712.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah. Berdasarkan hasil regresi linear yang dilakukan pada penelitian ini diperoleh persamaan yaitu:

$$Y = 3.188 + 0.130KP + 0.382HR + 0.402FS + 2.312$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 3.188 artinya variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas bernilai positif, maka dianggap terjadi kenaikan hasil keputusan sebesar 3.188. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.130 artinya ,meningkat 1 persen, maka hasl keputusan meningkat sebesar 0.130 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi Harga (X2) sebesar 0.382 artinya meningkat 1 persen, maka hasil keputusan meningkat sebesar 0.382 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi Fasilitas (X3) sebesar 0.402 artinya meningkat 1 persen, maka hasil keputusan meningkat sebesar 0.402 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Adapun berdasarkan hasil analisis uji t yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2.935 dan t_{tabel} sebesar 1.66660 sehingga $t_{hitung} (2.935) > t_{tabel} (1.66660)$, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.

Sesuai dengan teori dalam buku Lendy Zelviean Andhari yang berjudul Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan keputusan bagi para konsumennya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Joko Prianto dan Retno Wulansari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Keputusan Pengurusan Tamu di Hotel Kristal Jakarta” bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Kristal Jakarta.⁷⁵

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Kesia Rani Lumempow dan Fredik G Worang yang berjudul ”Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada swiss belhotel maleosan Manado” penelitian Kesia Rani Lumempow dan Fredik G Worang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Peneliti menyimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Natama maka keputusan menginap di Hotel Natama semakin meningkat dan pengunjung pun semakin banyak dan ramai.

2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah

Pada variabel Harga (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8.673 dan t_{tabel} sebesar 1.66660 sehingga $t_{hitung} (8.673) > t_{tabel} (1.66660)$, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Harga secara parsial terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.

⁷⁵ Joko Prianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengurusan Tamu di Hotel Kristal Jakarta,” *Jurnal Ilmiah Layak (JIF): Bisnis, Kewirausahaan dan Koperasi* Vol. 3, No.1 (2021).

Sesuai dengan teori dalam buku Sarmiana Batubara dan Damri Batubara yang berjudul Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam, yang menyatakan bahwa harga adalah hasil dari hukum permintaan dan penawaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Ditra Wardana dan Wahyu Hidayat yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pengurusan Hotel Studio Inn & Suites (Studi Pada Kosumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)” bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan Pengurusan Hotel Studio Inn & Suites.⁷⁶ Oleh karena itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh terhadap Keputusan Menginap di Hotel Natama Syariah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Aulia Al Sinata Nurika dan Asminah Rachmi yang berjudul “Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian kopi sejuk di Amstirdam *Coffee*” penelitian Aulia Al Sinata Nurika dan Asminah Rachmi menunjukkan bahwa variabel harga tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Peneliti menyimpulkan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah. Semakin murah dan terjangkau harga yang diberikan Hotel Natama maka keputusan menginap di Hotel Natama semakin meningkat dan pengunjung semakin ramai.

⁷⁶ Ditra Wardana, Wahyu Hidayat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pengurusan Hotel Studio Inn dan Suites (Studi pada Konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang).”

3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah

Pada variabel Fasilitas (X3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6.132 dan t_{tabel} sebesar 1.66660 sehingga $t_{hitung} (6.132) > t_{tabel} (1.66660)$, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah.

Sesuai dengan teori Indra Lesmana dkk yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Kedaton 8 Hotel, yang menyatakan bahwa Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Ronaldo Putra yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi” bahwa variabel fasilitas kamar memiliki peran yang positif terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.⁷⁷ Oleh karena itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Menginap di Hotel Natama Syariah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Jane Jovita Halim yang berjudul “Pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan (Study kasus pada camp kobes)” penelitian Jane Jovita

⁷⁷ Rinaldo Putra, *Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*, *Skripsi* (Universitas Negeri Padang: Padang, 2021).

Halim menunjukkan bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Peneliti menyimpulkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah. Semakin banyak dan lengkap fasilitas yang di sediakan dan diberikan Hotel Natama maka keputusan menginap di Hotel Natama Syariah semakin banyak pengunjung yang menginap karna fasilitas nya lengkap dan keluarga pun merasa nyaman.

Adapun berdasarkan hasil analisis uji F yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

Pada uji F penelitian ini memiliki nilai Fhitung sebesar 58.374 dan Ftabel sebesar 2.16. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Natama Syariah .

G. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena masih terdapat berbagai keterbatasan.

Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah

1. Kesimpulan yang di ambil hanya berdasarkan perolehan analisis data, maka di harapkan adanya penelitian yang lebih lanjut mengenai kualitas

pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah dengan metode penelitian yang berbeda, sampel yang luas, dan penggunaan instrument penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

2. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap beberapa faktor kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah sehingga perlu di kembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap minat menggunakan jasa.
3. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kusioner sehingga kemungkinan hasilnya kurang akurat. Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial dapat diketahui bahwa, ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah.
2. Secara parsial dapat diketahui bahwa, ada pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah.
3. Secara parsial dapat diketahui bahwa, ada pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Namata Syariah.
4. Secara Simultan dapat diketahui bahwa, simultan ada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Natama Syariah.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian adapun implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hotel Natama Syariah Padangsidempuan diharapkan dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan bagi para pengunjung yang datang , karena kualitas pelayanan terbukti mampu menjadi patokan bagi pengunjung untuk melakukan keputusan pembelian tiket dengan cara memperlakukan pengunjung yang datang dengan sangat

baik dan memberikan pelayanan yang terbaik, supaya meningkatkan kualitas pelayanan dimata publik dan memberikan kesan yang positif kepada pengunjung dengan cara memberikan keunggulan yang dimiliki oleh hotel yang tidak ditemukan di hotel lainnya..

2. Hotel Natama Syariah Padangsidimpuan, supaya mempertahankan kualitas pelayanan terutama dari segi *Responsive* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan) karena kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa. Hal ini dikarenakan bila terus ditingkatkan faktor pelayanan tersebut dipastikan tingkat keputusan pembelian jasa dapat meningkat sangat baik.

C. Saran

Berikut ini saran yang peneliti simpulkan berdasarkan kesimpulan diatas untuk pengguna penelitian ini:

1. Bagi perusahaan Hotel Natama Syariah diharapkan lebih mampu mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggannya, karena terdapat responden yang memberikan nilai yang negatif terhadap Hotel Natama Syariah. Karena hal-hal tersebut memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan pada penelitian selanjutnya yang memiliki topik yang sama.
3. Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini, baik dari segi informasi yang ada didalamnya maupun dari segi bahasa dan penulisan yang digunakan agar menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Andhari, Lendy Zelviean 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Arfah, Yenni. 2022 *Keputusan Pembelian Produk*. Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Astrama, 2021. Made, Ni Nyaman Kerti Yasa, and Desak Ketut Sintaasih,. *Perilaku Kerja Inovatif Budaya Organisasi Dan kinerja Karyawan: Konsep Dan Aplikasi Dalam Penelitian*. Bandar Lampung: Media Sains Indonesia.
- Batubara, Sarmiana, Damri Batubara. 2021. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. Medan: Merdeka Kreasi.
- . 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Budi Gautama dan Ali Hardana. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Medan Sunggal: CV. Merdeka Kreasi Group.
- Bungin, Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: CV Diponegoro.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodologi Penelitiann Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Fauzia, Ika Yunia. 2014. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Idri. 2017. *Hadist Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadist Nabi*. Jakarta: Kencana.
- Janitra, M. Rayhan. 2003. *Hotel Syariah Konsep Dan Penerapan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalih Indonesia.

- Kurniawan, Robert dan Budi Yuniarto. 2016. *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- .dan Amstrong, G. 2008. *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Layaalin, Yineu Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta,
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mustofa. Akhmad. 2015. *Uji Hipotesis Statistik*. Yogyakarta: Gapura Publishing, Com.
- Matondang, Zulaika dan Hamni Fadlila Nasution. 2021. *Praktik Analisis : Pengolahan Ekonometrika dengan Eview dan SPSS*. Medan: Merdeka Kreasi group.
- Nickles, William G. 2010. *Pengantar Bisnis, Alih Bahasa Oleh Diana Angelica. Dkk edisi ke-8, jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Media Grup.
- Purboyo, dkk. 2021. *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual Dan Praktis)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Siregar, Syofiyon 2012. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- .Sofiyon. 2014. *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soryana. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukino, Sudono. 2010. *Teori Pengantar Mikro Ekonomi, Edisi 3*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- . 2013. *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sumar'in. 2013. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaeku, Ahmad dan Suprianto. 2021. *Teori Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Syahrum dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sujarweni, Wiratna. 2015 *Metologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- . 2007. *Strategi Pemasaran edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, Oscarius Y A.. 2021. *Strategi Customer Relationship Marketing*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Zuhroh, Idah dan Faizal Amir. 2021. *Ekonometrika*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Sumber Jurnal:

- Amilia dan Asmara. 2017. "Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa." *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Vol. 6, No. 1.
- Handayani, Fitri,dkk. 2022. "Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan persepsi Harga terhadap keputusan Menginap di Hotel Santika Kelapa Gading." *Formosa Journal Of Multidisciplinary Research (FJMR)* Vol. 1, No.4.
- Harahap, Riska Rumianti, Nofinawati, Aliman Syahuri Zein. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada 212 Mart Padangsidempuan." *Jurnal Islamic Business management* Vol. 1. No. 1.

- Lesmana, Indra, dkk. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Kedaton 8 Hotel." *Jurnal Jurismata* Vol. 5 No. 1.
- Maulana, Syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Ade Kepuasan Pelanggan PT.TOI." *Jurnal Ekonomi* Vol.7 No.2.
- Prianto, Joko. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengurusan Tamu di Hotel Kristal Jakarta." *Jurnal Ilmiah Layak (JIF): Bisnis, Kewirausahaan dan Koperasi* Vol. 3, No.1.
- Rachman, M. Usman Maulana. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Sewa Toilet Portapel Di Pt Sewa Toilet Indonesia." *Jurnal Managemen Studies And Enterepreneurship*, Vol. 4, No.2.
- Rafi, Mohammad dan Agung Budiarmo. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Café Mom Milk Semarang." *Diponegoro Journal Of Social and Politic* Vol. 7, No.4.
- Raharjani, Jeni. 2011. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja, (Semarang: Jurnal Studi Manajemen Organisasi, 2011), hlm.57." *Jurnal Studi Manajemen Organisasi* Vol. 2, No.1
- Safitasari dan Maftukha. 2017." Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung" *Journal Management Analysis* Vol.6, No.3.
- Utami, Ruru Putri dan Hendra Saputra. 2017."Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sayuran Organik di Pasar Sambas Medan". *Jurnal Niagawan*. Vol. 2, No.2.
- Wardana, Ditra, Wahyu Hidayat. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pengurusan Hotel Studio Inn dan Suites (Studi pada Konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vol. 10, No. 1.
- Yazia, Vivil. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blacberry (Studi Kasus Blacberry Center Veteran Padang)." *Jurnal Of Economic And Economic Education*, Vol. 2 No.2.

Sumber Lainnya

Andriansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT POS Indonesia KCP Panyabungan, *Skripsi*. Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan.

Fatchurohman. 2011. Pengaruh Harga dan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Di Hotel Kudus Permata Slawi, *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Firmasyah, Aldi. 2018. Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap pada Hotel Neo+Green Savana Sentul City, *Skripsi*. Bogor: Universitas Pakuan.

Harahap, Muhammad Fadly. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan), *Skripsi*. Padangsidempuan: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Rahmadi, Dicky. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center, *Skripsi*. Batam: Universitas Putera Batam.Siregar,

Rinaldo Putra,. *Pelngaruh Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*”, *Skripsi*. Universitas Negeri Padang: Padang, 2021.

Saputra, Ridho. 2020. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Label Store Pekanbaru. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Riau.

Sinuhaji, Betty Sari Wahyuni 2020. Pengaruh Harga Dan Kualitas layanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Sibayak Multinational Berastagi Kabupaten Karo, *Skripsi*. Medan: Universitas Medan Area.

<https://quran.kemenag.go.id>, Diakses pada Tanggal 24 Oktober 2023.

Sumber Wawancara:

Gaban, Frianita Pengunjung Hotel Natama Syariah. *Wawancara*, 23 November 2023.

Hamdi, Kahirul Pengunjung Hotel Natama Syariah. *Wawancara*, 24 November 2023

Manager Hotel Natama Syariah. *Wawancara*, 10 November 2023.

Rahmayanti Pengunjung Hotel Natama Syariah. *Wawancara*, 26 November 2023.

Siregar, Dedek. Pengunjung Hotel Natama Syariah. *Wawancara*, 23 November 2023.

Wahyuni, Rahmi Pengunjung Hotel Natama Syariah. *Wawancara*, 25 November 2023.

A. Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Patima Rizki
NIM : 20 402 00092
Tempat dan Tanggal Lahir : Simangambat, 14 September 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Lengkap : Simangambat Lk 1 Kec. Siabu Kab.
Mandailing Natal, Sumatera Utara
E-mail : patimalubis14@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Akhyar Lubis
Nama Ibu : Rosdian Nasution
Alamat Lengkap : Simangambat Lk 1 Kec. Siabu Kab.
Mandailing Natal, Sumatera Utara.

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

TK : TK Al-Quran
SD : SDS 017 Muhammadiyah Simangambat
SMP : MTS 08 Muhammadiyah Siabu
SMA : MAN 3 Mandailing Natal

B. Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu'alaikumWr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syeh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidimpuan, saya :

Nama : Patima Rizki

NIM : 20 402 00092

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Natama Syariah”**. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesione penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Padangsidimpuan, Mei 2024

Hormat Saya

Patima Rizki
Nim. 20 402 00092

Daftar Pertanyaan:

1. Angket Keputusan Menginap (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Hotel Natama Syariah Padangsidempuan menjadi prioritas utama saya dalam memilih tempat menginap.					
2.	Menurut saya Hotel Natama Syariah memberikan kenyamanan yang berbeda dengan hotel lainnya.					
3.	Saya menggunakan jasa Hotel Natama Syariah karena sesuai dengan harga dan kualitas yang saya harapkan.					
4.	Saya selalu mencari informasi jasa menginap sebelum memutuskan pembelian pada Hotel Natama Syariah.					
5.	Saya lebih tertarik melakukan pembelian pada Hotel Natama Syariah karna saya selalu mmengutamakan fasilitas yang sesuai dengan syariah islam.					
6.	Saya sering mengunjungi Hotel Natama Syariah karna hotel itu memberikan kemyamanan dan bagus untuk keluarga.					
7.	Saya merasa nyaman menginap di hotel Natama Syariah dan enggan berpindah ke tempat lain.					
8.	Saya menginap di hotel Natama Syariah karena hotel ini menawarkan					

	fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya dan keluarga.					
--	---	--	--	--	--	--

2. Angket Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan hotel Natama Syariah dapat diandalkan dalam menjamin mutu dan kualitas jasa perhotelan.					
2.	Pengunjung tidak khawatir jika makan di restoran hotel Natama Syariah karna bahan makanannya enak <i>higienis</i> dan terjamin halal.					
3.	Saya merasa pelayanan pada hotel Natama Syariah sangat cepat dan tanggap					
4.	Karyawan hotel Natama Syariah Padangsidempuan sangat membantu dalam memilih fasilitas dan layanan yang saya butuhkan.					
5.	Karyawan hotel Natama Syariah Padangsidempuan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien.					
6.	Para petugas hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan respon yang baik kepada pengunjung.					
7.	Hotel Natama Syariah Padangsidempuan selalu siap memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pengunjung					
8.	Kondisi lingkungan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan bersih dan					

	nyaman sehingga pengunjung tertarik untuk menginap.					
--	---	--	--	--	--	--

3. Angket Harga (X₂)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Menurut saya harga yang diberikan hotel Natama Syariah padangsidimpun terjangkau.					
2.	Harga yang terjangkau dan berkualitas meningkatkan minat pengunjung pada hotel Natama Syariah padangsidimpun.					
3.	Harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan oleh hotel Natama Syariah Padangsidimpun.					
4.	Hotel Natama Syariah Padangsidimpun memberikan kualitas yang tidak kalah saing dengan hotel-hotel lainnya.					
5.	Harga tiket hotel Natama Syariah Padangsidimpun lebih murah bila dibandingkan dengan hotel-hotel lainnya.					
6.	Harga tiket yang ditawarkan oleh hotel Natama Syariah Padangsidimpun sesuai kemampuan dan daya beli masyarakat.					
7.	Menurut saya harga yang diberikan oleh hotel Natama Syariah Padangsidimpun membuat saya merasa puas.					

8.	Hotel Natama Syariah Padangsidempuan memberikan layanan sesuai dengan harga yang saya harapkan.					
----	---	--	--	--	--	--

4. Angket Fasilitas (X₃)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Menurut saya hotel Natama Syariah Padangsidempuan menyediakan fasilitas ruangan yang luas dan bersih.					
2.	Kamar Hotel Natama Syariah Padangsidempuan bersih dan nyaman untuk tidur.					
3.	Di hotel Natama Syariah Padangsidempuan tersedia lobi yang nyaman untuk tempat menunggu.					
4.	Di dalam kamar hotel Natama Syariah Padangsidempuan memiliki perlengkapan yang lengkap seperti selimut, handuk, kasur, kursi televise, AC dan kamar mandi.					
5.	Hotel Natama Syariah Padangsidempuan menyediakan fasilitas parkir yang memadai dan jaringan Wifi.					
6.	Interior warna yang dipergunakan hotel Natama Syariah Padangsidempuan sanhat bagus dan menarik sehingga membuat pengunjung tertarik untuk menginap.					
7.	Desain dan warna lampu di depan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan sangat menarik					

	hati pengunjung.					
8.	Di hotel Natama Syariah Padangsidimpun memiliki pencahayaan atau penerangan yang sangat baik dan bagus.					

Padangsidimpun, Mei 2024

Responden

(.....)

C. Lampiran 3 : Tabulasi Data

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)								Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	5	5	4	3	5	5	5	37
2	4	4	5	4	4	4	4	4	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	1	4	4	4	4	29
5	3	5	5	5	3	3	3	5	32
6	2	4	4	4	2	2	2	4	24
7	4	4	5	5	4	4	4	4	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	4	2	4	4	4	4	4	2	28
11	4	5	5	5	4	4	4	5	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	3	4	4	4	3	3	3	4	28
16	1	4	4	4	1	1	1	4	20
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	5	3	5	5	5	5	5	38
20	4	5	5	5	4	4	4	5	36
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	5	5	5	4	4	4	5	36
23	5	5	5	4	5	5	5	5	39
24	1	4	4	4	1	1	1	4	20
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	2	4	5	4	4	4	2	29
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	3	3	3	4	3	3	3	3	25
31	4	4	5	4	4	4	4	4	33
32	4	5	5	5	4	4	4	5	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	5	5	4	4	4	4	34
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	4	2	4	4	4	4	4	2	28

40	4	5	5	5	4	4	4	5	36
41	3	3	3	4	3	3	3	3	25
42	4	4	5	4	4	4	4	4	33
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44	4	4	4	1	4	4	4	4	29
45	3	5	5	5	3	3	3	5	32
46	2	4	4	4	2	2	2	4	24
47	4	4	5	5	4	4	4	4	34
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	4	2	4	4	4	4	4	2	28
51	4	5	5	5	4	4	4	5	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	3	4	4	4	3	3	3	4	28
56	1	4	4	4	5	1	1	4	24
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	5	3	5	5	5	5	5	38
60	4	5	5	5	4	4	4	5	36
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62	4	5	5	5	4	4	4	5	36
63	5	5	5	4	5	5	5	5	39
64	1	4	4	4	1	1	1	4	20
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	2	4	5	4	4	4	2	29
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	3	3	3	4	3	3	3	3	25
71	5	5	5	4	3	5	5	5	37
72	4	4	5	4	4	4	4	4	33
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	4	4	4	1	4	4	4	4	29
75	3	5	5	5	3	3	3	5	32

Tabulasi Data Fasilitas (X₃)

No	Fasilitas (X ₃)								Jumlah
	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	X3.7	X3. 8	
1	4	5	4	4	3	3	5	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	3	5	3	3	5	5	34
6	4	5	4	4	2	5	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	4	4	5	4	4	5	5	36
9	4	4	3	4	3	3	4	4	29
10	4	5	3	4	4	4	4	4	32
11	5	5	4	5	4	4	5	5	37
12	4	4	3	4	4	4	4	4	31
13	4	4	5	4	5	5	4	4	35
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	3	4	3	3	4	4	29
16	4	4	4	4	1	1	4	4	26
17	4	5	4	4	4	4	4	4	33
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	5	5	4	5	4	4	5	5	37
21	3	2	3	3	3	3	3	3	23
22	4	5	4	4	4	4	4	4	33
23	5	4	5	5	5	5	5	5	39
24	4	4	4	4	1	1	4	4	26
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	5	4	4	4	4	4	4	33
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	2	4	4	4	4	4	2	2	26
30	4	4	3	4	3	3	4	4	29
31	4	5	4	4	4	4	4	4	33
32	5	4	4	5	4	4	5	5	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	4	5	5	5	5	5	5	39
35	4	5	4	4	4	4	4	4	33
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	5	5	4	5	4	4	5	5	37
38	4	4	3	4	3	3	4	4	29
39	4	5	4	4	4	4	4	4	33
40	5	5	4	5	4	4	5	5	37

41	5	4	4	5	4	4	5	5	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	5	4	4	5	5	4	5	5	37
44	4	5	3	4	4	5	4	4	33
45	4	5	3	4	4	5	4	4	33
46	4	5	3	4	3	5	4	4	32
47	4	4	3	4	4	4	4	4	31
48	4	5	3	5	5	5	4	4	35
49	4	4	5	4	4	5	4	4	34
50	4	5	3	5	3	3	4	4	31
51	4	5	3	4	2	5	4	4	31
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	5	4	4	4	4	33
54	5	4	4	4	3	4	5	5	34
55	4	5	3	4	4	5	4	4	33
56	5	5	4	5	4	4	5	5	37
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	5	4	5	5	4	4	35
59	5	4	3	4	4	5	5	5	35
60	4	4	4	4	3	4	4	4	31
61	4	4	3	4	1	3	4	4	27
62	5	5	4	4	4	4	5	5	36
63	5	4	5	4	4	5	5	5	37
64	4	5	4	5	5	4	4	4	35
65	5	5	3	5	4	3	5	5	35
66	4	2	4	3	3	2	4	4	26
67	4	5	4	4	4	4	4	4	33
68	5	4	4	5	5	4	5	5	37
69	4	4	3	4	1	3	4	4	27
70	4	4	2	4	4	4	4	4	30
71	4	5	4	4	3	3	5	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	5	5	3	5	3	3	5	5	34

Tabulasi Data Keputusan Menginap (Y)

No	Keputusan Menginap (Y)								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	5	4	3	4	5	4	3	4	32
2	5	4	4	4	4	5	4	4	34
3	5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	4	4	5	5	5	4	4	35
5	5	5	3	3	3	3	3	5	30
6	4	4	5	3	3	3	5	4	31
7	5	4	4	5	5	5	4	4	36
8	4	5	4	5	5	5	4	5	37
9	3	4	3	3	3	3	3	4	26
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	4	5	5	4	4	5	37
12	4	4	4	5	5	3	4	4	33
13	5	4	5	4	4	4	5	4	35
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	3	4	4	4	3	4	30
16	4	4	1	4	4	4	5	4	30
17	4	4	4	4	4	3	4	4	31
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	3	5	5	4	4	4	5	5	35
20	5	5	4	4	4	4	4	5	35
21	3	5	3	4	4	4	3	3	29
22	5	4	4	4	4	3	4	4	32
23	5	5	5	4	4	4	5	5	37
24	4	4	1	4	4	4	1	4	26
25	4	4	4	5	5	4	4	4	34
26	4	4	4	4	4	3	4	4	31
27	4	4	4	5	5	5	4	4	35
28	4	4	4	5	5	4	4	4	34
29	4	4	4	4	4	3	4	4	31
30	3	4	3	4	4	4	3	4	29
31	5	4	4	4	4	4	4	4	33
32	5	5	4	5	5	4	4	5	37
33	4	4	4	4	4	3	4	4	31
34	5	5	5	4	4	4	5	5	37
35	4	4	4	4	4	3	4	4	31
36	5	4	4	4	4	4	4	4	33
37	4	5	4	4	4	4	4	5	34
38	3	4	3	4	4	3	3	4	28
39	4	4	4	4	4	5	4	4	33
40	5	5	4	4	4	4	4	5	35

41	3	4	4	4	4	3	4	4	30
42	5	5	4	4	4	4	4	5	35
43	5	4	4	4	4	3	4	4	32
44	4	4	5	5	5	4	5	4	36
45	5	4	5	4	4	2	5	4	33
46	4	4	5	5	5	4	5	4	36
47	5	4	4	4	4	4	4	4	33
48	4	5	5	4	4	4	5	5	36
49	3	5	5	4	4	4	5	5	35
50	4	4	3	3	3	2	3	4	26
51	5	5	5	4	5	4	5	5	38
52	4	4	4	4	4	5	4	4	33
53	5	3	4	4	4	4	4	3	31
54	4	4	4	5	5	5	4	4	35
55	4	5	5	3	3	3	5	5	33
56	4	4	4	3	3	3	4	4	29
57	4	5	4	5	5	5	4	5	37
58	4	4	5	5	5	5	5	4	37
59	3	4	5	3	3	3	5	4	30
60	5	4	4	4	4	4	4	4	33
61	3	4	3	5	5	4	3	4	31
62	5	4	4	5	5	3	4	4	34
63	5	5	5	4	4	4	5	5	37
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	5	3	4	4	4	3	5	32
66	4	4	2	4	4	4	2	4	28
67	4	4	4	4	4	3	4	4	31
68	4	5	4	4	4	4	4	5	34
69	4	4	3	4	4	4	3	4	30
70	3	4	4	4	4	4	4	4	31
71	5	4	3	4	5	4	3	4	32
72	5	4	4	4	4	5	4	4	34
73	5	5	5	4	4	4	5	5	37
74	4	4	4	5	5	5	4	4	35
75	5	5	3	3	3	3	3	5	30

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.8	Pearson Correlation	.368**	.448**	.400**	.777**	.368**	.396**	.451**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.860**	.893**	.760**	.679**	.860**	.799**	.760**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.281*	.248*	.685**	.260*	.177	.957**	1.000**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.015	.032	.000	.024	.128	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.2	Pearson Correlation	.281*	1	-.032	.462**	.135	.294*	.324**	.281*	.490**
	Sig. (2-tailed)	.015		.787	.000	.249	.011	.005	.015	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.3	Pearson Correlation	.248*	-.032	1	.196	.433**	.304**	.257*	.248*	.519**
	Sig. (2-tailed)	.032	.787		.093	.000	.008	.026	.032	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.4	Pearson Correlation	.685**	.462**	.196	1	.377**	.195	.645**	.685**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.093		.001	.093	.000	.000	.000

	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.5	Pearson Correlation	.260*	.135	.433**	.377**	1	.659**	.216	.260*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.024	.249	.000	.001		.000	.063	.024	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
ssX3.6	Pearson Correlation	.177	.294*	.304**	.195	.659**	1	.119	.177	.631**
	Sig. (2-tailed)	.128	.011	.008	.093	.000		.309	.128	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.7	Pearson Correlation	.957**	.324**	.257*	.645**	.216	.119	1	.957**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.026	.000	.063	.309		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.8	Pearson Correlation	1.000**	.281*	.248*	.685**	.260*	.177	.957**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.032	.000	.024	.128	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.779**	.490**	.519**	.733**	.704**	.631**	.750**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.153	.167	.030	.105	.074	.156	.247*	.436**
	Sig. (2-tailed)		.190	.153	.801	.369	.526	.182	.032	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	.153	1	.238*	-.080	-.071	.087	.216	.891**	.474**
	Sig. (2-tailed)	.190		.040	.495	.545	.458	.063	.000	.000

	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	.167	.238*	1	.099	.072	.032	.838**	.292*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.153	.040		.399	.540	.784	.000	.011	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y4	Pearson Correlation	.030	-.080	.099	1	.943**	.546**	.092	-.066	.557**
	Sig. (2-tailed)	.801	.495	.399		.000	.000	.430	.572	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	.105	-.071	.072	.943**	1	.537**	.059	-.054	.560**
	Sig. (2-tailed)	.369	.545	.540	.000		.000	.615	.643	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y6	Pearson Correlation	.074	.087	.032	.546**	.537**	1	.049	.073	.528**
	Sig. (2-tailed)	.526	.458	.784	.000	.000		.674	.533	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y7	Pearson Correlation	.156	.216	.838**	.092	.059	.049	1	.279*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.182	.063	.000	.430	.615	.674		.015	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y8	Pearson Correlation	.247*	.891**	.292*	-.066	-.054	.073	.279*	1	.532**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.011	.572	.643	.533	.015		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.436**	.474**	.682**	.557**	.560**	.528**	.670**	.532**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	8

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55956212
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.055
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.188	2.312		1.379	.172		

Kualitas Pelayanan	.130	.044	.230	2.935	.004	.662	1.511
Harga	.382	.044	.556	8.673	.000	.988	1.012
Fasilitas	.402	.065	.480	6.132	.000	.663	1.509

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.291	1.441		2.284	.025
	Kualitas Pelayanan	.005	.028	.025	.173	.863
	Harga	-.039	.027	-.167	-1.420	.160
	Fasilitas	-.030	.041	-.105	-.731	.467

a. Dependent Variable: Abs_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.188	2.312		1.379	.172
	Kualitas Pelayanan	.130	.044	.230	2.935	.004
	Harga	.382	.044	.556	8.673	.000
	Fasilitas	.402	.065	.480	6.132	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.699	1.592

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Menginap

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	443.935	3	147.978	58.374	.000 ^b
	Residual	179.985	71	2.535		
	Total	623.920	74			

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

b. Predictors: (Constant), Fasilitas , Harga, Kualitas Pelayanan

DOKUMENTASI KUESIONER















KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : **3831 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/06/2023**

21 Juni 2023

Lampiran : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;

1. NOFINAWATI, MA : Pembimbing I
2. MUHAMMAD WANDISYAH R.
HUTAGALUNG, M.E : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : PATIMA RIZKI
NIM : 2040200092
Program Studi : EKONOMI SYARIAH
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL NATAMA SYARIAH (STUDI KASUS SISINGAMANGARAJA PADANG SIDIMPUAN)

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1088 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

27 Maret 2024

Yth; Pimpinan Hotel Natama Syariah Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Patima Rizki
NIM : 2040200092
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Natama Syariah". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



1 Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

SURAT BALASAN RISET
HOTEL NATAMA SYARIAH KOTA PADANGSIDIMPUAN

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Gindo Hariman Siregar
Jabatan : Manager Hotel Natama Syariah Kota Padangsidimpuan

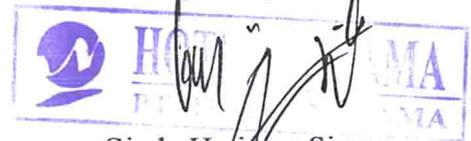
Dengan ini Menyatakan :

Nama : Patima Rizki
Nim : 2040200092
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar adanya telah melakukan Riset di Hotel Natama Syariah Kota Padangsidimpuan. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Natama Syariah Kota Padangsidimpuan”**.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Padangsidimpuan, Mei 2024



Gindo Hariman Siregar