

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN MANAJEMEN
PEMASARAN TERHADAP MINAT TAMU
HOTEL SYARIAH DALWA PASURUAN**

SKRIPSI



OLEH

M. HAIKALUS SHOMADANI

NIM : 2014.86.22.00.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2018**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN MANAJEMEN
PEMASARAN TERHADAP MINAT TAMU
HOTEL SYARIAH DALWA PASURUAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Yudharta Pasuruan
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana**

**OLEH
M. HAIKALUS SHOMADANI
NIM. 2014.86.22.00.19**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi oleh M. HAIKALUS SHOMADANI ini
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pasuruan, 21 Juli 2018

Menyetujui,

Pembimbing I



Muhammad Nizar, SE.Sy., M.El
NIP.Y: 0661109092

Kepala Program Studi
Ekonomi Syari'ah



Muhammad Fahmul Iltiham, S.HI., MH
NIP.Y: 0860405042

LEMBAR PERSTUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh M. Haikalus Shomadani ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 25 Juli 2018

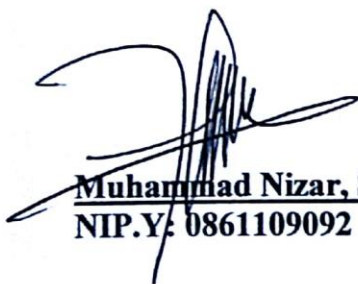
Dewan Penguji



Muhammad Fahmul Iltiham, S.HI., MH (Ketua)
NIP.Y: 0860405042



Aslikha, S.EI., M.EI. (Anggota)
NIP.Y : 0861109090



Muhammad Nizar, SE.Sv., M.EI (Anggota)
NIP.Y: 0861109092

Mengetahui,
Kepala Program studi
Ekonomi Syari'ah



Muhammad Fahmul Iltiham, S.HI., MH
NIP: 0860405042

Mengetahui,
Dekan Fakultas Agama Islam



Asrul Anan, S.Ag., M.PdI
NIP: 0860305038

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. HAIKALUS SHOMADANI
NIM : 201486220019
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 21 Juli 2018



M. HAIKALUS SHOMADANI

PERSEMBAHAN

Rasa syukur dan terima kasih ini saya persembahkan kepada:

“Abi dan Bunda tercinta, Adik tersayang dan seluruh keluarga yang mengajarkan saya budi pekerti, jujur, ikhlas dan tanggung jawab dalam segala hal serta selalu mendoakan di setiap sujudnya”

“Bapak dan Ibu Dosen prodi Ekonomi Syariah, terimakasih banyak atas semua ilmu yang telah saya terima”

“Bapak Muhammad Nizar, SE.Sy., M.E.I selaku dosen pembimbing, matur sembah nuwun engkang agung Pak Nizar, skripsine sampun rampung”

“Untuk Almamaterku tercinta atas segala dedikasinya yang sedemikian besar bagi Kampus”

“untuk rekan saya Nur Hasyim (gawe y ta iki sem), fikri, azmil, ilmi, ila, bolu. dll terimakasih telah memberi dukungan tanpa membantu dalam pengerjaan skripsi ini”

“Nailul Muna senior saya, terimakasih banyak atas kerelaannya telah memberi pinjaman laptop untuk menyelesaikan skripsi ini”

“Arek-arek Ekonomi Syariah sekabehane angkatan, spesial seng sering ngewehi semangat ma’acih yah, suwonloh rek gawe semangat, perhatian, nasihat, kenangan manis dan pahit selama dik kampus dan mohon maaf gawe dusoku nang samean kabeh”

“Gawe HIMAESY, BEM UYP, PMII, FoSSEI, terimakasih telah memberikan saya kesempatan untuk berproses lebih baik”

MOTTO

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu
selepas banyak kesabaran yang kau jalani
yang akan membuatmu terpana
hingga kau lupa pedihnya rasa sakit”

~Ali Bin Abi Thalib~

Tidak ada korelasinya,
antara pemberian yang tulus
akan dibalas dengan yang tulus pula,
hidup ini tak seperti apa yang kau fikirkan.

so,

berilah mereka yang terbaik sesuai kemampuanmu dan
jangan pernah berharap imbalan
atas apa yang telah kamu berikan.

~Anonymous~

“Sell yourself to save your soul”

~ Thirty Seconds To Mars~

“自分のやっ ていることが好きなら、きっと 成功するだろう。”

“Jika kita mencintai apa yang kita kerjakan, pasti akan sukses”

~Anonymous~

ABSTRACT

M. HAIKALUS SHOMADANI: 2014.86.22.00.19. Analysis of the Effect of Marketing Services and Management on Guest Interests in Sharia Hotels Dalwa Pasuruan. Thesis, Islamic Economics Study Program, Islamic Religion Faculty, Yudharta Pasuruan University. Advisor **Muhammad Nizar, SE.Sy., MEI**

Keywords: Service Quality, Marketing Management, Sharia Hotels

This research is in the background by the increasing level of competition in the hospitality industry in Indonesia, especially in Pasuruan. The number of hotels in Pasuruan are innovating to attract consumers to use their hotel services. Improving the quality of services and improving marketing management are needed in this case in order to increase the interest of hotel consumers. Researchers are interested in researching the quality of service and marketing management at Sharia Hotels Dalwa Pasuruan in increasing the interest of hotel guests. The purpose of this study was to determine and explain the relationship between the quality of service and marketing management towards the interest of guests of Hotel Syaria Dalwa Pasuruan.

This study uses a quantitative approach type associative research. The population used is hotel guests and this research sample amounted to 50 which was obtained through non-probability sampling technique with approach Purposive Sampling.

Based on the results of the study, that: service quality has a positive effect on the variables of hotel guests' interest, this is indicated by the multiple regression coefficient value of 0.074 units but not significant because the test results $t_{count} < t_{table}$ while for marketing management have a positive and significant influence on guest interest this hotel is indicated by the test results $t_{count} > t_{table}$. Simultaneously the quality of service and marketing management have a positive and significant effect shown at $0.000 < \alpha 0.05$

ABSTRAK

M. HAIKALUS SHOMADANI: 2014.86.22.00.19. Analisis Pengaruh Pelayanan dan Manajemen Pemasaran Terhadap Minat Tamu Hotel Syariah Dalwa Pasuruan. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan. Dosen Pembimbing **Muhammad Nizar, SE.Sy., M.E.I**

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen Pemasaran, Hotel Syariah

Penelitian ini di latar belakang oleh adanya tingkat persaingan industri perhotelan di Indonesia khususnya daerah Pasuruan semakin ketat. Banyaknya hotel di Pasuruan yang melakukan inovasi untuk menarik konsumen agar menggunakan jasa hotelnya. Peningkatan kualitas pelayanan serta memperbaiki manajemen pemasaran sangat diperlukan dalam hal ini guna meningkatkan minat konsumen hotel. Peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran pada Hotel Syariah Dalwa Pasuruan dalam meningkatkan minat tamu hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran terhadap minat tamu Hotel Syaria Dalwa Pasuruan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis penelitian asosiatif. Populasi yang digunakan adalah tamu hotel dan sample penelitian ini berjumlah 50 yang didapat melalui teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *Sampling Purposive*.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa : kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel minat tamu hotel, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi berganda 0.074 satuan namun tidak signifikan dikarenakan hasil uji $t_{hitung} < t_{tabel}$ sedangkan untuk manajemen pemasaran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat tamu hotel hal ini ditunjukkan dengan hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$. Secara simultan kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran berpengaruh positif dan signifikan ditunjukkan $0.000 < a < 0.05$

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Manajemen Pemasaran Terhadap Minat Tamu Hotel Syariah Dalwa Pasuruan”**, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam di Universitas Yudharta Pasuruan.

Sholawat dan salam terlimpah selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan (*Uswatun Hasanah*) yang telah menebarkan risalah kebenaran dimuka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, alhamdulillah berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan moril maupun materil baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa, dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung dan atas nasehat-nasehat beliau dalam hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membedakan semua kalangan
2. Teristimewa kepada keluarga tercinta Abi dan Bunda serta adikku, dengan penuh kesabaran, penuh kasih dan ketulusan serta perhatiannya telah memberikan support baik materi, moril serta doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Saifulloh, M.HI, Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Asrul Anan, Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Bapak M.Fahmul Iltiham, S.HI, MH, Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan
6. Muhammad Nizar, SE.Sy., M.E.I, dosen pemsbimbing yang telah sudi membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa kuliah.
8. Bapak Arif Famungkas, *Human Resources* Hotel Dalwa Pasuruan beserta staf-staf nya yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian dan mengambil beberapa data yang dibutuhkan.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa ekonomi syariah, khususnya angkatan 2014.
10. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Ekosonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan
11. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih banyak atas semangat dan dukungannya.

Pasuruan, 21 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul Depan

Sampul Dalam

Pernyataan Keaslian Tulisan	i
Halaman Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Persembahkan	iv
Motto	v
Abstract.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	01
B. Rumusan Masalah	06
C. Tujuan.....	07
D. Manfaat Penelitian.....	07
E. Hipotesis Penelitian.....	08
F. Definisi Istilah	09

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Kerangka Teori.....	10
1. Konsep Hotel Secara Umum	10
2. Konsep Hotel Syariah	15
3. Pelayanan.....	27
4. Manajemen Pemasaran	38
5. Minat Konsumen	50
B. Penelitian Terdahulu	53
C. Kerangka Penelitian	54

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data	55
B. Populasi dan Sampel	56

C. Metode Pengumpulan Data	57
D. Variabel Penelitian	61
E. Metode Pengukuran.....	61
F. Teknik Pengujian Instrumen	62
1. Uji Asumsi Klasik	65
2. Teknik Analisis Data	66
3. Pengujian Koefisien Determinasi.....	69

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISI

A. Gambaran Umum Oyek Penelitian	70
B. Profil Responden	72
C. Deskripsi Responden.....	73
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	75
E. Uji Instrumen.....	82
F. Uji Asumsi Klasik	84
G. Regresi Berganda	87
H. Uji t	89
I. Uji f	91
J. Pengujian Koefisien Determinasi.....	92

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah Dalwa Pasuruan	93
B. Pengaruh Manajemen Pemasaran Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah Dalwa Pasuruan.....	93
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Pemasaran Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah Dalwa Pasuruan.....	94

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	95

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	53
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan atau Pekerjaan ..	76
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel X1	77
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel X2	79
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Y	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X1	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X2	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.12 Hasil uji Multikolinieritas	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji f.....	92
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Syariah Dalwa Pasuruan.....	72
Gambar 4.2 MAP Lokasi Hotel Syariah Dalwa Pasuruan	73
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	86
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88