

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Penginapan Pondok Musafir**

Minat merupakan hati yang tinggi terhadap sesuatu: gairah, dan keinginan. Sehingga minat adalah perhatian, kesesuaian hati terhadap suatu pilihannya. Hal yang sangat penting bagi perusahaan, terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Di karenakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa lebih cenderung untuk melakukan kontrak langsung dengan pelanggan daripada perusahaan manufakturlainnya. Menurut JP. Chplin,<sup>123</sup> sebagaimana yang dikutip oleh Dyah Widyarini Interset atau minat adalah: suatu keadaan motivasi atau suatu set motivasi yang menuntun tingkah laku menuju suatu arah (sasaran) tertentu.

Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi minat pengunjung itu sendiri. Diantaranya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, penerapan prinsip-prinsip syari'ah dan harga yang ditawarkan, dan sebagainya. Diantara beberapa faktor tersebut, banyak yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor pertama yang mampu mempengaruhi minat pengunjung. Sedangkan penerapan prinsip-prinsip syari'ah dan harga merupakan faktor kesekian. Lantas peneliti menguji hipotesis dan seberapa besar pengaruh dari

---

<sup>123</sup>Dyah Widyarini, *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang pad Bank Syariah*, Skripsi tidak dipublikasikan, (Semarang IAIN Walisongo,2009)

faktor-faktor (kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah) terhadap minat pengunjung.

Berdasarkan pada Uji T (T Test) yang telah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya, diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Selain itu, berdasarkan pada angket yang telah diolah, sebagian besar responden yang merupakan pengunjung Penginapan Pondok Musafir menyatakan setuju dengan pernyataan-pernyataan yang telah diberikan peneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Minat pengunjung yang akan dirasakan oleh para pengunjung penginapan dalam segi pelayanan ini sebagian besar dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip syari'ah dalam operasionalnya. Hal ini dibuktikan dengan tingginya angka indeks yang dimiliki item yang menyatakan bahwa Penginapan Pondok Musafir memiliki penerapan syari'at yang bagus. Sebelumnya, dari keenam indikator masing-masing diwakili 2 pernyataan yang diajukan ke dalam angket yang disebar teruntuk responden penginapan.

Selain itu, salah satu bentuk pelayanan yang mampu mempengaruhi minat pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir adalah sikap ramah dan bersahabat dari setiap pegawainya. Dalam hal ini, pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan bersahabat, agar pengunjung merasa nyaman menginap di penginapan tersebut. Selain itu, penginapan juga memberikan pelayanan tambahan berupa "*one coffe one day*".

Hal ini sejalan dengan nilai-nilai Islam yang terkandung dalam pelayanan seperti yang di ungkapkan oleh Didin Hanifududin sebelumnya, bahwa dalam pelayanan yang Islam harus memiliki nilai yang terdiri dari professional (*fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*shidiq*), dan amanah. Dalam hal ini, pihak penginapan telah berusaha menerapkan nilai kesopanan dan keramahan serta kejujuran dan amanah. Terbukti dengan sikap ramah dan bersahabat yang diberikan oleh pihak penginapan kepada pengunjung agar tercipta rasa aman. Selain itu pegawai juga berusaha menyampaikan informasi dengan jujur dan dengan keadaan yang sebenarnya. Pegawai juga berusaha untuk menjaga kepercayaan pengunjung dan bertanggungjawab atas segala sikap dan perbuatan kepada pengunjung.

Rasa aman bagi pengunjung juga bisa dapat dari operasional penginapan yang mana tidak memperbolehkan bagi pengunjung yang berlainan jenis (kecuali *muhrim*), untuk menginap pada satu kamar. Hal ini tentu memberikan rasa aman dan nyaman terdiri bagi pengunjung, terutama pengunjung penginapan wanita dan muslim. Dengan sistem operasionalnya yang demikian membuat pengunjung percaya, bahwa Penginapan Pondo Musafir jauh dari maksiat dan segala hal yang dilarang oleh syari'at Islam. Manajemen penginapan juga senantiasa menjauhi zina. Penginapan hanya menyediakan jajan/cemilan ringan khas Tulungagung. Selain itu bagi pengunjung penginapan yang berlainan jenis namun merupakan muhrim-nya diperbolehkan untuk menginap dengan catatan harus menunjukkan bukti nikah seperti akta nikah.

Hasil penelitian ini juga mendukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Asri Maharini,<sup>124</sup> dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung penginapan. Kemudian, penelitian yang dilakukan secara simultan memberikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung penginapan.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Mutaqin,<sup>125</sup> dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur, Semarang”. Nilai signifikan pada variabel pada kualitas pelayanan memiliki nilai yang positif yang artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tinggi, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan pun ikut tinggi. Hal ini tentunya didukung oleh kualitas pelayanan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Jika pegawai mampu memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas pada pelanggan, maka pelanggan pun akan merasa puas.

---

<sup>124</sup>Asri Maharini, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pengunjung Pada Penginapan Pondok Musyafir Tulungagung*, (Tulungagung, 2017)

<sup>125</sup> ASep Sukmo Raharjo, *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur, Semarang*. (Semarang :Universitas Negeri Semarang, 2009) hlm. 39

## **B. Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah Terhadap Minat Pengunjung Penginapan Pondok Musafir**

Faktor selanjutnya yang diteliti ialah pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah terhadap minat pengunjung Penginapan Pondok Musafir. Karena selain fasilitas dan kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syari'ah adalah hal yang sangat penting dalam penginapan, seperti larangan menginap bagi orang yang bukan muhrim (belum menikah) untuk menginap dengan satu kamar, karyawan harus berpakaian sopan dan rapi serta ada tempat beribadah seperti mushola dan ruang tunggu yang aman. Maka adanya prinsip-prinsip syari'ah pengunjung tidak takut untuk menginap di penginapan.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan pada Pengaruh variabel penerapan prinsip-prinsip syari'ah (X<sub>2</sub>) terhadap minat pengunjung : Pada Uji T (T Test) yang telah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya, diperoleh hasil penerapan prinsip-prinsip syari'ah tidak signifikan terhadap minat pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan variabel penerapan prinsip-prinsip syari'ah lebih dari 0,05. Selain itu, berdasarkan pada angket yang telah diolah, sebagian besar responden yang merupakan pengunjung Penginapan Pondok Musafir menyatakan netral dengan pernyataan-pernyataan yang telah diberikan peneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian H<sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada signifikansi penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap minat pengunjung.

Berdasarkan pada angket responden yang telah diolah, diperoleh nilai indeks paling tinggi pada item yang mengatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip syari'ah akan selalu diterapkan kapanpun selama operasionalnya masih berjalan di penginapan. Akan tetapi sebagian besar responden merasa senang dengan adanya penerapan prinsip-prinsip syari'ah yang melarang menginap dalam satu kamar jika belum ada ikatan pernikahan karena hal tersebut akan terhindar dari maksiat dan perkata zina. Hal ini terbukti dengan tingginya nilai indeks pada item-item tersebut. Kedua item ini menyatakan bahwa Penginapan Pondok Musafir memiliki hal yang sangat mendukung pada minat pengunjung.

Jika dilihat dari hasil Penginapan Pondok Musafir yang telah diterapkan maka dapat disimpulkan bahwa sebagian responden pengunjung Penginapan Pondok Musafir termasuk orang-orang yang begitu mementingkan prinsip-prinsip syari'ah oleh penginapan. Meskipun kenyataannya penerapan prinsip-prinsip syari'ah tersebut tidak berpengaruh yang signifikan terhadap minat pengunjung. Tetapi hal ini kembali pada persepsi masing-masing pengunjung tentang penting tidaknya prinsip-prinsip syari'ah sendiri.

Penelitian ini didukung oleh Ahmad Warits dengan judul kualitas pelayanan (X1) prinsip-prinsip syariah terhadap minat pengunjung (Y), penelitian ini menggunakan variabel pengaruh pelayanan karyawan dan prinsip-prinsip syariah terhadap minat pengunjung. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil dari

analisa ini adalah pelayanan karyawan secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap minat pengunjung, dan prinsip-prinsip syariah terhadap minat pengunjung berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat pengunjung.<sup>126</sup>

Penelitian ini tidak sama dengan Penelitian yang dilakukan oleh Mohammed Bashir Ribadu & Wan Nurhayati Ab.Rah,an dengan judul “*Influence sharia complain service quality metrics for e-commerce :an exploratory analysis*”. Hasil dari penelitian ini secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap *an exploratory analysis* dan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap variabel (Y). Metode penelitian ini yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif.<sup>127</sup>

### **C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syari’ah Terhadap Minat Pengunjung Penginapan Pondok Musafir**

Berdasarkan pada Uji F (F Test) yang telah dilakukan oleh peneliti, didapat  $F_{hitung}$  sebesar 24.676 dengan nilai signifikannya 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Hal ini berarti menunjukkan bahwa semua variabel independen yakni kualitas pelayanan (X1) dan penerapan prinsip-prinsip syari’ah (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap minat pengunjung (Y).

---

<sup>126</sup>Moh, Syahril, *Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Prinsip-prinsip syariah Yang diberikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap*, (Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2015), hlm. 31

<sup>127</sup> Mohammed Bashir Ribadu & Wan Nurhayati Ab.Rah,an, “Influence sharia complain ceservice quality metrics for e-commerce :an exploratory analysis”, 2017. *Jurnal Internasional*, Vol. 14, No.7. Diakses pada tanggal 02 pada pukul 14:00 WIB.

Berdasarkan pada angket responden yang telah diolah, diperoleh nilai angka indeks tertinggi untuk variabel minat pengunjung ini pada item yang menyatakan bahwa selama kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penginapan selama menginap itu nyaman. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pengunjung merasa minat dan memberikan promosi terhadap pedagang-pedangan lainnya yang belum pernah menginap di penginapan. Pengunjung yang sudah menjadi layanan penginapan merasa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung. Selain itu, nilai indeks tertinggi selanjutnya terdapat pada item yang menyatakan bahwa pihak penginapan akan terus mempertahankan prinsip-prinsip syari'ah dan memberikan harga yang bermasyarakat.

Dari pembahasan sebelumnya dan data angket responden yang telah diolah, maka diperoleh temuan bahwa pengunjung Penginapan Pondok Musafir yang telah menginap ataupun yang masih minat mengakui bahwa pelayanan yang diberikan pada segi bukti fisik yang berupa area parkir yang luas serta fasilitas pada segi perlengkapan kamar penginapan yang terjaga dan terawat dengan baik. Selain itu, kualitas pelayanan didukung adanya penerapan prinsip-prinsip syari'ah yang memadai tentunya akan membuat pengunjung minat untuk menginap dipenginapan. Namun, jika manajemen penginapan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik dan prinsip-prinsip syari'ahnya buruk maka akan menimbulkan kesan terburuk bagi pengunjung. Hal ini akan berdampak buruk bagi keberlangsungan perusahaan.

Minat pengunjung akan lebih tertarik pada kualitas pelayanan yang baik, penerapan prinsip-prinsip syar'ah yang sesuai syari'at dan penginapan memberikan harga yang masyarakat maka pengunjung akan loyal terhadap penginapan tersebut. Hal ini terbukti dengan sebagian besar pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir yang merupakan pelanggan tetap setiap minggunya. Penginapan dengan kesan yang baik pada waktu menginap sebelumnya akan menjadi pilihan selanjutnya dan seterusnya ketika ia menginap kedepannya. Dalam hal ini, setiap pengunjung yang memiliki agenda kerja di Tulungagung memilih untuk menjadikan Penginapan Pondok Musafir sebagai tempat menginap.