

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Fasilitas terhadap Keputusan Konsumen menginap di Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo” ini ditulis oleh Cita Mar’atu Nursofi, NIM 1742143051 jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM.

Penelitian ini dilatarbelakangi perkembangan kesadaran masyarakat muslim di dalam pemilihan tempat menginap juga sudah mulai tumbuh sehingga mulai melirik hotel yang memberikan ketenangan di dalam beribadah. Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik, menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan fasilitas agar para tamu tetap memilih menginap di hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Global Inn Syariah(2) menguji pengaruh kepercayaan terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Global Inn Syariah(3) menguji pengaruh fasilitas terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Global Inn Syariah(4) menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen menginap pada Hotel Global Inn Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45 responden. Populasi dan penelitian ini adalah konsumen yang datang dan menginap di Hotel Global Inn Syariah. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Global Inn Syariah (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Global Inn Syariah (3) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Global Inn Syariah (4) secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen menginap di Hotel Global Inn Syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas, Keputusan Konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Trust, and Facilities to Consumer Decision to stay at Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo" was written by Cita Mar'atu Nursofi, NIM 1742143051 majoring in Sharia Economics, Faculty of Economics and Business Islam (FEBI), IAIN Tulungagung with mentor Dr. AgusEkoSujianto, SE., MM.

This research on the background of the development of awareness of the Muslim community in the election of the place to stay also has begun to grow so began to glance at the hotel that provides peace in worship. Many things can affect the reverse of the hotel business, one of which is how the hotel can attract customers and maintain them by providing the best quality of service quality, maintain customer trust and improve facilities so that guests still choose to stay at the hotel. This study aims to: (1) examine the effect of service quality on consumer decision to stay at Global Inn Syariah Hotel (2) to examine the effect of trust on consumer decision to stay at Global Inn Syariah Hotel (3) to examine the effect of facility on consumer decision to stay at Hotel Global Inn Sharia (4) examines the effect of service quality, trust and facilities on consumer decisions to stay at Hotel Global Inn Syariah.

This study uses the method of quantitative approach with the type of research asosiatif. Sampling using purposive sampling technique. The data used in this study is the primary data obtained from the questionnaire to the respondents. The number of samples used in this study were 45 respondents. The population and research are consumers who come and stay at Hotel Global Inn Syariah. Analysis method in this research is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and dertermination coefficient test.

The results of this research show that, (1) Quality of Service have positive and significant influence to Consumer Decision Stay at Global Inn Syariah Hotel (2) Trust has positive and significant effect to Consumer Decision Stay at Hotel Global Inn Syariah (3) Facilities have positive and significant impact to Consumer Decision Stay at Global Inn Syariah Hotel (4) simultaneously between variable of service quality, trust, and facility to consumer decision to stay at Hotel Global Inn Syariah.

Keywords: Service Quality, Trust, Facilities, Consumer Decision