

**PENGARUH *MUSLIM FRIENDLY HOTEL ATTRIBUTE* TERHADAP  
KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL RANGKAYO BASA KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**



**ALVA DILLA  
NIM 19135001/2019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH MUSLIM FRIENDLY HOTEL ATTRIBUTE TERHADAP  
KEPUASAN TAMU MENGINAP DIHOTEL RANGKAYO BASA KOTA  
PADANG**

Nama : Alva Dilla  
NIM/BP : 19135001/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 12 Juli 2023

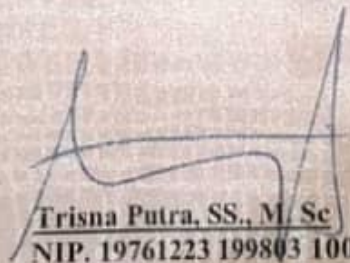
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Youmil Abrian, SE., MM**  
**NIP. 198210022008121002**

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Frisna Putra, SS., M. Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Muslim Friendly Hotel Attribute* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang  
Nama : Alva Dilla  
NIM/BP : 19135001/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE., MM

1.

2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, S.St., M.M.Par

2.

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, S.St., M.M.Par

3.







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751)7051186

Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

---

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Alva Dilla  
NIM/TM : 19135001 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Muslim Friendly Hotel Attribute* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

  
Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 1996031001

Saya yang menyatakan,

  
Alva Dilla  
NIM. 19135001



**PENGARUH *MUSLIM FRIENDLY HOTEL ATTRIBUTE* TERHADAP  
KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL RANGKAYO BASA KOTA  
PADANG**

**Alva Dilla<sup>1</sup>, Youmil Abrian<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> *Universitas Negeri Padang*

<sup>2</sup> *Universitas Negeri Padang*

E-mail: [abrian.youmil@fpp.unp.ac.id](mailto:abrian.youmil@fpp.unp.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan tamu mengenai kepuasan menginap yang dipengaruhi oleh muslim friendly hotel attribute dan kekurangan pada masing-masing aspek muslim friendly hotel attribute yang tersedia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan muslim friendly hotel attribute dan kepuasan tamu menginap serta mengetahui pengaruh kedua variabel tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan kausal. Penelitian ini dilakukan di hotel Rangkayo Basa kota Padang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling jenis non probability sampling. Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer. Instrumen penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) yang telah disusun menurut skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Data ini dianalisis menggunakan program SPSS versi 20.00 dan Smart PLS versi 4. Pengujian deskriptif data variabel termasuk dalam kategori baik dengan bobot 13.779 dan 12.950. Pengujian hipotesis berpedoman pada perolehan angka Adjusted R square senilai 0.734, artinya pengaruh muslim friendly hotel attribute terhadap kepuasan tamu adalah 73,4% serta 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya diperoleh t-statistic 48,6 > 1,96 dan taraf p value 0.00 < 0.05. Didapatkan nilai ordinal sampel sebesar 0.857 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara muslim friendly hotel attribute dengan kepuasan tamu adalah positif. Dengan demikian dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa muslim friendly hotel attribute mempengaruhi kepuasan tamu menginap, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

**Kata kunci : Muslim Friendly Hotel Attribute, Kepuasan Tamu**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan segenap kekuatan dan kesanggupan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Muslim Friendly Hotel Attribute* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Rangkyo Basa”** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd. Phd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian,SE.,MM., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah berkenan membimbing dengan sabar, serta bersedia meluangkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan kepada peneliti dan mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra.Ira Meirina Chair,M.Pd, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan serta memberikan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.

5. Staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan yang sangat berarti bagi peneliti. Semoga bantuan, bimbingan Ayah dan Amak menjadi amal kebaikan di sisi Allah Swt.
7. Kepada sahabat dan seluruh rekan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberi dukungan dalam tugas akhir ini.

Tidak ada karya manusia yang sempurna, demikian pula dengan skripsi ini.

Saran dan kritik yang membangun, peneliti harapkan untuk kedepannya.

Padang, 24 Februari 2023

Alva Dilla



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
A. Latar Belakang .....	2
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Kajian Teori .....	14
B. Kerangka Konseptual.....	22
C. Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
C. Variabel Penelitian .....	24
D. Definisi Operasional Variabel .....	25
E. Populasi dan Sampel.....	25
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian .....	28
H. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	31
I. Teknik Analisis Data .....	35
J. Uji Persyaratan Analisis.....	36

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian .....	40
B. Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>78</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ketersediaan EDC di Hotel Rangkayo Basa .....	4
Gambar 2. Atribut perlengkapan ibadah dikamar .....	4
Gambar 3. Dokumentasi Pengolahan Menu <i>Breakfast</i> .....	5
Gambar 4. Logo Hotel Rangkayo Basa .....	6
Gambar 5. Musholla Hotel Rangkayo Basa .....	7
Gambar 6. <i>Review</i> tamu melalui OTA .....	8
Gambar 7. Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 8. Garis Kontinum .....	36
Gambar 9. Deskripsi Data Variabel <i>Muslim Friendly Hotel Attribute</i> .....	45
Gambar 10. Deskripsi Data Indikator Halal <i>Service</i> .....	46
Gambar 11. Deskripsi Data Indikator Halal <i>Food and Beverage</i> .....	47
Gambar 12. Deskripsi Data Indikator Halal <i>Facilities</i> .....	49
Gambar 13. Deskripsi Data Indikator Halal <i>Privacy</i> .....	50
Gambar 14. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu .....	52
Gambar 15. Deskripsi Data Indikator Tercapainya Harapan.....	53
Gambar 16. Deskripsi Data Indikator Tercapainya Kebutuhan .....	55
Gambar 17. Deskripsi Data Indikator Perasaan Puas.....	56
Gambar 18. Deskripsi Data Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk.....	58
Gambar 19. Deskripsi Data Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan .....	59
Gambar 20. Model Struktural .....	64



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Kamar Terjual Di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.....	3
Tabel 2. Data Jumlah Tamu Menginap Hotel Rangkayo Basa .....	26
Tabel 3. Skala Likert .....	29
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	30
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Muslim Friendly Hotel Attribute</i> .....	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu Menginap .....	33
Tabel 7. Hasil Uji Reabilitas <i>Muslim Friendly Hotel Attribute</i> dan Kepuasan Tamu .....	34
Tabel 8. Kategori Interpretasi Skor Interval .....	36
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	42
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap.....	43
Tabel 14. Variabel <i>Muslim Friendly Hotel Attribute</i> .....	44
Tabel 15. Indikator Halal Service .....	45
Tabel 16. Indikator Halal Food And Beverage .....	47
Tabel 17. Indikator Halal Facilities .....	48
Tabel 18. Indikator Halal Privacy .....	50
Tabel 19. Variabel Kepuasan Tamu .....	51
Tabel 20. Indikator Tercapainya Harapan .....	53
Tabel 21. Indikator Tercapainya Kebutuhan .....	54
Tabel 22. Indikator Perasaan Puas .....	56
Tabel 23. Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk .....	57
Tabel 24. Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan .....	59
Tabel 25. <i>Outer Loading</i> .....	60
Tabel 26. Cronbach's Alpha.....	61
Tabel 27. Discriminant Validity (Fornel-Larcker).....	62
Tabel 28. Discriminant Validity (HTMT) .....	63
Tabel 29. Nilai <i>R-Square</i> .....	64
Tabel 30. <i>Path Coefficient</i> .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Ujicoba dan Penelitian .....	79
Lampiran 2. Hasil Uji Coba.....	83
Lampiran 3. Uji Reabilitas Angket Variabel X dan Y .....	84
Lampiran 4. Tabulasi Data .....	85
Lampiran 5. Klasifikasi Skor variabel X dan Y .....	92

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata halal di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup besar, hal ini dibuktikan dengan ditetapkannya sebagai negara yang memiliki berbagai destinasi wisata halal (*Halal Tourism*) terbaik didunia pada tahun 2019 dengan mengungguli 130 destinasi wisata dari seluruh dunia yang kemudian dianugrahi sebagai rangking teratas pada peringkat pertama standar *Global Muslim Travel Index* (GMTI) dengan skor 78 dalam Lembaga pemeringkatan *Mastercard-Crescent*(Kementrian Pariwisata, 2019). Berdasarkan laporan *Global Islamic Economy Indicator 2018/2019* Pariwisata ramah Muslim telah mampu memberikan sumbangsih sebesar 10.40% ditingkat global. Melihat potensi melalui sektor ini terus mengalami perkembangan membuat banyak negara terus berupaya untuk mengembangkan destinasi dan *tour* yang memiliki standar halal untuk menarik wisatawan mancanegara. Demikian juga dengan Kementrian Pariwisata Indonesia yang telah menetapkan beberapa destinasi pariwisata ramah muslim unggulan yang dijadikan sebagai upaya inisiasi pengembangan pariwisata ramah muslim (Citra Atrina Sari, 2019-2020).

Beriringan dengan berkembang pesatnya industri pariwisata tersebut, tentu akan berhubungan erat dengan pertumbuhan bisnis akomodasi yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman. Pada dasarnya akomodasi



yang diharapkan sebagian besar masyarakat bukan hanya sekedar tempat menginap saja namun juga terbebas dari siapapun yang diperbolehkan menginap bebas/konvensional yang berkemungkinan dapat memicu perbuatan asusila. Berdasarkan keresahan dan ketidaknyamanan tersebut kemudian para pelaku bisnis melakukan usaha untuk membuat konsep akomodasi yang bernuansa syariah dan terjamin kehalalannya. (Samalam et al., 2016)

Usaha akomodasi halal atau *Muslim Friendly Hotel* menurut Ramli & Zawawi (2018) merupakan produk atau layanan hotel yang mengikuti panduan persyaratan syariah untuk menyediakan fasilitas bagi tamu muslim. Disamping itu, Hotel syariah harus menonjolkan unsur syariah sesuai dengan klasifikasinya, unsur syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah atribut islam. Penerapan unsur syariah yang tepat dapat mempengaruhi kepuasan tamu selama menginap Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, (2014). Kepuasan konsumen merupakan keseluruhan hal yang paling penting dalam pelaksanaan kegiatan operasional karena kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang dan jasa (Dan & Bahrudin, n.d. 2015)

Di Kota Padang terdapat banyak akomodasi yang memberikan konsep syariah, termasuk salahsatunya Hotel Rangkayo basa. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 2 dengan kategori hotel syariah hilal 2 yang berlokasi di Jl. Hang Tuah No.211, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat, Kota

Padang yang diresmikan pada tahun 2013. Hotel Rangkayo Basa memberikan pelayanan yang mengacu pada unsur-unsur syariah seperti hotel lain pada umumnya. Hotel ini juga sudah mendapatkan Sertifikasi halal dari Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI) pada tahun 2017. Dengan adanya konsep syariah dalam memanfaatkan *hotel attribute* dengan pengelolaan yang tepat tentu akan mempengaruhi kepuasan tamu selama menginap di Hotel Rangkayo Basa.

**Tabel 1. Data Jumlah Kamar Terjual Di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**

No.	Tahun	Kamar terjual	Occupancy
1.	2017	7.941	40%
2.	2018	11.726	62%
3.	2019	9.587	49%
4.	2020	5.678	30%
5.	2021	7.031	37%
6.	2022	10.497	55%

*Sumber : Front Office Rangkayo Basa Kota Padang*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kamar terjual dan *occupancy* pada rentang tahun 2017 sampai dengan 2022 mengalami grafik tidak stabil dengan *occupancy* yang cenderung rendah. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor salahsatunya ketersediaan atribut ramah muslim atau halal hotel sesuai dengan konsep dan prinsip syariah hotel Rangkayo Basa.

Disamping itu, berdasarkan hasil melaksanakan kegiatan praktek lapangan industri ditemukan beberapa masalah diantaranya tidak tersedianya transaksi elektronik berbasis syariah dengan tamu di Hotel Rangkayo Basa. Berikut dokumentasi peneliti pada saat praktek lapangan industri :



**Gambar 1. Ketersediaan EDC di Hotel Rangkayo Basa**

Kemudian sering terdapat keluhan tamu yang menyampaikan tidak disediakan sarung atau mukennah didalam kamar. Berdasarkan pengamatan peneliti pada saat praktek lapangan industri, hotel Rangkayo Basa hanya menyediakan sajadah dan Al-qur'an didalam kamar tamu. Dapat dilihat pada dokumentasi berikut :



**Gambar 2. Atribut perlengkapan ibadah dikamar**

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam melaksanakan magang di Hotel Rangkayo Basa pada departemen *food and beverage* tamu sering mengeluhkan kualitas sarapan yang cenderung kurang *fresh* terutama pada saat sarapan pagi, kemudian juga beberapa kali terjadi keluhan dari tamu terkait kebersihan penyajian sarapan. Disamping itu, untuk penjualan produk

khususnya diluar lingkungan hotel juga tidak mencantumkan logo halal pada kemasan. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Rangkayo Basa belum memenuhi dimensi makanan dan minuman halal menurut hasil penelitian Jaeheng, *et al.* (2019)



**Gambar 3. Dokumentasi Pengolahan Menu Breakfast**

Disamping itu, pada aspek logo dan merek hotel Rangkayo Basa dapat dikatakan belum mampu mewakili identitas visual sebagai hotel yang berkonsep syariah, karena selama peneliti melakukan kegiatan magang fenomena tamu pasangan khususnya tamu *walk in* yang belum sah tetap melakukan pemesanan kamar, hal ini terjadi karena tamu tidak mengetahui bahwa hotel Rangkayo Basa adalah hotel syariah. Pada dasarnya desain logo dan merek sebuah perusahaan merupakan identitas perusahaan itu sendiri, hal ini sesuai dengan pendapat Nasrullah dalam Muhclisin Riadi (2022) yang menyatakan bahwa *Islamic branding* merupakan penggunaan nama atau lambang yang berkaitan dengan Islam atau menunjukkan identitas halal untuk suatu produk atau perusahaan. Kemudian penggunaan warna dalam logo hotel dapat mempengaruhi persepsi tamu terhadap hotel tersebut. Hal ini sesuai dengan terminologi warna menurut Marks, T. (2009) yang

menyebutkan perpaduan warna hijau memiliki hubungan pada budaya lokal yang disimbolkan sebagai surga dalam islam. Berikut peneliti lampirkan logo hotel Rangkayo Basa Kota Padang.



**Gambar 4. Logo Hotel Rangkayo Basa**

Merujuk pada mayoritas karyawan/staff hotel rangkayo basa adalah laki-laki sebanyak 17 orang dan perempuan hanya 3 orang sehingga aspek halal *privacy* tamu menjadi tidak terjalankan, karena setiap pelayanan staff hotel masih dilakukan oleh lawan jenis yang tidak disesuaikan dengan tamu, hal ini tentu saja bertentangan dengan aspek *halal privacy* menurut M. Rayhan Janitra (2017) dalam bukunya yang berjudul Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan yang menyatakan bahwa salah satu aspek pemenuhan atribut hotel syariah dimensi *staff* yang melayani adalah menyesuaikan jenis kelamin karyawan dengan tamu.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan praktek lapangan industri, baik tamu menginap maupun tamu *event* sering mengeluhkan keadaan musholla yang panas sehingga menyebabkan tamu menjadi tidak khusu' dan kurang nyaman saat beribadah dan karpet musholla yang berbau kurang sedap yang disebabkan rembesan air hujan dari ventilasi musholla seperti yang peneliti dokumentasikan sebagai berikut :



**Gambar 5. Musholla Hotel Rangkayo Basa**

Disamping itu permasalahan yang sering terjadi dan dikeluhkan tamu adalah kurang ramahnya karyawan dalam menyapa, komunikasi dan melayani tamu yang belum mencerminkan sebagai hotel syari'ah, kekurangan perlengkapan sholat, serta kurangnya kebersihan pada ruangan bersuci. Hal ini didukung oleh *review* tamu kurang puas selama menginap di Hotel Rangkayo Basa yang disampaikan melalui *Online Travel Agent* seperti berikut :

5,7 / 10

Urusan Bisnis

Tidak akan pernah kembali ke sana lagi.

1 menyukai review ini

6,1 / 10

Liburan Keluarga

Fasilitasnya kurang memuaskan.

Suka review ini?

9,7 / 10

Liburan Keluarga

Lokasi oke lah dekat pantai padang jalan kaki dekat. Kamar bersih nyaman, ada al quran dan sajadah, tapi sarung dan mukena tidak ada.

6,0 / 10

Petugas tidak ramah terhadap tamu.

1 menyukai review ini



**Gambar 6. Review tamu melalui OTA**

Berdasarkan hasil *review* tamu yang menginap di hotel Rangkayo Basa melalui *Online Travel Agent* tersebut dapat disimpulkan bahwa atribut ramah muslim di Hotel Rangkayo Basa masih belum konsisten, hal ini ditinjau dari komentar tamu yang menyatakan fasilitas tidak memuaskan, pelayanan kurang ramah, adzan tidak konsisten, tidak tersedianya perlengkapan sholat yang cukup di kamar hingga tamu yang tidak ingin berkunjung kembali ke hotel Rangkayo Basa. Hal ini tentu akan menjadi permasalahan serius yang akan berdampak pada kepuasan tamu selama menginap karena pada dasarnya pelaku bisnis perhotelan perlu memperhatikan atribut-atribut pada hotel berkonsep syariah yang akan ditawarkan kepada tamu, karena hal ini akan menjadi fokus dan menjadi perhatian dalam membentuk preferensi konsumen untuk menginap di hotel mereka sehingga hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan tamu selama menggunakan atribut hotel.

Hal ini sesuai dengan Zamani dan Henderson dalam Sari, (2021) menganggap hal yang menjadi salah satu acuan orientasi perusahaan terhadap konsumen khususnya pada industri perhotelan adalah kepuasan tamu karena kepuasan tamu bertujuan untuk melanjutkan strategi pemasaran yang berkelanjutan. Hanjaya, Pranata & Andreani dalam Surabaya, 2019

mendefinisikan atribut hotel adalah salah satu elemen yang mengarahkan konsumen untuk mengidentifikasi kemungkinan tanggapan terhadap suatu kebutuhan. Atribut hotel memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen, terutama saat menentukan pilihan akomodasi yang akan digunakan. Kemudian Jeaheng, Al-Ansi, & Han dalam Shafa, (2020) mendefinisikan bahwa *muslim friendly hotel attribute* merupakan merupakan fasilitas hotel yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan religius konsumen dimana atribut hotel ramah halal terdiri dari empat yaitu pelayanan ramah halal, fasilitas ramah halal, Makanan dan minuman halal dan halal privasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shafa, Fadhila Azhari (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Consumer Preferences of Halal-Friendly Hotel Attributes*” yang memperkuat penelitian ini dengan menyatakan bahwa mengutamakan atribut halal berpengaruh signifikan dalam preferensi konsumen serta dapat meningkatkan jumlah tamu, dalam hal ini dapat juga disimpulkan bahwa halal atribut juga berpengaruh terhadap kepuasan dan niat tamu untuk berkunjung kembali. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama lima bulan dilingkungan Hotel Rangkayo Basa kota Padang, peneliti menemukan beberapa kesenjangan dari ketersediaan dan kebijakan yang sesuai dengan atribut ramah halal atau *muslim friendly* di Hotel Rangkayo Basa dengan ketetapan atribut dan indikator hotel syariah.

Berdasarkan permasalahan dan data tersebutlah peneliti ingin mengetahui sejauh apa *muslim attribute* dalam mengukur kepuasan tamu selama menginap terhadap menggunakan jasa hotel syariah. Oleh karena itu



peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Muslim Friendly Hotel Attribute* Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**”. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak hotel dalam memperbaiki dan meningkatkan atribut ramah muslim agar tamu merasa puas selama menginap dan dapat mempengaruhi minat beli kembali di hotel tersebut.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terdapat keluhan tamu mengenai aspek halal *service* terkait pengucapan salam/penyambutan tamu, keramahan karyawan dan gaya karyawan berkomunikasi dengan tamu yang mencerminkan sebagai hotel syariah
2. Terdapat keluhan tamu terkait kurang terawatnya halal *facilities* yang menyebabkan bau tidak sedap dan kurangnya kuantitas ketersediaan fasilitas ibadah baik dikamar maupun dimusholla
3. Kurangnya *privacy* halal terhadap tamu karena pelayanan tidak dilakukan sesuai *gender*
4. Kurangnya kebersihan dalam pengolahan makanan dan minuman serta tidak adanya informasi logo halal pada makanan dan minuman yang dipasarkan diluar lingkungan hotel
5. Logo dan merek hotel yang kurang menunjukkan unsur syariah
6. Tidak memakai lembaga keuangan syariah dalam aktivitas transaksi dengan tamu

### **C. Batasan Masalah**

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari konteks permasalahan berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti membatasi penelitian ini dengan membahas Apakah *Muslim Friendly Hotel Attribute* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu Selama Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana *muslim friendly hotel attribute* di Hotel Rangkayo Basa kota Padang?
2. Bagaimana kepuasan tamu menginap di Hotel Rangkayo Basa kota Padang?
3. Apakah *Muslim Friendly Hotel Attribute* berpengaruh terhadap kepuasan tamu selama menginap di Hotel Rangkayo Basa kota Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh *Muslim Friendly Hotel Attribute* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan bagaimana *muslim friendly hotel attribute* di Hotel Rangkayo Basa
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Hotel Rangkayo Basa
- c. Mengetahui pengaruh *muslim friendly hotel attribute* terhadap kepuasan tamu menginap dan memberikan saran yang baik untuk Hotel Rangkayo Basa kota Padang.

## F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Hotel Rangkayo Basa Kota Padang

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kinerja karyawan Hotel Rangkayo Basa kota Padang dalam meningkatkan kepuasan tamu dengan selalu menjaga kualitas pelayanan dengan baik.

### 2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian di fakultas Pariwisata dan Perhotelan tentang pengaruh pengaruh *muslim friendly hotel attribute* terhadap kepuasan tamu selama menginap dan memberikan saran yang baik untuk Hotel Rangkayo Basa kota Padang.

### 3. Bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan

Diharapkan dapat menambah referensi bagi mahasiswa Manajemen Perhotelan yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh muslim *friendly hotel attribute* terhadap kepuasan tamu selama menginap dan memberikan saran yang baik untuk Hotel Rangkayo Basa kota Padang.

### 4. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar peneliti mengetahui masalah nyata yang terdapat dalam industry pariwisata agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.