

## Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan customer untuk menggunakan jasa Hotel Syariah : Studi kasus Hotel Sofyan Betawi Jakarta

Erika Amelia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111552&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini akan melihat pertama apa sebenarnya faktor dominan yang mempengaruhi keputusan customer untuk menggunakan jasa Hotel Sofyan Betawi, kedua ada hubungan atau tidak antara karakteristik responden (customer) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya untuk menggunakan jasa Hotel Sofyan Betawi. Untuk menjawab permasalahan pertama digunakan teknik analisa faktor (factor analysis) sedangkan untuk menjawab permasalahan kedua digunakan teknik analisis Cross Tabulation Chi Square (X<sup>2</sup>) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$

Penelitian ini menghasilkan jawaban atas kedua permasalahan tersebut di atas. Pertama, faktor dominan yang mempengaruhi keputusan customer untuk menggunakan jasa Hotel Sofyan Betawi adalah faktor syariah yang terdiri dari 5 atribut faktor yaitu: Keinginan untuk ikut serta dalam rangka memajukan ekonomi syariah (Islam), Adanya sertifikat hotel syariah yang diterima Hotel Sofyan dari MUI, Kebijakan Hotel Sofyan meniadakan minuman beralkohol, makanan dari babi, diskotik, health center, Kebijakan Hotel Sofyan meniadakan zakat dari harga produk jasa yang ditawarkan (zakat penghasilan hotel), Kebijakan Hotel Sofyan meniadakan dana sosial untuk kepentingan umat islam. Faktor dominan tersebut ternyata adalah faktor-faktor yang berkaitan dengan atribut-atribut syariah islam (Faktor syariah) sebagaimana dugaan awal (hipotesis) dalam penelitian ini. Kedua, ada hubungan antara beberapa karakteristik responden (customer) yang terdiri atas jenis kelamin, agama, pendidikan, penghasilan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya untuk menjadi customer Hotel Sofyan Betawi. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis) pada penelitian ini.

<hr>

This Research will see what first in fact the dominant Factor influencing decision of customer to use service of Hotel of Sofyan Betawi, second there is relation or do not between responder characteristic customers with factors influencing its decision to use service of Hotel of Sofyan Betawi. To reply used by first problems of technique analysis factor (factor analysis) while to reply problems of second used by a technique analysis Cross Tabulation Chi Square (X<sup>2</sup>) of store level signification = 5%

This research yield answers to second of above mention The problems. First, dominant factor influencing decision of customer to use service' of Hotel of Sofyan Betawi is factor of Moslem law consisted of 5 attribute of factor that is: Desire to join in order to moving forward Moslem law economics (Islam), Existence of Certificate of hotel of Moslem law accepted by Hotel of Sofyan from MUI, Policy of Hotel of Sofyan negate grog, food from pig, discotheque, health center, Policy of Hotel of Sofyan cast aside religious obligatory from price of product of service which on the market ( religious obligatory of hotel production), Policy of Hotel of Sofyan cast aside social fund for the sake of people islam. The Dominant factor turns out to be factors of related to attribute of Moslem law islam (Moslem law factor) as anticipation of early

(hypothesis) in this research. Second, there is relation between some responder characteristic (customer) consisted of gender, religion, education, production with factors influencing its decision to become customer of Hotel of Sofyan Betawi. This Result as according to anticipation of early (hypothesis) at this research.