

**PENGARUH PELAYANAN HOTEL DAN KEPERCAYAAN  
PENGUNJUNG TERHADAP MINAT MENGINAP KEMBALI PADA  
HOTEL FORREST'INN KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Penulisan Skripsi Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S,Pd)  
pada Prodi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri



Oleh :

**FARAH WIDHA SAFITRI W  
NPM: 2012030023**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2024**

Skripsi oleh:

**FARAH WIDHA SAFITRI W**

NPM: 2012030023

Judul:

**PENGARUH PELAYANAN HOTEL DAN KEPERCAYAAN  
PENGUNJUNG TERHADAP MINAT MENGINAP KEMBALI  
PADA HOTEL FORREST'INN KEDIRI**

Telah Disetujui dan Diajukan kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 11 Juli 2024

Dosen Pembimbing I



**Dra. Elis Irmayanti, S.E.,M.Pd.**  
**NIDN 0006016701**

Dosen Pembimbing II



**Drs. Zainal Arifin, M.M.**  
**NIDN 0023086809**

**Skripsi Oleh :**

**Farah Widha Safitri W**

NPM: 2012030023

Judul :

**PENGARUH PELAYANAN HOTEL DAN KEPERCAYAAN  
PENGUNJUNG TERHADAP MINAT MENGINAP KEMBALI  
PADA HOTEL FORREST'INN KEDIRI**

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Pada tanggal : 11 Juli 2024

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

**Panitia Penguji:**

1. Ketua : Dra. Elis Irmayanti, S.E., M.Pd.
2. Penguji I : Dr. Efa Wahyu Prastyaningtyas, M.Pd.
3. Penguji II : Drs. Zainal Arifin, M.M.



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Amin Tohari, M.Si**  
NIDN.0715078102

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Farah Widha Safitri W  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 20 Oktober 2000  
NPM : 2012030023  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 11 Juli 2024



**FARAH WIDHA SAFITRI W**  
NPM: 2012030023

## MOTTO

“Hidup menjadi berarti ketika Anda menjadi termotivasi, memiliki tujuan, dan mengejanya dengan cara yang tak bisa terbendung”  
(Les Brown)

“Jangan pernah takut untuk menantang dirimu sendiri melakukan hal baru. Pegang teguh dan lakukan sesuai keinginanmu”  
(Jennie Blackpink)

“Berjuanglah hingga batas kemampuanmu, karena di sanalah keajaiban terjadi”  
(Farah Widha Safitri W)

Kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selama ini selalu memberi saya kesehatan serta kelancaran dalam menjalani segala kehidupan selama ini
- ❖ Diri saya sendiri yang sudah melakukan segala sesuatu sampai sejauh ini
- ❖ Kedua orang tua saya yaitu Bapak Wahyu dan Ibu Idha
- ❖ Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi
- ❖ Teman-teman dan orang baik di sekitar saya yang terlibat

## Abstrak

**Farah Widha Safitri W:** Pengaruh Pelayanan Hotel dan Kepercayaan Pengunjung terhadap Minat Menginap Kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri, Skripsi, Pendidikan Ekonomi, FEB UN PGRI Kediri, 2024.

Kata Kunci: Pelayanan Hotel, Kepercayaan Pengunjung, Minat Menginap Kembali.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi masalah di hotel ForRest'Inn seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel masih kurang, rasa kepercayaan pengunjung yang rendah dan kurangnya minat pengunjung untuk menginap di kemudian hari. Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan hotel terhadap minat pengunjung untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri. 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri. 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan hotel dan kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri.

Dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik kausalitas. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel yang didapatkan dalam perhitungan rumus Slovin yaitu 109 responden. Penelitian ini di analisis menggunakan regresi linier berganda.

Kesimpulan penelitian yang dilakukan ini adalah: 1) Pelayanan hotel berpengaruh terhadap minat menginap kembali secara parsial dengan hasil nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. 2) Kepercayaan pengunjung berpengaruh terhadap minat menginap kembali secara parsial dengan hasil nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . 3) Hasil dari analisis penelitian data dengan uji f (stimulan) maka menunjukkan bahwa  $F_{hitung} = 51,538$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $X_1$  (pelayanan hotel) dan  $X_2$  (kepercayaan pengunjung) secara simultan memiliki pengaruh terhadap  $Y$  (minat menginap kembali).

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Proposal dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN HOTEL DAN KEPERCAYAAN PENGUNJUNG TERHADAP MINAT MENGINAP KEMBALI PADA HOTEL FORRES’INN KEDIRI”**. Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi Rektor UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis .
3. Dr. Efa Wahyu Prastyaningtyas, M.Pd., Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Dra. Elis Irmayanti, S.E., M.Pd., Dosen Pembimbing I yang memberikan arahan serta dorongan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Drs. Zainal Arifin, M.M., Dosen Pembimbing II yang memberikan arahan serta semangat dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dorongan, bantuan, do’a serta pengertian yang besar kepada penulis.

Disadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 11 Juli 2024



**FARAH WIDHA SW**

NPM: 2012030023

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN:.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Pelayanan Hotel.....	10
2. Kepercayaan Pengunjung.....	12
3. Minat Menginap Kembali .....	14
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
C. Kerangka Berpikir.....	22
D. Kerangka Konseptual.....	23
E. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Variabel Penelitian.....</b>	<b>26</b>
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	26



2.	Definisi Operasional Variabel.....	27
<b>B.</b>	<b>Pendekatan Dan Teknik Penelitian.....</b>	<b>29</b>
1.	Pendekatan Penelitian.....	29
2.	Teknik Penelitian.....	30
<b>C.</b>	<b>Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>31</b>
1.	Tempat penelitian.....	31
2.	Waktu penelitian.....	31
<b>D.</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>33</b>
1.	Populasi.....	33
2.	Sampel.....	33
3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
<b>E.</b>	<b>Instrumen Penelitian.....</b>	<b>36</b>
1.	Pengembangan Instrumen.....	36
2.	Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	39
<b>F.</b>	<b>Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>40</b>
<b>1.</b>	<b>Sumber Data.....</b>	<b>40</b>
<b>2.</b>	<b>Teknik Pengumpulan data.....</b>	<b>41</b>
<b>G.</b>	<b>Teknik Analisi Data.....</b>	<b>42</b>
1.	Uji Asumsi Klasik.....	42
2.	Regresi Linier Berganda.....	45
3.	Uji Hipotesis.....	46
4.	Uji Koefisien Determinasi.....	48
<b>H.</b>	<b>Norma Keputusan.....</b>	<b>49</b>
<b>BAB IV</b>	<b>PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL.....</b>	<b>50</b>
<b>A.</b>	<b>Gambaran Umum Subjek Penelitian.....</b>	<b>50</b>
1.	Deskripsi Lokasi.....	50
2.	Karakteristik Reponden.....	51
<b>B.</b>	<b>Deskripsi Data Variabel.....</b>	<b>53</b>
1.	Deskripsi Data Variabel Bebas.....	53
2.	Deskripsi Data Variabel Terikat.....	57

C. Analisis Data.....	59
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
2. Uji Asumsi Klasik .....	63
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
D. Pengujian Hipotesis .....	69
1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	69
2. Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji f) .....	70
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
E. Pembahasan.....	71
1. Pengaruh Pelayanan Hotel Terhadap Minat Menginap Kembali.....	71
2. Pengaruh Kepercayaan Pengunjung Terhadap Minat Menginap Kembali.....	73
3. Pengaruh Pelayanan Hotel dan Kepercayaan Pengunjung Terhadap Minat Menginap Kembali .....	74
<b>BAB V</b> .....	76
A. Simpulan .....	76
B. Implikasi .....	77
C. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b> .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3. 2 Rencana Kegiatan Penelitian .....	32
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	37
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	38
Tabel 3. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	49
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel 4. 2 Kategori Umur Responden .....	52
Tabel 4. 3 Hasil Kuiser Variabel Pelayanan Hotel .....	53
Tabel 4. 4 Hasil Kuiser Variabel Kepercayaan Pengunjung.....	55
Tabel 4. 5 Hasil Kuiser Variabel Minat Menginap Kembali .....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pelayanan Hotel .....	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pengunjung.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Minat Menginap Kembali .....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Hotel .....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Pengunjung.....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Minat Menginap Kembali .....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test .....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi .....	71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 2. 2 Tempat Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Peta Lokasi.....	51
Gambar 4. 2 Normal P-Plot Uji Normalitas.....	64
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	67

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kusioner .....	84
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	86
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Responden .....	89
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Responden.....	97
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	98
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik .....	103
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda.....	105
Lampiran 8 Uji Hipotesis.....	106
Lampiran 9 Tabel r.....	107
Lampiran 10 Tabel Durbin Watson (DW) $\alpha:0,05$ .....	108
Lampiran 11 Tabel t.....	109
Lampiran 12 Tabel Distribusi F untuk Probabilitas 0,05.....	111
Lampiran 13 Lembar Pengajuan Judul Skripsi .....	112
Lampiran 14 Berita Acara Kemajuan Pembimbingan .....	113
Lampiran 15 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	115
Lampiran 16 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian .....	116
Lampiran 17 Dokumentasi.....	117
Lampiran 18 Berita Acara Ujian Skripsi .....	119

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran yang penting dalam sektor pariwisata. Industri perhotelan juga memiliki kontribusi penting terhadap perekonomian suatu negara. Menurut (Siaputra et al., 2018) mengemukakan bahwa hotel dikategorikan sebagai pelayanan untuk masyarakat umum yang mencakup pelayanan kamar, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya. Sedangkan menurut (Sitepu, 2023) Hotel merupakan akomodasi bagi masyarakat umum yang akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan jasa-jasa lainnya dalam sementara waktu.

Akan tetapi saat ini, persaingan di industri perhotelan semakin ketat, dengan banyaknya hotel-hotel baru yang bermunculan. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk mempertahankan pengunjung yang telah memiliki pengalaman menginap di hotel mereka seperti mendapatkan pelayanan yang baik ketika menginap sehingga akan membentuk suatu kepercayaan secara tidak langsung, serta dapat mendorong mereka untuk menginap kembali di masa yang akan datang.

Menurut (K Djawa & Sartika, 2019) pelayanan pelanggan merupakan penunjang dalam memasarkan produk barang atau jasa yang menitik beratkan kepada upaya pendekatan, keyakinan dan kepuasan konsumen.

Dengan pelayanan perusahaan dapat menciptakan kekhususan dalam menjalankan kegiatan usaha dari para pesaing yang menjual jasa yang sama. Pelayanan yang baik sangat penting dalam industri perhotelan karena pastinya pengunjung mengharapkan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif dari hotel tempat mereka menginap.

Pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti saat pengunjung melakukan check-in dengan staf yang ramah dan cepat tanggap, kualitas kamar yang baik, menjaga kebersihan kamar maupun area luas, dan memiliki staf yang sigap dalam membantu pengunjung. Pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung, karena dari segi pelayanan yang memuaskan dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan membuat mereka merasa dihargai dan nyaman selama menginap di hotel.

Sebuah pelayanan jasa merupakan bentuk dari kualitas pelayanan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, jadi kualitas pelayanan sangat penting mengingat Hotel ForRest'Inn ini bergerak di industri perhotelan. Maka dari itu, pengunjung harus mendapatkan pelayanan yang maksimal demi memberi kesan pengalaman yang baik dalam menginap di Hotel ForRest'Inn. Menurut (Simanjuntak, 2020) berikut kualitas pelayanan yang baik terhadap pengunjung demi menjaga kenyamanan agar tetap berkunjung menginap berulang kali yaitu *tangible*, *reability*, *responsive*, *assurance*, dan *empaty*.

Segala bentuk pelayanan yang diberikan diatas selama pengunjung tersebut berada di hotel, meliputi pelayanan yang diberikan *receptionist*, *house keeping*, *cleaning service* dan lain-lain. Upaya tersebut diberikan oleh karyawan hotel agar tetap loyal dalam memberikan jasa layanannya demi menarik perhatian pengunjung agar memiliki minat untuk menginap kembali.

Selanjutnya, kepercayaan juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat pengunjung untuk menginap kembali di hotel yang sama. Kepercayaan tersebut sering disebut sebagai *object attribute linkages* yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributya yang relevan. Kepercayaan (*trust*), kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin di antara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan (*trust*) para pelanggan (Kasinem, 2020).

Kepercayaan ini meliputi kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pengunjung seperti rasa aman, privasi, kenyamanan, serta kejujuran dalam melakukan interaksi kepada pengunjung. Jika pengunjung memiliki rasa percaya terhadap hotel dan merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pengalaman positif kembali di masa yang



mendatang, maka mereka cenderung memiliki minat yang tinggi untuk menginap kembali. Kepercayaan dapat terbentuk melalui pengalaman sebelumnya, ulasan dari pengunjung lain, rekomendasi dari teman, rekan, saudara atau keluarga.

Melalui ulasan pengunjung reputasi hotel juga pasti akan baik, dan dapat menarik perhatian orang lain agar ingin mencoba menginap di hotel tersebut. Jika pengunjung sudah memiliki rasa percaya terhadap hotel, maka mereka akan merasa yakin bahwa hotel tersebut akan memberikan pelayanan secara konsisten dan memenuhi harapan mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan (Kasinem, 2020) yaitu pengalaman (*experienced*), kualitas kerja dan kecerdasan .

Akan tetapi, pengaruh pelayanan dan kepercayaan pengunjung terhadap minat menginap kembali pada hotel juga dapat disebabkan oleh beberapa factor lain yaitu karakteristik pengunjung, jenis hotel, lokasi, harga, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi persepsi dan preferensi pengunjung.

Dalam menjaga pelanggan yang sudah pernah menginap dan meningkatkan minat mereka untuk menginap kembali, maka pelayanan yang baik dan kepercayaan pengunjung akan menjadi peran yang penting untuk hal tersebut. Meskipun pentingnya pelayanan dan kepercayaan

pengunjung dalam mempengaruhi minat menginap kembali, belum banyak penelitian yang secara khusus memfokuskan pada hubungan antara kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh pelayanan dan kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali di hotel.

Dalam kaitannya dengan minat pengunjung untuk menginap kembali yang di perngaruhi oleh pelayanan dan kepercayaan pengunjung pada Hotel ForRest’Inn. Hotel ForRest’Inn adalah sebuah bangunan, perusahaan atau usaha di bidang ilmu yang berhubungan dengan manajemen hotel dan mengeksplorasi cara untuk menyeimbangkan aspek pariwisata dan manajemen bisnis yang berlokasi di Jong Biru No.285, Jong biru, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64123, Indonesia. Hotel ForRest’Inn saat ini masih kurang menerapkan kualitas pelayanan seperti pelayanan sehingga masih kurangnya memberikan citra dan kepercayaan pengunjung yang datang menginap.

Dalam latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan Pengunjung terhadap Minat Menginap Kembali pada Hotel ForRest’Inn Kediri” Dalam penelitian ini, akan dilakukan melalui survei kepada pengunjung hotel ForRest’Inn untuk mengumpulkan data tentang persepsi mereka terhadap pelayanan hotel dan tingkat kepercayaan mereka terhadap hotel tersebut. Selanjutnya, data yang terkumpul akan dianalisis untuk

mengidentifikasi hubungan antara pelayanan, kepercayaan, dan minat pengunjung untuk menginap kembali di hotel ForRest'Inn.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan staf Hotel ForRest'Inn yang kurang baik bisa mempengaruhi minat pengunjung untuk menginap kembali. Hal tersebut menjadi permasalahan apakah standar pelayanan hotel sesuai dengan ekspetasi atau tidak sesuai dengan ekspetasi pengunjung.
2. Kurangnya kepercayaan terhadap staf hotel dari pengunjung Hotel ForRest'Inn berdampak pada minat pengunjung untuk menginap kembali, yang dapat mengakibatkan anggapan yang kurang baik oleh pengunjung.
3. Terdapat beberapa pengunjung yang kurang memiliki minat untuk menginap kembali karena kurang puas dengan pelayanan staf hotel yang diberikan sehingga kurangnya rasa kepercayaan pengunjung Hotel ForRest'Inn.

## **C. Pembatasan Masalah**

Menghindari topik yang melebar agar lebih jelas dan tidak meluas dari judul, maka perlu ada batasan masalah yaitu penelitian ini hanya meneliti pengunjung Hotel ForRest'Inn Kediri yang dilaksanakan selama 1 bulan terhitung mulai pertengahan Desember 2023 sampai pertengahan

Januari 2024. Permasalahan yang akan peneliti bahas hanya mengenai pelayanan hotel dan kepercayaan pengunjung terhadap minat menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh pelayanan hotel terhadap minat pengunjung untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan hotel dan kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan hotel terhadap minat pengunjung untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan hotel dan kepercayaan pengunjung terhadap minat mereka untuk menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian atau manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak antara lain:

### **1. Bagi Mahasiswa**

- a. Dapat menerapkan teori atau ilmu yang telah diperoleh selama bangku kuliah.
- b. Dapat mengembangkan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada Jurusan Pendidikan Ekonomi yang berkaitan dengan mengelola Sumber Daya Manusia khususnya tentang mempelajari pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat pengunjung untuk kembali menginap pada tempat yang sama.
- c. Sebagai bahan perbandingan teori yang telah diterima selama kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.
- d. Dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman sesuai kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

### **2. Bagi Hotel**

- a. Dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi atau masukan perusahaan terhadap pengaruh pelayanan dan kepercayaan pengunjung terhadap minat menginap kembali pada Hotel ForRest'Inn Kediri.
- b. Memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas.

### **3. Bagi Program Studi**

- a. Sebagai bahan evaluasi dalam pertimbangan penyempurnaan mata kuliah bagi mahasiswa.
- b. Sebagai tolak ukur kurikulum yang diterapkan di Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan kehidupan nyata di dunia kerja.
- c. Sebagai sarana informasi tambahan untuk dapat dikembangkan bagi penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Alfatris, T. D., & Mahmud. (2014). *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Produk, dan Kepercayaan*. <http://eprints.dinus.ac.id/8701/>
- Attilah, nurul shafa. (2020). *Jurnal Humaniora*. 4(2), 119–126.
- Boo Sooyoung, P. E. (2019). *Locals' Experiences of Hotel Special Event Packages and their Purchase Intention of Hotel Room Nights*.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Ghazali, I. (2018). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. [https://libstie.latansamashiro.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=1950](https://libstie.latansamashiro.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1950)
- Harnita, A., Kambolong, M., & Yusuf, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Horison Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 302. <https://doi.org/10.52423/bujab.v1i2.9562>
- Ilmiyah, K., & Krishernawan, I. (2020). Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 31–42. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.143>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Iskandar Abe. (2019). *Analisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas Hotel Bandung*. 1–12.
- K Djawa, S., & Sartika, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Fly Wings Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen "E M O R,"* 2(1), 17. <https://doi.org/10.32529/emor.v2i1.192>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Lestari, M. (2018). *PENGARUH LOKASI DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN NANDA SOTO SEI BLUTU MEDAN*. 44(2), 8–10.
- Machali, I. (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif). *Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. In *Metode Penelitian Sosial* (Vol. 33).

- Mitrasehat, J. (2019). *Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)*. IX(April), 595–608.
- Muchson. (2016). *Metode Riset Akuntansi*.  
<https://books.google.co.id/books?id=QFs8DwAAQBAJ>
- Mudfarikah, R., & Dwijayanti, R. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang. *Jurnal Manajemen*, 13(4), 654–661. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i4.10161>
- No, V., Sosial, A., Nelayan, E., Di, T., & Morotai, K. P. (2019). *Agriprimatech Agriprimatech*. 3(1), 38–46.
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian: skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1146654>
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Prakoso, D. B., & Endah, E. (2020). *BERKUNJUNG KEMBALI (STUDI PADA WISATAWAN DI WISATA ALAM POSONG*. 5(September), 185–201.
- Pratiwi, R., & Latif, M. I. (2020). Sharia Marketing Mix Terhadap Minat Menginap Kembali Di Hotel Grasia Semarang. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 27–33. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.66>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putranti, C. S., & Budiarmo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Pelanggan Star Hotel Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 267–274. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26358>
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan Jasman Saripuddin Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Rina Handayani Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2(1), 420–429.
- Siaputra, H., Mulyono, E. A., & Agustinus, E. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Menginap Kembali Konsumen Hotel Vasa Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2), 571–582.
- Simanjuntak, D. (2020). Analisis Interaksi Simbolik Nonverbal Frontliner dalam Pelayanan Hotel Berbintang di Kota Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 5(2), 209–230. <https://doi.org/10.32659/tsj.v5i2.95>



- Sitepu, Y. K. . (2023). Penerapan Field Trip Pada Mata Kuliah Peminatan Usaha Perhotelan: Studi Persepsi Mahasiswa Prodi Pariwisata Budaya dan Keagamaan. *Jurnal Christian Humaniora*, 7(1), 192–203. <https://doi.org/10.46965/jch.v7i1.2203>
- Solihin, D., & Wibawanto, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 30. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i3.4738>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*. <https://www.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono>
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=FuUKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengertian+accidental+sampling+menurut+para+ahli&ots=nzTf8Q\\_scS&sig=D8E4UwYC4IYaUTt21NzZcdvZbus&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=FuUKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengertian+accidental+sampling+menurut+para+ahli&ots=nzTf8Q_scS&sig=D8E4UwYC4IYaUTt21NzZcdvZbus&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 4(4), 39–48. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamarTelp.+62-21-3905050>
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Syamsurizal. (2020). Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur. *Jurnal Osf*, 1–11.
- V, W. S. (2014). *Metode Penelitian*. [http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show\\_detail&id=50159](http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show_detail&id=50159)
- Wahidmurni, M. P. (2017). *PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF*. 1–14. <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/>