

**ANALISIS PENGARUH E-TICKETING TERHADAP
PENDAPATAN HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

MIRA YUNiar SIREGAR

NPM: 1801280050



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**ANALISIS PENGARUH *E-TICKETING* TERHADAP
PENDAPATAN HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH**

SKRIPSI

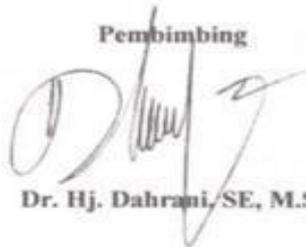
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

MIRA YUNIAR SIREGAR
NPM : 1801280050

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Dr. Hj. Dahrani/SE, M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan Kepada Keluargaku

Ayahanda Ahmad Joni Siregar

Ibunda Siti Ramlah

Nabila Utari Siregar

Hikmal Abrar Siregar

*Yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, demi kesuksesan dan
keberhasilan diriku*

Moto :

*“If You Can’t do Big Things,
at least do small but great things “*

PERNYATAAN ORISINALITAS

saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mira Yuniar Siregar
NPM : 1801280050
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: “**Analisis Pengaruh *E-Ticketing* Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah**” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 31 Agustus 2022

Yang menyatakan :



Mira Yuniar Siregar

NPM: 1801280050

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENGARUH *E-TICKETING* TERHADAP
PENDAPATAN HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH**

Oleh :

MIRA YUNiar SIREGAR
NPM : 1801280050

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 31 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Hj. Dahrani, SE M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Mira Yuniar Siregar
NPM : 1801280050
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH E-TICKETING
TERHADAP PENDAPATAN HOTEL GRAND
DARUSSALAM SYARIAH

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 31 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si

Disetujui Oleh :
Ketua Program Studi



Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING

Medan, 31 Agustus 2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n, Mira Yuniar Siregar

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Mira Yuniar Siregar** yang berjudul "**Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/11/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si

Nama Mahasiswa : Mira Yuniar Siregar
Npm : 1801280050
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
19/Mei/2022	Ikuti pedoman penulisan yang ada di FAI yang di up date, sesuaikan Bab 4 dengan Bab 1, Bab 4 pada pembahasan harus menjawab fenomena yang ada di bab 1, ambil referensi dari jurnal dosen FAI, masukan jurnal sitasi ibu sebanyak"nya		
30/Mei/2022	Lihat defenisi operasional, indikatornya, instrumennya baru buat kuisiонер		
02/Juli/2022	Perbaiki penulisan sesuai pedoman skripsi dan buat pembahasan penelitian		
06/Juli/2022	Kuisiонер : defenisi variabel, indikator, instrument, pertanyaan		
14/Juli/2022	defenisi variabel, indikator, di tambah instumen, baru pertanyaan		
13/Agustus/2022	Perbaiki bagian analisis datanya kemudian pembahasan penelitian dan ikut pedoman skripsi yang ada		
22/Agustus/2022	bab 4 pembasahan belum menjawab fenomena dalam bab 1, Bab 5 kesimpulan cuma 1 saja, sesuaikan dgn rumusan masalah, tujuan, hipotesis,tambahkan sitasi ibu. Perbaiki kalimat yang salah		
31 Agustus 2022	Revisi dibuhy. Ace Sidang Majun Hyan		

Medan, 31 Agustus 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Pembimbing Skripsi

Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Mira Yuniar Siregar
NPM : 1801280050
PROGRAM STUDI : Manajemen Baisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH *E-TICKETING*
TERHADAP PENDAPATAN HOTEL GRAND
DARUSSALAM SYARIAH

Medan, 31 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si

**Disetujui Oleh :
Ketua Program Studi**



Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Mira Yuniar Siregar
NPM : 1801280050
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 24/09/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Siti Mujiatun, SE, MM
PENGUJI II : Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

PENITIA PENGUJI

Ketua
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qor
Sekretaris,
Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Percaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor : 158 th. 1987 Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	A	A
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di

			atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	³ / ₄ Ain	‘	Komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	³ / ₄	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
و —	ḍammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
—ى	fathah dan ya	Ai	a dan i
—و	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كتب
- fa'ala: فعل

- kaifa: كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و و	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla : قال ramā : مار qīla :
قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) *Ta marbūtah* hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan «*ammah*, transliterasinya (t).

- 2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata

yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

Raudah al-afal-raudatul afal

لروضۃ الاطفافا

Al-madinah al-munawwaroh

المدينه المنوره

talhah:

طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- na'ama : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون
- an-nau': النوع
- syai'un: شئىء
- inna: ان
- umirtu: امرت

- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż³unzilafihil-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lażiunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Mira Yuniar Siregar, 1801280050, Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah. Pembimbing Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *E-Ticketing* terhadap pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang memesan kamar dari bulan Mei 2022 sebanyak 210 populasi dan sampel yang digunakan sebanyak 68 orang dengan menggunakan *Sampling accidental* dan *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi, dengan metode uji F dan uji T. Hasil uji T penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem sebesar 1.528, kualitas informasi sebesar 0,205, kualitas pelayanan sebesar -0.907, kualitas pengguna sebesar 0,923 tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan. Sedangkan hasil uji F secara bersamaan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas pengguna tidak berpengaruh simultan terhadap pendapatan hotel. Maka dapat disimpulkan tidak adanya pengaruh *E-Ticketing* terhadap pendapatan hotel Grand Darussalam Syariah.

Kata kunci : *E-Ticketing, Pendapatan, Hotel*

ABSTRACT

Mira Yuniar Siregar, 1801280050, Analysis of the Effect of E-Ticketing on Grand Darussalam Syariah Hotel Revenue. Supervisor Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si

The purpose of this study was to determine the effect of E-Ticketing on the revenue of Grand Darussalam Syariah Hotel. This type of research uses quantitative research. The population in this study were guests who booked a room from May 2022 as many as 210 populations and the sample used was 68 people using accidental sampling and purposive sampling. Data collection techniques used in this study are questionnaires, interviews, and documentation. The analytical model used in this study is a regression analysis model, with the F test method and the T test. The results of the T test of this study indicate that the system quality is 1.528, the information quality is 0.205, the service quality is -0.907, the user quality is 0.923, has no significant effect. to income. While the results of the F test Simultaneously the quality of the system, the quality of information, the quality of service, the quality of the users have no simultaneous effect on hotel revenues. So it can be concluded that there is no effect of E-Ticketing on Grand Darussalam Syariah hotel revenue.

Keywords : E-Ticketing, Income, Hotel

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang masih memberikan nikmat kesehatan dan keselamatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH E-TICKETING TERHADAP PENDAPATAN HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH ”**

Shalawat berangkaikan salam kepada nabi Muhammad SAW, yang telah membawahkan risalah kepada umat manusia dan membawa dari alam jahiliyah menuju alam dengan ilmu pengetahuan dan sampai sekarang masih dapat kita rasakan bersama.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana satu (S1) Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu dan tenaganya. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ayahanda Ahmad Joni Siregar Dan Ibunda Siti Ramlah, Dan Tersayang Nabila Utari Siregar dan Hikmal Abrar Siregar, yang tidak hentinya memberikan dukungan dan doa restu yang sangat mempengaruhi dalam kehidupan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Dr. Zailani S.Pd.I, MA, selaku wakil dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu S.Pd.I, MA, selaku wakil dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati S.Pd, M.Si selaku ketua program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Hj. Dahrani, SE.MSi selaku Dosen Pembimbing yang banyak membantu dan memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Staf Dosen Pengajar Dan Biro Akedemik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Sepupu tersayang, Monica Zein, Devica Zein, Paradika Zulna Zein, Tri Ayu Febriani, Rini Sundari, Rima Permatasari, Dwi Yunita, Fitria Syahniah Saragih, Muhammad Arif Maulana, Dulan Novri yang sudah memberikan masukan dan saran
10. Kepada sahabat dan teman penulis, Nandyta Dwi Fitrianty, Rahma Maulida, Muhammad Alwi, Shinta Dewi, Teza Zein dan seluruh mahasiswa kelas C1 Manajemen Bisnis Syariah yang ikut membantu dan memberikan support kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
Akhirnya penulis berharap semoga pengalaman dan pengetahuan yang penulis peroleh selama menulis skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Maret 2022

Penulis

Mira Yuniar Siregar

1801280050

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II : LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 E-Ticketing	7
2.1.1.1 Pengertian E-Ticketing.....	7
2.1.1.2 Proses Pemesanan E-Ticketing Hotel di Pegi-Pegi	8
2.1.1.3 Manfaat E-Ticketing	8
2.1.1.4 Kelemahan E-Ticketing	9
2.1.1.5 Indikator E-Ticketing	9
2.1.2 Pendapatan	10
2.1.2.1 Pengertian Pendapatan	10
2.1.2.2 Jenis-Jenis Pendapatan	12
2.1.2.3 Karakteristik Pendapatan	12
2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan	13
2.1.2.5 Pendapatan Berdasarkan Perspektif Islam	14
2.1.2.6 Indikator Pendapatan	15
2.1.3 Hotel Syariah	15
2.1.3.1 Pengertian Hotel Syariah	15

2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	20
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	22
3.4 Variabel Penelitian	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Instrumen Penelitian	26
3.8 Teknik Analisis Data	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi institusi	30
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Darussalam Syariah	30
4.1.2 Visi dan Misi	31
4.1.3 Struktur Organisasi	31
4.1.4 Deskripsi Tugas Hotel	32
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.2 karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Perkerjaan	39

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>E-Ticketing</i> (X1) pada kualitas sistem	40
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>E-Ticketing</i> (X1) pada Kualitas Informasi	42
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>E-Ticketing</i> (X1) pada Kualitas Pelayanan	43
4.3.4 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>E-Ticketing</i> (X1) pada Kualitas Penggunaan	44
4.3.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Pendapatan (Y) pada Harga	45
4.4 Analisis Data	47
4.4.1 Uji Kualitas Data	47
4.4.1.1 Uji Validitas	47
4.4.1.2 Reabilitas	49
4.4.1.3 Uji Asumsi Klasik	50
4.4.1.3.1 Normalitas	50
4.4.1.3.2 Uji Multikolinearitas	51
4.4.1.3.3 Uji Heteroskedasitas	51
4.5 Regresi Linear Berganda	53
4.6 Hasil Pembahasan	55
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pendapatan Hotel Melalui <i>E-Ticketing</i>	3
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel III.1 Jadwal Pelaksanaan Waktu Penelitian	27
Tabel III.2 Skala Likert	32
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Perkerjaan	46
Tabel IV.5 Kualitas Sistem (X1.1)	47
Tabel IV.6 Kualitas Informasi (X2.1)	48
Tabel IV.7 Kualitas Pelayanan (X3.1)	50
Tabel IV.8 Kualitas Pengguna (X4.1)	51
Tabel IV.9 Harga (Y)	52
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas	54
Tabel IV.11 Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel IV.13 Hasil Uji T	62
Tabel IV.14 Hasil Uji Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Hotel Grand Darussalam Syariah	35
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas	72
Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedasits	74

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang dan mampu bertahan terhadap berbagai guncangan globalisasi dunia (D. Dahrani & Ramadhan, 2021). Banyak faktor yang mendukung ataupun menyongkong kemajuan Indonesia, salah satunya adalah kemajuan teknologi informasi. Kemajuan Teknologi Informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Dengan kemajuan ini masyarakat atau perusahaan diharuskan untuk menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Di tengah semakin majunya dunia teknologi dan semakin banyak kebutuhan dan pelayanan dalam dunia usaha bisnis untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Dengan ini kemajuan teknologi dan informasi yang memberi banyak perubahan dan pengaruh sebagai aspek kehidupan. Perubahan ini memicu berkembangnya sistem teknologi informasi dan komunikasi beralih menjadi *online*. Melalui perangkat komunikasi yang terhubung dengan internet, masyarakat dapat melakukan banyak hal dengan mudah, salah satunya dalam memesan tiket secara *online* atau *e-ticketing* tanpa harus keluar rumah. (Nurul Azizah et al., 2021)

E-Ticketing atau electronic ticketing adalah suatu cara buat mendokumentasikan proses penjualan pada aktifitas perjalanan pelanggan tanpa perlu mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Seluruh info tentang electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan. (Wiharko & Setiawan, 2022)

Salah satu perusahaan jasa yang menarapkan sistem pemesanan *e-ticketing* yang bergerak dalam bidang pariwisata adalah Hotel Grand Darussalam Syariah yang merupakan hotel berbasis syariah yang berada di kota Medan. Pada dasarnya Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industry dan syariah. Keberadaannya menjadi jaminan akan tempat menginap yang aman dari hal-hal yang negatif, ramah dalam suasana religius. Maka demi menunjang tujuan tersebut, peran pemerintah sangatlah diperlukan dalam memperkuat keberadaan hotel yang

berbasis syariah, serta memberikan kepastian hukum akan keberlangsungannya. (Janitra, 2021)

Ketersediaan layanan online booking sistem, akan memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam melakukan perencanaan wisata dan mengemas kegiatan liburan dengan menyenangkan dan sesuai dengan ekspektasinya, dengan layanan ini para pengguna jasa akan lebih merasa puas dan yakin dalam melakukan perjalanan wisatanya, karena mereka sudah mengetahui kepastian harga dan biaya yang akan dikeluarkan nantinya sebelum datang ke daerah tujuan wisata yang direncanakan. (Abdillah A et al., 2020)

Dalam menerapkan pemesanan *e-ticketing* Hotel Grand Darussalam Syariah berkerja sama dengan OTA atau *online travel agent*, dengan melalui aplikasi Traveloka dan pegi-peggi, untuk memanfaatkan teknologi dan informasi yang diharapkan mampu meningkatkan pendapatan dari kemudahan pelayanan yang lebih efisien.

Dalam meningkatkan pendapatan hotel merupakan tujuan dari setiap perusahaan parawista salah satunya diperoleh dari pemesanan kamar hotel dengan kemudahan akses yang dilakukan oleh Hotel Grand Darussalam Syariah. Pendapatan adalah balas jasa atau penggunaan faktor produksi yang dimiliki oleh sektor perusahaan yang dapat berupa gaji/upah, sewa, bunga, serta keuntungan profit. Salah satu indikator yang mempengaruhi pendapatan hotel adalah kemudahan layanan dalam memesan kamar hotel melalui *e-ticketing*. (Nurul Azizah et al., 2021)

Berikut ini adalah pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah dalam menggunakan *E-Ticketing*, dapat dilihat pada tabel I.1

Tabel I.1
Pendapatan hotel melalui *E-Ticketing* Tahun 2015-2021

No	Tahun	Pendapatan melalui <i>E-Ticketing</i>
1	2015	27.890.225
2	2016	70.350.230
3	2017	197.280.262
4	2018	183.169.156
5	2019	170.234.940
6	2020	98.380.578
7	2021	95.133.564

Sumber : Hotel Grand Darussalam Syariah

Di Hotel Grand Darussalam Syariah sendiri penggunaan sistem *e-ticketing* atau OTA digunakan sejak tahun 2015. Sebelumnya pemesanan tiket di Hotel Grand Darussalam Syariah hanya bisa reservasi melalui Telepon, Via Email, atau datang langsung ke Hotel Grand Darussalam Syariah dan customer menggunakan aplikasi *e-ticketing* masih banyak yang belum memahami cara penggunaannya dan masalah metode pembayaran juga belum lengkap sehingga customer lebih memilih reservasi via telepon dan pembayaran dengan uang cash dan dari hasil wawancara dengan Ibu Fifi Mounis selaku manajer operasional Hotel Grand Darussalam Syariah pemesanan tiket masih banyak yang manual dengan cara datang langsung ke Hotel Grand Darussalam Syariah dan juga rata-rata pengunjung hotel kebanyakan di usia 50 tahunan, apa lagi pada awal tahun 2020, sebuah virus yang berbahaya asal Wuhan, china masuk ke Indonesia yaitu Corona Virus atau COVID-19 yang penyebarannya sangat pesat dan menyebabkan kematian yang sangat besar. Sehingga mengakibatkan hampir semua omzet usaha kecil dan menengah terdampak virus corona termasuk dalam bidang pariwisata dan membuat *online travel agent* di tutup. Dengan ini peneliti ingin meneliti bagaimana pendapatan sebelum dan sesudah menggunakan *e-ticketing*. maka dari itu peneliti mengangkat Judul penelitian tentang **“ANALISIS PENGARUH *E-TICKETING* TERHADAP PENDAPATAN HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH “**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terdapat di atas, maka Identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat masih banyak yang tidak menggunakan *E-Ticketing* dalam pemesanan tiket di Hotel Grand Darussalam Syariah.
2. Tingkat pemesanan tiket hotel di Grand Darussalam Syariah masih banyak yang manual.
3. Akibat masa pandemic covid-19 *Online Travel Agent* di tutup
4. Masih rendahnya pemahaman customer mengenai prosedur *E-Ticketing* dalam pemesanan tiket di Hotel Grand Darussalam Syariah

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

Apakah ada pengaruh *E-Ticketing* terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari Rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

Untuk mengetahui Apakah ada Pengaruh *E-Ticketing* terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

1.5 Manfaat Penelitian

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis
 - 1) Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelar stara (S1) Program studi manajemen bisnis syariah di universitas muhammadiyah sumatera utara.
 - 2) Untuk mendapatkan wawasan dan ilmu tentang *e-ticketing* pada hotel grand Darussalam syariah.

- b. Bagi Akademis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan masukan bagi penulis lainnya.
 - 2) Sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya untuk lebih baik lagi.
- c. Bagi pembaca

Sebagai penambah wawasan ilmu pengetahuan tentang *e-ticketing* pada hotel syariah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memperoleh pembahasan yang sistematis sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Pada bab ini penulis memuat tentang gambaran umum dalam penelitian yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang landasan terhadap masalah yang akan dibahas dan memaparkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar dalam Analisis Pengaruh *E-Ticketing* Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, penentuan lokasi, dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik penarikan sampel,

variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas analisis data dan uji hipotesis yang terdiri dari uji asumsi klasik, uji normalitas data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *E-Ticketing*

2.1.1.1 Pengertian *E-Ticketing*

Menurut Blenz menjelaskan, *E-Ticketing* adalah suatu metode perdagangan, pembelian, dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya jasa perjalanan melalui media internet dan komputer. Adapun pengertian dari tiket elektronik menurut Miftahul Rizky menjelaskan E-Tiket atau electronic ticket adalah sebuah metode perdagangan, pembelian, dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya jasa perjalanan melalui media internet dan komputer.

Sistem e-ticket (Electronic Ticket) atau tiket online yang berupa website, dapat diakses dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan akses jaringan internet. Sehingga e-ticket (Electronic Ticket) tersebut dapat di jadikan inovasi baru dalam sistem permintaan pelayanan dukungan, sebagai suatu sistem pelayanan baru, dalam permintaan pelayanan dukungan dengan memanfaatkan perkembangan informasi teknologi.(Annisa Putri, 2021)

Pentingnya kemajuan teknologi untuk pengembangan produk bidang pariwisata dan industri jasa perhotelan telah memungkinkan bagi perusahaan untuk menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pelanggan dan keinginan, preferensi dan nilai-nilai yang diharapkan pelanggan. Teknologi dalam sistem pemesanan hotel telah memungkinkan para pelaku bisnis perhotelan untuk menangkap info penting pada preferensi pelanggan dan karena itu telah memicu peningkatan secara dramatis terhadap saluran langsung komunikasi pemasaran.(utama Rai Bagus, 2017)

Teknologi yang digunakan untuk mengelola pemasaran telah menyebabkan strategi harga yang lebih dinamis dan responsive, peluang untuk meningkatkan keuntungan dan untuk menanggapi kebutuhan

pelanggan untuk produk dan nilai jasa yang baik dan karenanya memiliki potensi untuk berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Mekanisasi sistem dan proses seperti e-ticketing, pemesanan elektronik dan sistem online check-in memungkinkan semua maskapai memfasilitaskan aspek yang berbeda dari rantai nilai pelanggan, mempercepat proses, memastikan kualitas, menurunkan harga dan kapasitas untuk mengembangkan hubungan pemasaran dengan pelanggan dan pembentukan loyalitas pelanggan. (utama Rai Bagus, 2017)

2.1.1.2 Proses Pemesanan *E-Ticketing* Hotel di Pegi-Pegi

1. Mulai pencarian Anda di halaman utama hotel Pegipegi dengan memasukkan kota/daerah/nama hotel dan data menginap (check-in & lama menginap).
2. Di halaman hasil pencarian, Anda dapat langsung memilih hotel yang Anda inginkan.
3. Setelah menemukan hotel yang sesuai, Anda dapat memilih kamar hotel dan jumlahnya.
4. Isi Data dan Lakukan Pembayaran
Isi data pemesan dengan data tamu yang akan menginap. Setelahnya, review kembali data Anda di halaman review. Setelah memastikan data sudah benar, lanjutkan ke halaman pembayaran.
5. Voucher Hotel/E-ticket Dikirimkan
Setelah pembayaran sukses diterima, Anda akan menerima email berisi ringkasan voucher hotel berupa e-ticket secara instan, maksimum dalam 60 menit. (pegi-pegi, n.d.)

2.1.1.3 Manfaat *E-Ticketing*

Berikut adalah beberapa manfaat menggunakan *e-ticketing*, yaitu :

1. simpanan, Mengurangi biaya yang terkait dengan pencetakan tiket dan mengurangi resiko menghilangkan tiket serta mengurangi memerlukan tiket untuk stik, amplop dan pos.

2. Aman.
3. Setiap pelanggan dapat memesan dan mencetak tiket mereka sendiri.
4. Informasi tambahan, e-ticketing menyediakan ruang untuk tambahan informasi seperti peta jalan, arah, dan lain informasi pelanggan.
5. Periklanan, e-ticketing menyediakan kemampuan unik periklanan. Sehingga dapat menarik minat konsumen dalam memesan tiket tersebut sehingga meningkatkan pendapatan.(Nurul Azizah et al., 2021)

2.1.1.4 Kelemahan *E-Ticketing*

Namun terdapat juga beberapa kelemahan dari sistem E-ticket diantaranya adalah :

- 1) Tidak semua orang mengerti tentang internet, artinya belum bisa mengoperasikan internet itu sendiri.
- 2) Keterbatasan pihak hotel dalam memasarkan tiketnya secara online.
- 3) .Belum semua orang mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara online.
- 4) Belum semua orang mengetahui dan paham betul tentang e-ticket.(Nurbani et al., 2022)

2.1.1.5 Indikator *E-Ticketing*

Adapun beberapa indikator dalam *E-Ticketing* ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem

adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna.(w. H & E. R, 1992)

2. Kualitas Informasi

Merupakan kualitas keluar (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.(Lang. S.S & R.B, 2002)

3. Kualitas Pelayanan

Merupakan hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan terima. (Lang. S.S & R.B, 2002)

4. Kualitas Pengguna

Berkaitan dengan respon konsumen terhadap penggunaan output dari website dan aplikasi

2.1.2 Pendapatan

2.1.2.1 Pengertian Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan baik berupa uang maupun berupa barang yang berasal dari pihak lain maupun hasil industri yang dinilai atas dasar sejumlah uang dari harta yang berlaku saat itu, Pendapatan sangat

berpengaruh bagi kelangsungan suatu usaha, semakin besar pendapatan yang diperoleh maka semakin besar kemampuan suatu usaha untuk membiayai segala pengeluaran dan kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan. (Hestanto, n.d.).

Pada konsep ekonomi, menurut Adam Smith penghasilan adalah jumlah yang dapat dikonsumsi tanpa harus mengakibatkan penurunan modal, termasuk modal tetap (*fixed capital*) dan modal berputar (*circulating capital*). Hicks mengatakan bahwa penghasilan adalah jumlah yang di konsumsi oleh seseorang selama jangka waktu tertentu. Sementara itu, Henry C Simon yang memandang dari sudut penghasilan perorangan, mendefinisikan penghasilan sebagai jumlah dari nilai pasar barang dan jasa yang dikonsumsi dan perubahan nilai kekayaan yang ada pada awal dan akhir satu periode.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pendapatan adalah hasil kerja (usaha atau sebagainya). (Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008) Sedangkan pendapatan dalam kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan dan organisasi lain dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos dan laba. (Marbun, 2003)

Soekartawi menjelaskan pendapatan akan mempengaruhi banyaknya barang yang dikonsumsi, bahwa sering kali dijumpai dengan bertambahnya pendapatan, maka barang yang dikonsumsi bukan saja bertambah, tapi juga kualitas barang tersebut ikut menjadi perhatian. Misalnya sebelum adanya penambahan pendapatan beras yang dikonsumsi adalah kualitas yang kurang baik, akan tetapi setelah adanya penambahan pendapatan maka konsumsi beras menjadi kualitas yang lebih baik.(Soekartawi, 2012) secara garis besar pendapatan atau income adalah hasil penjualannya dari faktor-faktor produksi yang dimilikinya kepada sektor produksi (Hayati et al., 2021)

Pendapatan adalah suatu yang sangat penting dalam setiap perusahaan. Tanpa adanya pendapatan mustahil akan didapat penghasilan (Siti Fauziah Dr . Hj . Dahrani , SE, 2021). Pendapatan adalah hasil yang timbul dari aktivitas perusahaan yang biasa dikenal atau disebut penjualan, penghasilan jasa (fees), bunga deviden, loyalty dan sewa. Pendapatan selain itu juga dapat didefinisikan sebagai penghasilan dari usaha pokok perusahaan atau penjualan barang atas jasa diikuti biaya-biaya sehingga diperoleh laba kotor.(S, 2002) Pendapatan dapat juga diartikan sebagai :(Sholihin, 2010)

- a. Semua penerimaan, baik tunai maupun bukan tunai yang merupakan hasil dari penjualan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu (income revenue).
- b. Penerimaan dana sebagai hasil dari investasi.

Tingkat pendapatan merupakan salah satu kriteria maju tidaknya suatu daerah. Bila pendapatan suatu daerah relatif rendah, dapat dikatakan bahwa kemajuan dan kesejahteraan tersebut akan rendah pula. Kelebihan dari konsumsi maka akan disimpan pada bank yang tujuannya adalah untuk berjaga-jaga apabila baik kemajuan dibidang pendidikan, produksi dan sebagainya juga mempengaruhi tingkat tabungan masyarakat. Demikian pula hanya bila pendapatan masyarakat suatu daerah relatif tinggi, maka tingkat kesejahteraan dan kemajuan daerah tersebut tinggi pula.(Danil, 2013)

2.1.2.2 Jenis-Jenis Pendapatan

Dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan nomor 23 tahun 2010 membagi pendapatan menjadi tiga jenis yaitu: (“Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Tentang Pendapatan,” 2009)

- a. Penjualan barang Barang meliputi barang yang diproduksi perusahaan untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali, seperti barang dagang yang dibeli pengecer atau tanah dan properti lain yang dibeli untuk dijual kembali.

Penjualan jasa Penjualan jasa biasanya menyangkut pelaksanaan tugas yang secara kontraktual telah disepakati untuk dilaksanakan selama suatu periode waktu yang disepakati oleh perusahaan. Jasa tersebut dapat diserahkan selama satu atau lebih dari satu periode.

Beberapa kontrak penjualan jasa yang timbul dari kontrak konstruksi, misalnya kontrak penjualan jasa mengenai manajer proyek dan arsitek, tidak dibahas dalam Pernyataan. Penggunaan aset perusahaan oleh pihak-pihak lain yang menghasilkan bunga, royalti dan dividen. Penggunaan aktiva perusahaan oleh pihak lain menimbulkan pendapatan dalam bentuk :

- 1) Bunga-pembebanan untuk penggunaan kas atau setara kas atau jumlah terhutang kepada perusahaan.
- 2) Royalti-pembebanan untuk penggunaan aktiva jangka panjang perusahaan, misalnya paten, merk dagang, hak cipta, perangkat lunak komputer.

Dividen-distribusi laba kepada pemegang investasi ekuitas sesuai dengan proporsi mereka dari jenis modal tertentu

2.1.2.3 Karakteristik Pendapatan

Walaupun jenis pendapatan yang dimiliki setiap perusahaan berbeda-beda, tetapi dari sudut akuntansi seluruh pendapatan tersebut mulai dari kelompok pendapatan yang berasal dari penjualan barang jadi hingga pendapatan dari penjualan jasa memiliki karakteristik yang sama

dalam pencatatannya. Karakteristik pendapatan dibagi menjadi dua karakteristik yaitu:

1. Jika bertambah saldonya, harus dicatat disisi kredit. Setiap pencatatan di sisi kredit berarti akan menambah saldo pendapatan tersebut.
2. Jika berkurang saldonya harus dicatat di sisi debet. Setiap pencatatan di sisi debet berarti akan mengurangi saldo pendapatan tersebut.(Danil, 2013)

Karakteristik pendapatan adalah:

- 1) Bahwa pendapatan itu muncul dari kegiatan-kegiatan pokok perusahaan dalam mencari laba.
- 2) Bahwa pendapatan itu sifatnya berulang-ulang atau berkesinambungan kegiatan-kegiatan pokok tersebut pada dasarnya berada dibawah kendali manajemen.(Hery & Lekok, 2012)

2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi volume pendapatan dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Produk, Salah satu tugas utama dari manajemen penjualan adalah desain produk yaitu mereka merupakan pemberi saran perbaikan yang diperlukan desain produk dengan akibat dari keluhan para pelanggan.
- 2) Harga, Jumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk mendapatkan suatu produk dengan akibat dari keluhan para pelanggan.
- 3) Distribusi, prantara barang dari produsen ke konsumen, semakin luas pendistribusiannya maka akan mempengaruhi penjualan promosi.
- 4) Promosi, Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan dengan tujuan utama menginformasikan, mempengaruhi dan mengingatkan konsumen agar memilih program yang diberikan perusahaan.(Mulyadi, 2010)

Sedangkan menurut (Boediono, 2012) pendapatan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain dipengaruhi:

- 1) Jumlah faktor-faktor produksi yang dimiliki yang bersumber pada, hasil-hasil tabungan tahun ini dan warisan atau pemberian
- 2) Harga per unit dari masing-masing faktor produksi, harga ini ditentukan oleh penawaran dan permintaan di pasar faktor produksi.
- 3) Hasil kegiatan anggota keluarga sebagai pekerjaan sampingan.

2.1.2.5 Pendapatan berdasarkan perspektif Islam

Pendapatan dalam Islam adalah penghasilan yang diperoleh dari usaha yang halal. Pendapatan yang halal akan membawa keberkahan dari Allah SWT. Harta yang didapat dari kegiatan yang tidak halal, seperti mencuri, korupsi dan perdagangan barang haram bukan hanya akan mendatangkan bencana atau siksa di dunia namun akan juga di siksa di akhirat kelak. Harta yang diperoleh secara halal akan membawa keberkahan. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam (*Q.S An- Nahl Ayat 114*, n.d.)

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِنَّ كُفْرَكُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

Artinya :Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya.

Dalam ekonomi islam ditegakan suatu sistem yang adil dan merata dalam mendistribusikan pendapatan. Sistem ini tidak memberikan kebebasan dan hak atas milik pribadi secara individu dalam bidang produksi, tidak perlu mengikat mereka dengan satu sistem pemerataan ekonomi yang seolah-olah tidak boleh memiliki kekayaan secara bebas. Selain itu untuk mencapai pemerataan pendapatan kepada masyarakat secara obyektif, islam menekankan perlunya membagi kekayaan kepada masyarakat melalui kewajiban membayar zakat, mengeluarkan infaq, serta adanya hukum waris dan wasiat serta ribah. Usaha yang dilakukan manusia itu baik dalam bentuk fisik maupun mental dalam rangka

menghasilkan produk dalam bentuk barang maupun jasa. (Nurul Azizah et al., 2021)

2.1.2.6 Indikator Pendapatan

Adapun indikator pendapatan adalah sebagai berikut :

1.Harga

Menurut (Kasmir & Jakfar, 2010) menyatakan bahwa harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan marketing mix. Harga adalah sejumlah uang yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa.

2.1.3 Hotel Syariah

2.1.3.1 Pengertian Hotel Syariah

Hotel Syariah (Pradesyah, 2018) merupakan suatu hotel yang mempunyai operasional sesuai dengan prinsip syariah. Perkembangan hotel syariah dari tahun ketahunnya terus mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini terlihat dari banyaknya hotel syariah yang kini mulai di gandrungi oleh masyarakat, bukan hanya itu saja. Hotel syariah kini juga menjadi salah satu rujukan bagi para wisatawan yang ingin melakukan perjalanan. Parawisata merupakan salah satu hal yang kini mulai dikembangkan oleh negara-negara. Sebab, dengan adanya objek wisata, maka negara dapat meningkatkan perekonomian dan pendapatan yang ada pada suatu negara. Bukan hanya itu saja, adanya objek wisata yang menarik, maka akan menarik para wisatawan untuk berkunjung ke negara tersebut. Dari sinilah devisa negara akan terus mengalami peningkatan.

Menurut (*UU. No 10 Tentang Parawisata, 2009*), yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Selain itu pengertian hotel syariah (Dahnil, 2022) adalah hotel yang menerapkan syariah islam kedalam kegiatan operasional hotel.

Kehadiran hotel dengan konsep syariah ini mengurangi *image* masyarakat bahwa hotel menjadi tujuan dan tempat maksiat, karena dengan perusahaan yang berprinsip syariah maka seluruh aktivitas perusahaan harus berdasarkan prinsip syariah.

hotel yang berkonsep syariah, maka peraturan-peraturan yang dijadikan acuan untuk menjalankan operasionalnya adalah hukum syariah islam. Hotel syariah dalam prakteknya tidak semata-mata berorientasi hanya keuntungan materi, namun juga berorientasi pada mewujudkan kemaslahatan umat, mewujudkan keadilan dan pemerataan pendapatan, membangun peradaban yang luhur, menciptakan kehidupan yang seimbang dan harmonis.

Hotel syariah merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

1. Kamar tidur atau kamar tamu
2. Makanan dan minuman
3. Pelayanan-pelayanan penunjang lainnya seperti : tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya.

Suatu hotel berusaha memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik dalam produk dan jasa yang disediakan agar dapat menjadi pilihan orang – orang untuk menginap, secara umum hotel syariah memiliki beberapa kriteria yaitu :

- 1) Fasilitas, pengadaan, penyediaan, dan penggunaan tidak bertentangan dengan syariah
- 2) Tamu yang *Check In*, adanya *receptionis policy* seleksi tamu bagi lawan jenis, ini diterangkan dalam (*Q.S Al-Isra' Ayat 32*, n.d.):

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْجَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَاحِشَةً وَسَاءَ سَبِيلًا

Artinya: ”Dan janganlah kamu mendekati zina; sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji. Dan suatu jalan yang buruk” (Junus, 1983)

3). Makanan dan minum yang berlabel halal dan baik, ini dijelaskan dalam (Q.S Al-Baqarah Ayat 168, n.d.):

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya : “ Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.”

4. Interior dan dekorasi, sesuai dengan nilai-nilai keindahan dalam islam

5. Pemasaran terbuka untuk semua kalangan,(Q.S Annisa Ayat 29, n.d.)

:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama- suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu “

6. Operasional, kebijakan, peraturan, keuangan pengelolaan SDM sesuai dengan syariah

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan dan referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat membantu dalam menyusun penelitian dan dapat memperkaya teori yang dikaji untuk melakukan penelitian.

Adapun tabel penelitian terdahulu yang telah membahas sekitar topik ini adalah sebagai berikut :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

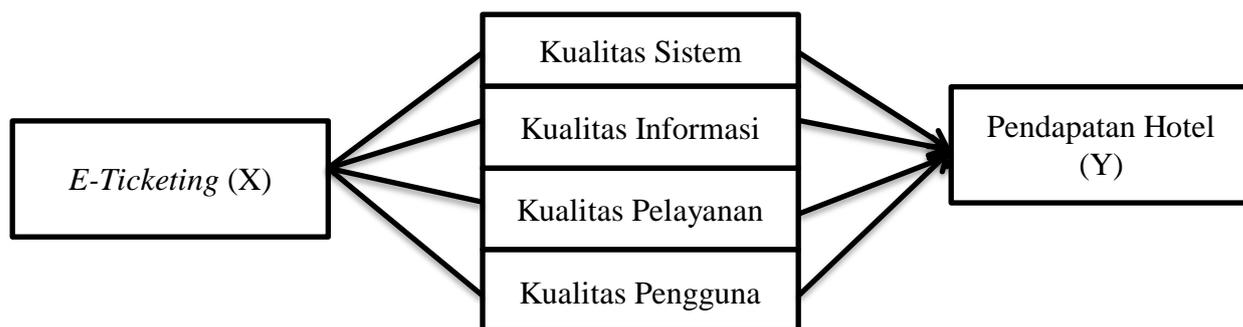
No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1	Jurnal Cut Nurul Azizah dkk, (2021)	Analisis Layanan E-Ticketing Dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, analisis layanan e-ticketing yang diperoleh dari Hotel Syariah Grand Jamee Medan sesudah menggunakan e-ticketing sebesar 26% jika dikalkulasikan dari tahun 2014 hingga 2019 ini menunjukkan bahwa capaian target yang diharapkan pihak hotel masih sangat rendah.
2	Jurnal Refi Nurbani, Caesar Aldo Iriansyah, Nurmalasari (2018)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Ticketing Kereta Rel Listrik Pada Stasiun Senen Jakarta	mengungkapkan bahwa hasil dari penelitian adalah adanya suatu kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan (X) yang positif dan signifikan pada Kepuasan Konsumen (Y). Melalui uji signifikan dengan statistik uji t, diperoleh t hitung terhadap Koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,0945 berarti lebih besar dari 0,05 maka H ₀ diterima dan H ₁ ditolak. Dan uji signifikan t hitung Koefisien Kepuasan Konsumen sebesar 0,02718 yang berarti lebih besar dari 0,05 maka H ₀ diterima dan H ₁ ditolak. Sedangkan besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah 0,728 yang artinya 72,8% variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan E-ticketing Kereta Rel Listrik Pada Stasiun Senen Jakarta disebabkan variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan

			sisanya 27,2% tidak dapat dijelaskan atau diterangkan.
3	Jurnal Lenti Susanna Saragih (2019)	Dampak Online Travel Agent (OTA) dalam Meningkatkan Pengunjung Di Pardede Internasional Hotel Medan	dari hasil penelitian bahwa dampak OTA dalam meningkatkan Pengunjung sangat tinggi sehingga banyak pengunjung yang datang memesan kamar di Pardede Internasional Hotel Medan.
4	Jurnal Hendry Gustiady dkk (2019)	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui situs Travel oka	Kepercayaan signifikasi positif terhadap keputusan pembelian online melalui situs Traveloka. Kualitas pelayanan signifikasi positif terhadap kepuasan pembelian online melalui situs Traveloka serta kepercayaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian online melalui situs Traveloka sebesar 32,7%.
5	Jurnal Zahra Raihnah020)	Pemanfaatan Layanan E-Ticketing Commuterline dalam Pendisiplinan Perilaku Sosial pada Pengguna KRL di Stasiun Depok Lam	Bahwa dengan diterapkannya sistem E-Ticketing diikuti dengan beberapa penerapan kebijakan baru oleh PT KAI ternyata mampu mengubah kondisi area stasiun dari yang kotor, kumuh, lingkungan yang tidak aman dan nyaman serta tidak terorganisir menjadi lebih baik, bersih, aman dan nyaman serta tersistematis. Disamping itu, modernisasi pelayanan KRL juga mengubah budaya perilaku modern pengguna nya menjadi lebih tertib, disiplin, dan teratur dalam menggunakan transportasi KRL

2.3 Kerangka Konseptual

Merupakan gambaran dan arahan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, atau memiliki arti hasil sebuah sintesis dari proses berpikir deduktif maupun induktif, kemudian dengan kemampuan kreatif dan inovatif diakhiri konsep atau ide baru.(Hidayat, n.d.)

Berikut adalah gambaran konseptual dari Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah.



Gambar II.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, karena jawaban tersebut masih didasarkan pada teori yang relevan belum sampai pada fakta empiris melalui pengumpulan data.(Hidayat, n.d.)

Hipotesa yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X dan variabel Y, dimana variabel nol (H_0) yaitu suatu hipotesa tentang tidak adanya hubungan, sedangkan hipotesa alternatif (H_a) merupakan hipotesa yang menyatakan ada nya hubungan yang diajukan peneliti dalam penelitian ini,

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran di atas maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : *E-Ticketing* tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap pendapatan hotel Grand Darussalam Syariah

H_a : *E-Ticketing* berpengaruh secara signifikansi terhadap pendapatan hotel Grand Darussalam Syariah

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. (Hamdi, 2014)

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Hotel Grand Darussalam Syariah
Jln. Darussalam No. 32 B, Sei Sikambing D, Medan Petisah, Kota
Medan Sumatera Utara.

b. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada Februari 2022 sampai
dengan Juni 2022.

Tabel III.1
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2022																															
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul	■	■																														
2.	Penulisan proposal			■	■	■	■																										
3.	Bimbingan proposal					■	■	■	■																								
4.	Seminar proposal							■																									
5.	Riset dan pengumpulan data									■	■	■	■																				
6.	Bimbingan skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
7.	Sidang meja hijau																																

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2013) dalam penelitian ini perlu dijelaskan populasi dan sampel yang dapat digunakan sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang memesan kamar di Hotel Grand Darussalam Syariah.

Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel maka diambil adalah populasi, dimana populasi adalah para tamu yang memesan kamar dari bulan Mei 2022 yaitu sebanyak 210 orang

3.3.2 Teknik Penarikan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diambil dan diteliti untuk mendapatkan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan, dengan begitu sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti.

Pengambilan sampel ini menggunakan dua cara yaitu dengan metode *sampling accidental* atau *purposive sampling*. Metode *Sampling accidental* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (- Dahrani, 2011).

Sedangkan *purposive sample* yaitu metode penarikan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Lestari et al., 2021). Adapun kriteria dalam penelitian yaitu tamu hotel di hotel Grand Darussalam Syariah.

Adapun ukuran sampel yang akan digunakan adalah dengan cara menggunakan teknik slovin.

$$\text{Rumusnya : } n = \frac{N}{1+(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah Konsumen (populasi)

e = *Level of error* (0,1)

maka :

$$n = \frac{210}{1 + 210(0,1)^2}$$

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0.01)}$$

$$n = \frac{210}{3,1}$$

$$n = 67,7$$

dari hasil di atas maka sampel yang digunakan sebesar 68 orang dengan populasi 210 orang

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Syafi'i, 2005). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Pengaruh *E-Ticketing* Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah. Maka variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (independen variabel) (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi pengaruh atau penyebab berubahnya variabel yang menjadi pengaruh atau penyebab berubahnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *E-Ticketing* (X1).

2. Variabel terikat (dependen variabel) (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pendapatan Hotel (Y).

3.5 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan kegiatan pengukuran variabel penelitian dilihat dari berdasarkan ciri-ciri spesifik yang tercermin dalam dimensi-dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian (Widodo, 2019). Adapun definisi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) *E-Ticketing*

merupakan suatu cara buat mendokumentasikan proses penjualan pada aktifitas perjalanan pelanggan tanpa perlu mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Seluruh info tentang electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan

2) Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan baik berupa uang maupun berupa barang yang berasal dari pihak lain maupun hasil industri yang dinilai atas dasar sejumlah uang dari harta yang berlaku saat itu.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

Wawancara adalah proses Tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Narbuko & Achmadi, 2018). Wawancara melalui *Whatsapp* kepada salah satu pihak Hotel di Grand Darussalam Syariah.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan di teliti (Narbuko & Achmadi, 2018). Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden atau masyarakat tentang *E-Ticketing* terhadap pendapatan hotel Grand Darussalam Syariah.

Di dalam penelitian ini, tahap pengolahan data yang akan digunakan, yaitu :

1. Pengeditan (Editing)

Proses pengeditan di dalam penelitian ini merupakan proses yang bertujuan supaya data yang telah dikumpulkan dapat

- a. Memberikan kejelasan sehingga mudah dibaca, hal ini memiliki pengertian bahwa pengeditan data yang sempurna akan membuatnya lebih jelas dan mudah dibaca sehingga membuat data mudah dimengerti.

- b. Konsisten, hal ini memiliki pengertian bahwa bagaimana pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden dan pengecekan konsistensi dapat mendeteksi jawaban-jawaban yang keliru/salah.
- c. Lengkap, hal ini memiliki pengertian bahwa seberapa banyak data yang hilang dari yang telah dilakukan. Data yang hilang kemungkinan besar dikarenakan responden menolak menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu.

2. Pemberian Kode (Coding)

Proses pemberian kode dalam penelitian ini merupakan suatu cara untuk memberikan kode tertentu terhadap bermacam-macam jawaban dari kuesioner yang telah disebar guna dikelompokkan pada kategori yang sama. Pengkodean ini berarti menerjemahkan data ke dalam kode dan secara lebih lanjut akan dianalisis melalui program komputer.

3. Pemberian Skor (Scoring)

Proses penentuan skor atas jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai tergantung pada anggapan atau pendapat dari responden. Dalam penelitian ini, proses dilakukan dengan memberikan tingkatan skor. Skor pengukuran dengan menggunakan skala likert, yaitu

Tabel III.2
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	.Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert. Skala Likert

merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif maupun negative terhadap suatu pertanyaan.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *e-ticketing* terhadap pendapatan hotel Grand Darussalam Syariah, dan teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistic yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan dari computer misalnya melalui aplikasi SPSS. Dengan kriterial sebagai berikut :jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid

1. jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

3.8.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji penelitian yang menggunakan kuisisioner dalam pengambilan datanya. Uji reliabilitas digunakan guna untuk menguji konsistensi alat ukur apakah hasilnya tetap konsisten dan reliable

Pengujian relibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Dimana nilai *Alpha Cronbach* semakin mendekati 1 maka semakin tinggi, ketetapan internal reliabilitasnya. Pengujian reliabilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma t^2}\right)$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrument

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$: jumlah varians butir

σ^2 : varians total

Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas, maka dilakukan dengan cara membandingkan perhitungan r_{11} dibandingkan dengan r_{tabel} pada $\alpha=10\%$ dengan kriteria kelayakan jika $r_{11} > r_{tabel}$ berarti dinyatakan reliable. Dan jika $r_{11} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak reliable. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* $> 0,06$.¹⁴.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, dilakukan pengujian asumsi klasik yang bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model terbaik. Jika model adalah model yang baik maka data dianalisis layak untuk di jadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau tujuan pemecahan masalah praktis (Basri & Dahrani, 2017). Uji asumsi klasik pada penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas

3.8.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas yang dimaksud dalam asumsi klasik pendekatan adalah data residual yang dibentuk model regresi linear terdistribusi normal, bukan variabel bebas ataupun variabel terikatnya. Pengujian terhadap residual terdistribusi normal atau tidak dapat digunakan (Ghozali, 2013)

3.8.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen, untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diukur dari nilai tolerance value atau variance inflation factor (VIF) dari masing- masing variabel. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi multikolinearitas dan pengujian dilakukan menggunakan spss.

3.8.1.3 Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residul suatu pengamatan ke pengamatan lain.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel bebas secara bersamaan dengan satu variabel terikatnya.

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_k X_k + \varepsilon_i$$

Dimana :

Y_1 = Nilai variabel terikat yang diramalkan

β_0 = Bilangan konstan

β_1, β_2 = Koefisien regresi untuk X_1, X_2, X_k

X_1, X_2, X_k = Variabel bebas

ε_i = Kesalahan

k = Jumlah Variabel

Sumber : (Sugiarto, 1992)

3.8.5 Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis Adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi. untuk memperoleh dari analisi ini maka terlebih dahulu melakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara menyeluruh atau simultan (uji f) dan secara persial (uji t) yang dijelaskan sebagai berikut:

3.8.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Pengujian Ini Bertujuan Untuk Memastikan Apakah Variabel Independen Yang Terdapat Dalam Persamaan Tesebut Secara Individu Mempengaruhi Terhadap Nilai Variabel Independen. Jika T Hitung Lebih Besar Dari Pada T Tabel, Maka H_0 Ditolak Dan H_1 Di Terima, Berarti Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Dari Variabel Dependen Terhadap Variabel Independen. Jika T Hitung Lebih Kecil Dari Pada T Tabel, Maka H_0 Diterima, Dan H_1 Ditolak. Berarti Tidak Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Variabel Dependen Terhadap Variabel Independen (Hidayat, n.d.).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Institusi

4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Darussalam Syariah

Hotel Grand Darussalam Syariah merupakan hotel berbintang 3 yang berbasis syariah dan berdomisili di pusat kota Medan yang beralamat di Jln. Darussalam No. 32 B, Sei Kambing D, Medan Petisah, Kota Medan Sumatera Utara dibawah jaringan bisnis Grand Darussalam Group. Terletak sangat strategis di pusat kota, akses di pusat bisnis kota dan sangat dekat dengan tempat wisata disekitar Kota Medan seperti wisata Kuliner, Istana Maimun, Masjid Raya yang bersejarah, wisata Alam bukit Lawang, Danau Toba, dan Puncak Brastagi.

Pada awal hotel Grand Darussalam Syariah didirikan yaitu pada 2009 dan mulai beroperasi pada 2010 merupakan hotel konvensional dengan nama hotel Grand Darussalam tanpa ada nama syariah seiring berjalan waktu selama 6 bulan hotel diubah dari sistem konvensional menjadi hotel berbasis syariah. Grand Darussalam Group tidak hanya menyediakan jasa penginapan namun juga perusahaan yang menyediakan jasa *tour & travel* sekaligus penyedia layanan antara lain :

- Umrah dan haji plus
- Pengurusan visa
- Paspor
- Tiket pesawat domestik dan internasional
- Paket tour dalam dan luar negeri
- *Money changer*

Grand Darussalam Group yang di pimpin oleh H. Bob S, Nasution, SE sejak tahun 2010 telah berkiprah dalam bidang jasa pelayanan ibadah umrah dan haji khusus yang telah mendapat izin resmi dari kementerian agama Republik

Indonesia izin PPIU No. D/660 Tahun 2014 (Periode II) dan izin PIHK No. D/184 Tahun 2015.

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun visi misi yang diterapkan pada PT. Grand Darussalam Medan yaitu sebagai berikut:

- Visi
 1. Menjadi *travel and tour*, dan perhotelan yang terkemuka serta bisa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
 2. Menjalankan usaha berdasarkan syariat Islam
- Misi
 1. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada seluruh pelanggan
 2. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, manajemen dan seluruh karyawan.

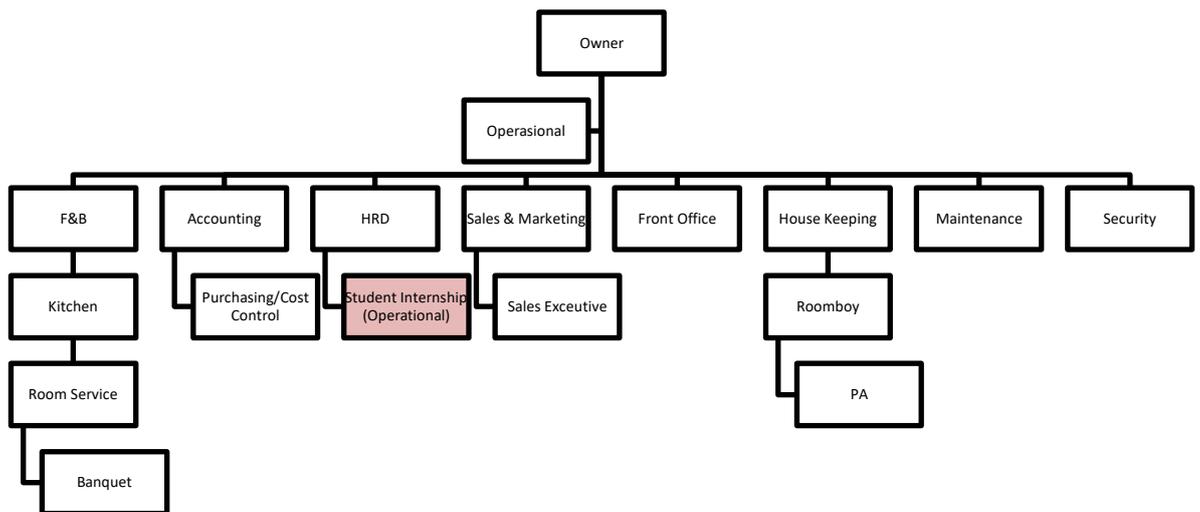
4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran skematis tentang hubungan dan kerjasama dan orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha mencapai tujuan. secara sederhana struktur organisasi menyatakan alat dan cara kerja mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah mencapai tujuan. oleh karena itu struktur organisasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga sumber daya manusia yang tersedia dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengendalian intern melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi dan menurut bagian-bagian yang dapat digunakan pada sebuah badan atau lembaga usaha yang ideal bentuknya yang dapat digunakan pada sebuah badan atau lembaga usaha yang berjalan melainkan masing-masing badan usaha membuat struktur organisasi sendiri secara khusus sesuai dengan misi yang dilakukan.

Semua bagian dalam merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dilepas dan bagian yang lain sehingga perlu ditekankan pentingnya hubungan horizontal dalam organisasi sebagai alat koordinasi disamping hubungan vertical serta penggunaan unit-unit organisasi yang lengkap untuk mempermudah

pengorganisasian. Oleh karena itu setiap karyawan harus mutlak memahami struktur organisasi ditempat mereka berkerja

Berdasarkan uraian diatas maka struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu pola yang mengatur pelaksanaan pekerjaan dari setiap orang yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan, Adapun struktur organisasi dari Hotel Grand Darussalam Medan yaitu sebagai berikut:



Gambar IV.1
Struktur Organisasi Hotel Grand Darussalam Syariah

4.1.4 Deskripsi Tugas Hotel

4.1.4.1 Owner

Owner adalah pemilik perusahaan dari Hotel Grand Darussalam Syariah, adapun tugas owner adalah sebagai berikut :

- Bertanggung jawab terhadap operasional
- Membuat perencanaan
- Menciptakan budaya
- Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain
- Membuat keputusan

4.1.4.2 Operasional

Operasional adalah orang yang turut andil dalam mengatur dan mengelola biaya dan anggaran yang berhubungan dengan hotel yang di keluarkan seefektif dan seefisien mungkin. Berikut adalah tugas operasional :

- Menekan biaya pengeluaran operasional seminim mungkin.
- Melakukan eliminasi terhadap pengeluaran operasional yang tidak penting.
- Mengembangkan inovasi tentang operasional agar berjalan dengan baik.
- Meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.
- Mengawasi persediaan barang distribusi, penyedia jasa, dan letak fasilitas operasional.
- Melakukan pertemuan rutin secara berkala dengan direktur, guna mencapai visi dan misi perusahaan.
- Mengawasi kualitas produk.
- Memeriksa laporan bulanan bidang finance, administrasi, operasional. Hal tersebut untuk mengetahui pengeluaran dan pemasukan perusahaan.
- Membuat laporan bulanan tentang seluruh hal yang berkaitan dengan operasional.
- Mengevaluasi penggunaan anggaran operasional.
- Mendampingi atasan dalam melakukan kegiatan yang memiliki hubungan dengan operasional didalam maupun luar perusahaan.
- Memimpin kegiatan operasional dan project.
- Mem-follow up kegiatan dari manajer marketing.
- Selalu melakukan koordinasi dengan pihak penyuplai bahan baku.
- Menyiapkan semua produk yang akan dijual ke customer/tamu dengan mengecek kualitas barang.kondisi kamar/ruang meeting terlebih dahulu.

4.1.4.3 Food & Beverage Department

F&B Department adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan makanan dan minuman yang ada di hotel. *Department* ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverages Product*. Berikut adalah tugas F&B Department :

- Bertanggung jawab atas pengelolaan makanan dan minuman
- Membuat laporan pemakaian bahan baku / F&B *cost*
- Menciptakan menu baru yang inovatif

4.1.4.4 Accounting Department

Accounting Department adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pencatatan uang termasuk keluar masuknya uang yang ada di hotel. Menangani gaji karyawan hotel serta pengadaan barang-barang untuk kegiatan operasional hotel. Berikut adalah tugas Accounting Department :

- Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
- Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel.
- Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi

4.1.4.5 Human Resources Development Department

Human Resources Development Department adalah salah satu department yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab memonitor seluruh karyawan serta menangani kenaikan jabatan karyawan, mutasi karyawan, pemberi ijin atau cuti karyawan, perekrutan tenaga profesional baru. Berikut adalah tugas Human Resources Development Department :

- Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
- Melakukan perekrutan karyawan.

- Membuat program pengembangan keterampilan karyawan.

4.1.4.6 Sales and Marketing Department

Sales and Marketing Department adalah bagian yang bertugas memasarkan produk dan jasa yang ditawarkan oleh hotel tempatnya bekerja demi menjangkau konsumen atau pelanggan untuk menginap di hotel. Marketing juga berperan dalam adanya *event* di suatu hotel. Salah satu formulir yang digunakan untuk mengetahui adanya *event* adalah setelah dibuatnya *banquet event order* (BEO).

Berikut adalah tugas Sales and Marketing Department :

- Membuat strategi pemasaran dan penjualan
- Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel
- Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel.
- Memastikan penjualan kamar memenuhi target.
- Juga bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.

4.1.4.7 Front Office Department

Front Office Department adalah kantor depan yang menjadi citra atau image pertama hotel yang dikunjungi, bila petugas (receptionist) ramah dan bersahabat maka pencitraan hotel itupun dapat dinilai baik. Pembawaan receptionist haruslah natural (muslim dan muslimah). Front office department adalah bagian yang menangani tamu pertama kali bila tiba di hotel, menangani proses check in dan check out, datangnya complaint, menangani pemesanan kamar baik langsung (walk in) ataupun tidak (reservation), sumber segala informasi. Berikut adalah tugas Front Office Department :

- Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di front office.
- Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel.

- Membuat laporan kamar check in dan check out, dan reservasi.
- Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pesan kamar, melaksanakan pendaftaran dan penentuan kamar.
- Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
- Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
- Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *House Keeping*.
- Menyelenggarakan pembayaran tamu.
- Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
- Menangani telephone switch board, telex, dan telegram.
- Menangani barang-barang bawaan tamu.

4.1.4.8 Housekeeping Department

Housekeeping Department adalah departemen atau bagian yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kenyamanan seluruh area hotel dan kamar (guest room). Terdapat section yang bertugas di masing-masing bagian seperti room boy dan room maid yaitu orang yang bertugas membersihkan khusus kamar hotel, public area adalah orang yang tugasnya membersihkan area umum di hotel, gardener adalah bagian yang tugasnya merawat dan mengurus seluruh tanaman atau kebun yang ada di hotel. Berikut adalah tugas Housekeeping Department :

- Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian fasilitas hotel.

- Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu check-out.
- Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.

4.1.4.9 Maintenance Department

Maintenance Department adalah department yang bertugas dan bertanggung jawab atas semua urusan perbaikan serta pemeliharaan semua alat-alat yang membutuhkan tenaga listrik, elektronik dan mesin di hotel. Berikut adalah tugas Maintenance Departmen :

- Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

4.1.4.10 Security

Security bertugas dalam hal keamanan didalam hotel maupun di area sekitar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya. Berikut adalah tugas Security :

- Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- Menghalau gangguan keamanan dari dalam atau dari luar hotel.

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 50 responden untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai Analisis Pengaruh *E-Ticketing* Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah. Adapun karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dikelompokkan menjadi dua yaitu Laki-laki dan Perempuan. Rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS_KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	32	45.1	47.1	47.1
	Laki-laki	36	50.7	52.9	100.0
	Total	68	95.8	100.0	

Sumber : data diolah, 2022

Dari tabel IV.1 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah berjenis kelamin perempuan , yaitu sebanyak 36 orang atau 50,7% dan minoritas responden berjenis laki-laki, yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 45,1% dari keseluruhan responden adalah berjumlah 68 orang.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia dari 68 responden, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 tahun	4	5.6	5.9	5.9
	30-40 tahun	31	43.7	45.6	51.5
	40-50 tahun	33	46.5	48.5	100.0
	Total	50	95.8	100.0	

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel IV.2 di atas diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang diambil pada sampel penelitian ini mayoritas berusia 40-50 tahun yakni sebanyak 33 orang atau sebesar 46.5%, minoritas berusia 30-40 tahun yakni 31 orang atau sebesar 43.7%, dari keseluruhan responden berjumlah 68 orang.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui tingkat peresentasi berdasarkan pendidikan terakhir dari 50 responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frequency	Percent	Valid Percent
SMA	44	62.0	64.7
D3	13	18.3	19.1
S1	10	14.1	14.7
S2	1	1.4	1.5
Total	68	95.8	100

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel IV.3 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas pendidikan SMA yakni 44 orang atau sebesar 62% dan minoritas S2 yakni 1 orang atau sebesar 1,4% dari keseluruhan responden berjumlah 68 orang.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui tingkat peresentasi berdasarkan pekerjaan dari 50 responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Perkerjaan

		PEKERJAAN			
		Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pengusaha	1	1.4	1.5	25.0
	dosen	7	9.9	10.3	35.3
	mahasiswa	5	7.0	7.4	42.6
	ibu rumah tangga	16	22.5	23.5	23.5
	Tidak Menyebutkan	39	54.9	57.4	100.0
	Total	68	95.8	100.0	

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel IV.4 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan mayoritas tidak menyebutkan yakni 16 orang atau sebesar 22,5 % dan minoritas pengusaha yakni 1 orang atau sebesar 1,4% dari keseluruhan responden berjumlah 68 orang.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini peneliti akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor dan jawaban responden dari angket yang peneliti sebarakan. Diantaranya dapat dilihat sebagai berikut :

4.3.1 Distribusi jawaban responden untuk variabel *E-Ticketing* (X1) pada kualitas sistem

Tabel IV.5
Skor Variabel E-Ticketing (X1) pada kualitas sistem

Alternatif jawaban												
No item	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	24	35,3	40	58,8	4	5,9	0	0	0	0	68	100
2	25	36,8	35	51,5	8	11,8	0	0	0	0	68	100
3	33	48,5	26	38,2	9	13,2	0	0	0	0	68	100

4	19	27,9	33	48,5	16	23,5	0	0	0	0	68	100
5	17	25,0	41	60,3	10	14,7	0	0	0	0	68	100
6	20	29,4	42	61,8	6	8,8	0	0	0	0	68	100
7	24	35,3	35	51,5	9	13,2	0	0	0	0	68	100

Berdasarkan tabel IV.5 di atas maka data diuraikan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan pembelian tiket secara *online*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 40 responden atau sebesar 58,8%
2. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data yang di inginkan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 51,5 %
3. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* yang di gunakan selama ini sudah fleksibel bagi pengguna, mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden atau sebesar 48,5 %
4. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* dapat di akses dengan mudah dan nyaman, mayoritas menjawab setuju sebanyak 33 responden atau sebesar 48,5 %
5. Tanggapan responden mengenai Tampilan pada sistem *E-Ticketing* memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 41 responden atau sebesar 60,3 %
6. Tanggapan responden mengenai Kemudahan yang di berikan sistem *E-Ticketing* dapat menarik constumer untuk melakukan pemesanan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 42 responden atau sebesar 61,8 %
7. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* dapat merespon dengan cepat pemesanan yang dilakukan secara *online*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 51,5 %

4.3.2 Distribusi jawaban responden untuk variabel *E-Ticketing* (X1) pada kualitas informasi

Tabel IV.6
Skor Variabel E-Ticketing (X1) pada Kualitas Informasi

Alternatif jawaban												
No item	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	30,9	32	47,1	14	20,6	1	1,5	0	0	68	100
2	16	23,5	41	60,3	10	14,7	1	1,5	0	0	68	100
3	23	33,8	34	50,0	11	16,2	0	0	0	0	68	100
4	23	33,8	31	45,6	13	19,1	1	1,5	0	0	68	100
5	13	19,1	38	55,9	14	20,6	3	4,4	0	0	68	100
6	21	30,9	36	52,9	11	16,2	0	0	0	0	68	100
7	22	32,4	32	47,1	14	20,6	0	0	0	0	68	100

Berdasarkan tabel IV.6 di atas maka data diuraikan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai Informasi harga *E-Ticketing* sangat akurat, mayoritas menjawab setuju sebanyak 32 responden atau sebesar 47,1 %
2. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* menyajikan informasi yang meyakinkan pengguna, mayoritas menjawab setuju sebanyak 41 responden atau sebesar 60,3%
3. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* memberikan informasi yang lengkap dan detail, mayoritas menjawab setuju sebanyak 34 responden atau sebesar 50,0 %
4. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah di baca, mayoritas menjawab setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 45,6 %
5. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* memberikan informasi yang ringkas, jelas dan mudah di mengerti, mayoritas menjawab setuju sebanyak 38 responden atau sebesar 55,9%

6. Tanggapan responden mengenai Format penyajian informasi mengenai pembelian tiket mudah di akses dan di pahami, mayoritas menjawab setuju sebanyak 36 responden atau 52,9 %
7. Tanggapan responden mengenai Informasi *E-Ticketing* memberikan informasi tepat waktu sesuai yang di harapkan oleh pengguna, mayoritas menjawab setuju sebanyak 32 responden atau sebesar 47,1 %

4.3.3 Distribusi jawaban responden untuk variabel *E-Ticketing* (X1) pada kualitas Pelayanan

Tabel IV.7

Skor Variabel *E-Ticketing* (X1) pada Kualitas Pelayanan

Alternatif jawaban												
No item	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	38,2	37	54,4	5	7,4	0	0	0	0	68	100
2	29	42,6	31	45,6	8	11,8	0	0	0	0	68	100
3	30	44,1	31	45,6	7	10,3	0	0	0	0	68	100
4	26	38,2	31	45,6	11	16,2	0	0	0	0	68	100
5	26	38,2	31	45,6	11	16,2	0	0	0	0	68	100
6	24	35,3	31	45,6	13	19,1	0	0	0	0	68	100
7	26	38,2	33	48,5	9	13,2	0	0	0	0	68	100

Berdasarkan tabel IV.7 di atas maka data diuraikan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai Fitur layanan *E-Ticketing* dapat diakses kapan saja, mayoritas menjawab setuju sebanyak 37 responden atau sebesar 54,4%
2. Tanggapan reseponden mengenai Layanan *E-Tickeing* dapat merespon dengan cepat, mayoritas menjawab setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 45,6%

3. Tanggapan responden mengenai *E-Ticketing* memberikan layanan sesuai yang di butuhkan pengguna, mayoritas menjawab setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 45,6%
4. Tanggapan responen mengenai Tersedia layanan teknisi profesional yang dapat di hubungi pada saat terjadi masalah, mayoritas menjawab setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 45,6 %
5. Tanggapan responden mengenai Pernah ada kendala dalam sistem *E-Ticketing* saat digunakan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 45,6%
6. Tanggapan responden mengenai Dengan adanya layanan *E-Ticketing* dapat memaksimalkan penjualan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 45,6 %
7. Tanggapan responden mengenai Sistem layanan *E-Ticketing* dapat meminimalkan kesalahan input data, mayoritas menjawab setuju sebanyak 33 responden atau sebesar 48,5 %

4.3.4 Distribusi jawaban responden untuk variabel *E-Ticketing* (X1) pada kualitas pengguna

Tabel IV.8
Skor Variabel E-Ticketing (X1) pada Kualitas Pengguna

Alternatif jawaban												
No item	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	36,8	37	54,4	6	8,8	0	0	0	0	68	100
2	18	26,5	39	57,4	11	16,2	0	0	0	0	68	100
3	17	25,0	41	60,3	10	14,7	0	0	0	0	68	100
4	19	27,9	37	54,4	11	16,2	0	0	0	0	68	100
5	20	29,4	35	51,5	12	17,6	1	1,5	0	0	68	100
6	21	30,9	34	50,0	13	19,1	0	0	0	0	68	100
7	19	27,9	37	54,4	12	17,6	0	0	0	0	68	100

Berdasarkan tabel IV.8 di atas maka data diuraikan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai Pernah ada kesulitan dalam pemesanan di sistem *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 37 responden atau sebesar 54,4 %
2. Tanggapan responden mengenai Pernah ada kesulitan pengguna dalam melakukan transaksi di *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 39 responden atau sebesar 57,4 %
3. Tanggapan responden mengenai Pengguna kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang ada di sistem *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 41 responden atau sebesar 60,3 %
4. Tanggapan responden mengenai Optimal dalam memberikan kenyamanan pada pengguna *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 37 responden atau sebesar 54,4 %
5. Tanggapan responden mengenai Pengguna sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 51,5 %
6. Tanggapan responden mengenai Memberikan kenyamanan pengguna merupakan prioritas hotel, mayoritas menjawab setuju sebanyak 34 responden atau sebesar 50,0 %
7. Tanggapan responden mengenai Sistem penggunaan *E-Ticketing* dapat meminimalkan kesalahan input data, mayoritas menjawab setuju sebanyak 37 responden atau sebesar 54,4 %

4.3.5 Distribusi jawaban responden untuk variabel *Pendapatan (Y)* pada Harga

Tabel IV.9
Skor Variabel Pendapatan Harga (Y)

Alternatif jawaban												
No item	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	29,4	48	70,6	0	0	0	0	0	0	68	100
2	22	32,4	44	64,7	2	2,9	0	0	0	0	68	100
3	17	25,0	43	63,2	8	11,8	0	0	0	0	68	100

4	11	16,2	47	69,1	10	14,7	0	0	0	0	68	100
5	11	16,2	49	72,1	8	11,8	0	0	0	0	68	100
6	17	25,0	47	69,1	3	4,4	1	1,5	0	0	68	100
7	28	41,2	27	39,7	11	16,2	2	2,9	0	0	68	100

Berdasarkan tabel IV.9 di atas maka data diuraikan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai Harga menginap pada hotel Grand Darussalam Syariah sangat terjangkau, mayoritas menjawab setuju sebanyak 48 atau sebesar 70,6 %
2. Tanggapan responden mengenai Hotel Grand Darussalam Syariah memberikan diskon dalam menyewa kamar, mayoritas menjawab setuju sebanyak 44 responden atau sebesar 64,7 %
2. Tanggapan responden mengenai Harga yang murah dapat mempengaruhi banyaknya pembelian *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju sebanyak 43 responden atau sebesar 63,2 %
3. Tanggapan responden mengenai Ada biaya tambahan untuk pemesanan dari sistem *E-Ticketing*, mayoritas menjawab setuju 47 responden atau sebesar 69,1 %
4. Tanggapan responden mengenai Harga menginap di hotel Grand Darussalam Syariah sesuai dengan kualitas pelayanan yang di berikan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 49 responden atau sebesar 72,1 %
5. Tanggapan responden mengenai Perbedaan harga mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 47 responden atau sebesar 69,1 %
6. Tanggapan responden mengenai Harga yang ada di *E-Ticketing* sesuai dengan harga yang ada di hotel Grand Darussalam Syariah, mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden atau sebesar 41,2%

4.4 Analisis Data

4.4.1 Uji Kualitas Data

4.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik statistic yaitu korelasi, suatu angket dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ dari pada r tabel, sedangkan angket dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ daripada r tabel. Berikut adalah tabel hasil dari uji validitas variabel *E-Ticketing* (X1) :

Tabel IV.10
Hasil Uji Validitas

Item pernyataan	Indicator	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
kualitas sistem (X1)	X1	0,569	0,238	Valid
	X2	0,648		Valid
	X3	0,651		Valid
	X4	0,556		Valid
	X5	0,709		Valid
	X6	0,625		Valid
	X7	0,649		Valid
Kualitas informasi (X2)	X1	0,687	0,238	Valid
	X2	0,749		Valid
	X3	0,788		Valid
	X4	0,846		Valid
	X5	0,618		Valid
	X6	0,763		Valid
	X7	0,715		Valid

Kualitas pelayanan (X3)	X1	0,719	0,238	Valid
	X2	0,768		Valid
	X3	0,738		Valid
	X4	0,714		Valid
	X5	0,839		Valid
	X6	0,861		Valid
	X7	0,816		
Sistem penggunaan (X4)	X1	0,747	0,238	Valid
	X2	0,801		Valid
	X3	0,663		Valid
	X4	0,807		Valid
	X5	0,799		Valid
	X6	0,748		Valid
	X7	0,640		
Pendapatan (harga)	Y1	0,690	0,238	Valid
	Y2	0,593		Valid
	Y3	0,613		Valid
	Y4	0,778		Valid
	Y5	0,779		Valid
	Y6	0,626		Valid
	Y7	0,390		Valid

Berdasarkan tabel diatas, instrument pada penelitian ini dapat dikatakan valid, jika r hitung $>$ r tabel. Nilai r tabel adalah sebesar 0,2387 dari $df = 48$. Dan tingkat kesalahan 5%. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) kualitas pelayanan (X3) dan kualitas pengguna (X4) terhadap pendapatan (Y) di hotel Grand Darussalam Syariah dapat dinyatakan valid dan dapat di gunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.4.1.2 Reabilitas

Pengujian reabilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik. Pengujian reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* $<$ 0,6 maka kuesioner dapat dikatakan reliabel. Berikut hasil penelitian realibilitas.

Tabel IV.11
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's alpha hitung	Cronbach's alpha Standar	Keterangan
Kualitas sistem (X1))	0.745	0,60	Reliabel
Kualitas informasi (X2)	0.860	0,60	Reliabel
Kualitas pelayanan (X3)	0.893	0,60	Reliabel
Kualitas pengguna (X4)	0.872	0,60	Reliabel
Harga (Y)	0.723	0.60	Reliabel

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* dari variabel kualitas sistem (X1) = 0.745, kualitas informasi (X2) = 0.860 kualitas pelayanan (X3) = 0.893 dan kualitas pengguna (X4) = 0.872 terhadap pendapatan = (Y) 0.723 di hotel Grand Darussalam Syariah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha* $>$ R Tabel = 0.60 maka hasil uji reabilitas dinyatakan reliabel dan data yang digunakan pada penelitian ini dapat di percaya.

4.4.1.3 Uji Asumsi Klasik

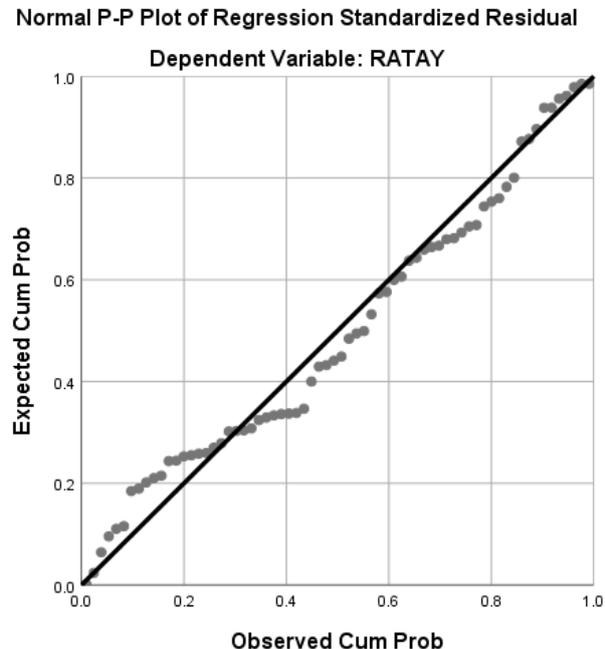
Dalam regresi linear berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi linear berganda atau di kenal dengan dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak, ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

1. Normalitas
2. Multikolinearitas
3. Heterokedasitas

1. Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi klasik.

Gambar IV.2
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal artinya data antara variabel dependen dan independennya memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara dua variabel yaitu variabel dependen dan independen. Multikolinearitas pada data tidak terjadi ketika nilai *tolerance* > 0.1 dan nilai VIF < 10 .

Tabel IV.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	40.813	4.671				
	RATAX1	.231	.151	.266	.497	2.011	
	RATAX2	.026	.124	.038	.439	2.278	
	RATAX3	-.101	.111	-.151	.543	1.841	
	RATAX4	-.137	.149	-.190	.357	2.805	

a. Dependent Variable: RATAY

Berdasarkan tabel hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa jika *tolerance* > 0.1 dan nilai VIF < 10, maka variabel kualitas sistem (X1) kualitas informasi (X2) kualitas pelayanan (X3) dan kualitas pengguna (X4) tidak terjadi hubungan multikolinearitas antara variabel independen.

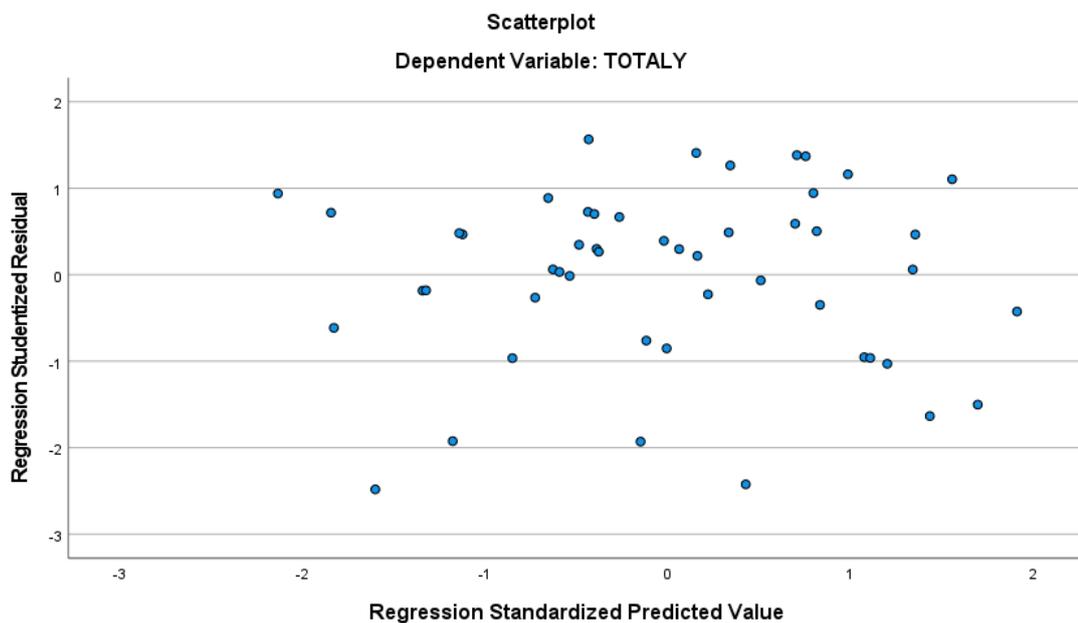
3. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedasitas. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik membentuk suatu pola yang teratur maka telah terjadi heteroskedasitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

Dibawah ini merupakan gambar hasil uji heteroskedasitas dengan menggunakan metode scatterplot sebagai berikut.

Gambar IV.3



Hasil Uji Heteroskedasitas

Berdasarkan tabel hasil pengujian heteroskedastiditas di atas, dapat dilihat bahwa titik pada scatterplot menyebar secara merata atau tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Oleh karena itu, model regresi layak di pakai untuk menganalisis variabel kualitas sistem (X1) kualitas informasi (X2) kualitas pelayanan (X3) dan kualitas pengguna (X4) terhadap pendapatan (Y) di hotel grand darussallam syariah.

4.5 Regresi Linear Berganda

4.5.1 Hasil Regresi Linear Bergand variabel kualitas, sistem, kualitas informasi. Kualitas pelayanan, dan kualitas pengguna, terhadap pendapatan Di Hotel Grand Darussalam Syariah.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, dimana data pengamatan biasanya tidak hanya disebabkan oleh satu variabel. Dibawah ini merupakan tabel hasil pengujian regresi linear berganda sebagai berikut.

Tabel IV.13
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.813	4.671		8.738	.000
	RATAX1	.231	.151	.266	1.528	.131
	RATAX2	.026	.124	.038	.205	.838
	RATAX3	-.101	.111	-.151	-.907	.368
	RATAX4	-.137	.149	-.190	-.923	.359

a. Dependent Variable: RATAY

Hasil tersebut di masukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda, sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 40.813 + 231 X_1 + 026 X_2 + (-101) X_3 + (-1.37) X_4 + e$$

Jumlah responden = 68, Variabel bebas = 4, ketentuan = 1. maka $68-4-1 = df 63$

T tabel = 1.998

Taraf sig = 5%

Keterangan :

1) Kualitas Sistem (X1)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung kualitas sistem sebesar 1.528 < dari t tabel yaitu 1,998 dengan nilai signifikan 0.131. hal ini menunjukkan

bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap pendapatan. Jika t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikannya 0.05 maka H_1 ditolak.

2) Kualitas Informasi (X2)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung kualitas informasi sebesar $0.205 < t$ tabel yaitu 1.998 dengan nilai signifikan 0.838. hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap pendapatan. Jika t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikannya 0.05 maka H_1 ditolak.

3) Kualitas pelayanan (X3)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung budaya sebesar $-0.907 < t$ tabel yaitu 1,998 dengan nilai signifikan 0.368. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pendapatan. Jika t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikannya 0.05 maka H_1 ditolak.

4) kualitas pengguna (X4)

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung budaya sebesar $-0.923 < t$ tabel yaitu 1,998 dengan nilai signifikan 0.359. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pendapatan. Jika t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikannya 0.05 maka H_1 ditolak.

4.5.2 Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas pengguna, berpengaruh signifikan terhadap variabel pendapatan. dibawah ini merupakan tabel hasil pengujian F (simultan) sebagai berikut:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.971	4	10.243	.790	.536 ^b
	Residual	817.308	63	12.973		
	Total	858.279	67			

a. Dependent Variable: RATAY

b. Predictors: (Constant), RATA4, RATA3, RATA1, RATA2

Taraf Signifikan Yang Digunakan Adalah 0.05 (5%) Uji Dua Pihak Dan $Dk = N - K - 1$.

Berdasarkan Tabel Diatas Diperoleh F Hitung Untuk Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas pengguna, Sebesar 0.790, Untuk Kesalahan 5% Uji 2 Pihak Dan $Dk = N - K - 1$ ($68 - 5 - 1$) = 62 Sehingga Diperoleh F Tabel Sebesar 4.00. Dari Tabel Diatas Maka Diketahui Variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kualitas pengguna Terhadap harga (Y). Dari tabel tersebut dapat di peroleh nilai F hitung sebesar 0.790 dengan nilai signifikan 0.536 yang artinya F hitung lebih kecil dari F tabel ($0.790 < 4.00$) jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas pengguna, tidak berpengaruh secara silmutan terhadap variabel harga (pendapatan), maka ditolak.

Tabel IV.14
Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.218 ^a	.048	-.013	3.60183

a. Predictors: (Constant), RATA4, RATA3, RATA1, RATA2

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0.218 atau 21,8% yang berarti bahwa hubungan variabel independen (terikat) dengan variabel dependen (bebas) kuat. Nilai Adjusted R Square di peroleh sebesar -0.013 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas pengguna sebesar -1,3%.

4.6 Hasil Pembahasan

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah di kemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut.

Berikut ini ada 3 bagian utama yang harus akan di bahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1) kualitas sistem Terhadap Pendapatan di hotel grand darussalam syariah

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung kualitas sistem sebesar 1,528 < t tabel yaitu 1,998 dengan nilai signifikan 0.131 > 0.05. hasil penelitian terhadap masyarakat sekitar dan tamu hotel grand darussalam syariah, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan hotel.

2) kualitas informasi Terhadap Pendapatan di hotel grand darussalam syariah

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung kualitas informasi sebesar 0,205 < t tabel yaitu 1,998 dengan nilai signifikan 0.838 > 0.05. hasil penelitian terhadap masyarakat sekitar dan tamu hotel grand darussalam syariah, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan hotel.

3) kualitas pelayanan Terhadap Pendapatan di hotel grand darussalam syariah

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung budaya sebesar 0,907 < t tabel yaitu 1,998 dengan nilai signifikan 0.068 > 0.05. hasil penelitian terhadap masyarakat sekitar dan tamu hotel grand darussalam syariah, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan hotel.

4) kualitas Pengguna Terhadap Pendapatan di hotel grand darussalam syariah

Pada tabel di atas menunjukkan nilai t hitung kualitas pengguna sebesar - 0.923 < t tabel yaitu 1.998 dengan nilai signifikan 0.359 < 0.05. hasil penelitian terhadap masyarakat sekitar dan tamu hotel grand darussalam syariah, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan hotel.

5) Uji F (Simultan)

F hitung sebesar 0.790 > F tabel 4.00, dengan tingkat signifikan 0.536 > 0.05. maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1),

kualitas pengguna (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kualitas pengguna tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel harga (pendapatan) (Y) hotel grand darussalam syariah.

4.7 Fenomena Akibat Masa Pandemi Covid 19

Pandemi COVID-19 telah menghantam industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Tidak main-main, sejak Februari 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, dan puncaknya terjadi April 2020 dengan jumlah wisatawan hanya sebanyak 158 ribu, sesuai dengan data yang kami rangkum pada Buku Tren Pariwisata 2021 yang diterbitkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf. Jika ditotal, sepanjang tahun 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia hanya sekitar 4,052 juta orang. Bisa dibayangkan, angka tersebut sangat memprihatinkan, karena dari total tersebut hanya sekitar 25% dari jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia pada 2019.

Hal ini pun berdampak pada pendapatan negara di sektor pariwisata. Adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia, menyebabkan penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata sebesar Rp20,7 miliar. Parahnya, penurunan wisatawan mancanegara berdampak langsung pada okupansi hotel-hotel di Indonesia. Bulan Januari-Februari, okupansi masih di angka 49,17% dan 49,22%. Namun di bulan Maret menjadi 32,24%, dan memburuk saat memasuki bulan April, yaitu sebesar 12,67%.

Berbagai upaya dilakukan untuk menyelamatkan pariwisata Indonesia. Ada tiga fase “penyelamatan” yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf), yaitu Tanggap Darurat, Pemulihan, dan Normalisasi.

1. Fase Tanggap Darurat fokuskan pada kesehatan, seperti menginisiasi program perlindungan sosial, mendorong kreativitas dan produktivitas saat WFH, melakukan koordinasi krisis pariwisata dengan daerah pariwisata, serta melakukan persiapan pemulihan.
2. Fase Pemulihan, di mana dilakukan pembukaan secara bertahap tempat wisata di Indonesia. Persiapannya sangat matang, mulai dari penerapan protokol CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, and Environmental Sustainability) di tempat wisata, serta mendukung optimalisasi kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) di Indonesia.
3. Fase Normalisasi, yaitu persiapan destinasi dengan protokol CHSE, meningkatkan minat pasar, hingga diskon untuk paket wisata dan MICE. Salah satu program yang telah dilaksanakan adalah Virtual Travel Fair sejak bulan Agustus-September 2020.

Kunci utama bagi pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif agar dapat bertahan di tengah pandemi adalah memiliki kemampuan adaptasi, inovasi, dan kolaborasi yang baik. Pasalnya, saat ini pelaku masyarakat mulai berubah, dan dibarengi dengan tren pariwisata yang telah bergeser.

Contoh paling simpelnya, sebelum pandemi kita bisa bebas liburan ke destinasi wisata di Indonesia maupun luar negeri. Namun, adanya pandemi menyebabkan tren pariwisata berubah, seperti liburan tanpa banyak bersentuhan dengan orang lain agar tetap aman, yaitu staycation.

Karena hotel cukup berdampak akibat pandemi, tentu sebagai pelaku industri perhotelan tidak bisa hanya mengandalkan staycation. Penyedia hotel juga harus mulai beradaptasi agar bisa bertahan, seperti menawarkan WFH (Work From Hotel), hingga dilengkapinya sertifikat CHSE dari Kemenparekraf/Baparekraf agar pengunjung merasa lebih aman saat berlibur.

Itulah beberapa strategi dalam meningkatkan tren pariwisata Indonesia di tengah pandemi, atau bahkan hingga pandemi usai. Dengan strategi ini diharapkan dapat kembali membangkitkan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia yang sangat terpuruk saat pandemi melanda.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala operasional hotel grand darussalam syariah pendapatan sebelum pandemi covid 19 lebih banyak

dari pada saat pandemi. Karena Adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia, dan tidak bisa beroperasi seperti biasa menyebabkan penurunan pendapatan hotel grand darussalam syariah. Dari tahun 2019 pendapatan hotel grand darussalam syariah sebesar 170.234.940, sedangkan tahun 2020 pendapatannya menurun menjadi 98.380.578. Dengan adanya e-tiketing memudahkan customer untuk melakukan pemesanan tiket tanpa harus bertatap muka secara langsung dan dapat meminimalisir terjadinya penularan covid 19.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah. Menggunakan 4 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas pengguna. Dengan 68 sampel responden. Adapun hasil dari penelitian ini adalah hasil dari uji T dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas pengguna tidak berpengaruh (H_0) terhadap pendapatan di hotel grand Darussalam syariah. Adapun hasil dari uji F dari penelitian ini adalah variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas pengguna tidak berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan di hotel grand darussalam syariah. Jadi kesimpulannya adalah tidak ada pengaruh E-Ticketing terhadap pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah atau kontribusi yang didapat oleh pihak hotel dari penggunaan *E-Ticketing* masih sangat rendah.

B. SARAN

Dari hasil kesimpulan diatas, penulis akan memberikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak terkhusus pihak Grand Darussalam Syariah. Adapun sarannya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan data yang akurat dengan jumlah yang lebih banyak. Penggunaan data yang akurat memungkinkan hasil yang lebih baik
2. Di harapkan Hotel Grand Darussalam Syarih sebaiknya melakukan perbaikan promosi, semisal memaksimalkan promosi baik dari media *Online* dan media elektronik dengan menginformasikan pemesanan kamar hotel juga dapat dilakukan melalui *E-Ticketing* dimana promosi tersebut dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan hotel melalui *E-Ticketing* .

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah A, L., Alwi Hatta, M., Simarmata, J., Bisyri, M., Nasrullah, Asmeati, Sakir, Gusty, S., affandy azizah, N., & bactiar, erniati. (2020). *Aplikasi Teknologi Informasi: Konsep dan Penerapan* (T. Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Annisa Putri, S. (2021). Perancang Sistem Informasi Pemesana Tiket Pesawat (E-Ticketing) pada PT. Ceria Abadi Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, vol.3, h. 28.
- Basri, M., & Dahrani. (2017). *DEBT TO EQUITY RATIO DAN LONGTERM DEBT TO EQUITY RATIO TERHADAP RETURN ON EQUITY DI BURSA EFEK*. 1, 65–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1048970>
- Boediono. (2012). *Pengantar Ekonomi*. Erlangga.
- Dahnil. (2022). *Kegiatan Sertifikasi Halal MUI Pada Hotel Grand Jamee Syariah Pada Perlindungan Konsumen*. 1, 1–10.
- Dahrani, -. (2011). PENGARUH PERTUMBUHAN KREDIT DAN NON PERFORMING LOAN (NPL) TERHADAP PERTUMBUHAN MODAL PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN & BISNIS*, Vol 11, No 2 (2011): *Manajemen Bisnis*. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/129>
- Dahrani, D., & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 9(1), 9–14. <http://ejpp.balitbang.pemkomedan.go.id/index.php/JPP/article/view/91>

Danil, M. (2013). Pengaruh Pendapatan Terhadap Tingkat Konsumsi pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Kabupaten Bireuen. *Journal Ekonomika Universitas Almuslim Bireuen Aceh*, IV, 36.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2008). Balai Pusataka.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi 5*,. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamdi, A. S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan* (A. Anas (Ed.)). Grup Penerbitan CV Budi Utama.

Hayati, I., Anisya Nabila, N., & Amsari, S. (2021). Peningkatan Pendapatan Rumah Tangga Melalui Daur Ulang Limbah Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 1077–1082.

Hery, & Lekok, W. (2012). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Bumi Aksara.

Hestanto. (n.d.). *Pengertian Pendapatan*. <https://www.hestanto.web.id/pengertian-pendapatan/>

Hidayat, A. (n.d.). *Uji F dan Uji T*,. www.statistikian.com

Janitra, M. R. (2021). *Hotel Syariah: Teori dan Praktek-Rajawali Pers*. books.google.com.

<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=cPsdEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=hotel+syariah&ots=3PP0e4oFwh&sig=QKT7K5C9JkokbsKJUQePqhp8Bqi>

Junus, M. (1983). *TARJAMAH AL-QUR'AN KARIM* (PT. Alma').

Kasmir, & Jakfar. (2010). *Studi Kelayakan Bisnis*. Penerbit Kencana.

Lang. S.S, R. A., & R.B, W. (2002). Assessing The Validity of IS

SuccessModels : An Empirical Test and Theoretical Analysis,. *Information System Research*, 13, 29–34.

Lestari, S. P., Purnama, N. I., Dahrani, & Jufrizen. (2021). *Model Determinan Kebijakan Hutang Dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)*. 4(September), 245–256.

Marbun, B. (2003). *Kamus Manajemen*. Pustaka Sinar Harapan.

Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi, Edisi ke-3, Cetakan ke-5*. Salemba Empat.

Narbuko, C., & Achmadi, H. A. (2018). *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara.

Nurbani, R., Iriansyah Aldo, C., & Nurmalasari. (2022). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Ticketing Kereta Rel Listrik Pada Stasiun Senen Jakarta*. 48. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id>

Nurul Azizah, C., Arif Lubis, F., & Nurbaiti. (2021). *ANALISIS LAYANAN E-TICKETING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL SYARIAH GRAND JAMEE MEDAN*. VII(2), 196–209.

pegi-peggi. (n.d.). *Cara Pesan Hotel*. <https://www.pegipegi.com/info/cara-pesan-hotel/>

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Tentang Pendapatan. (2009). In *Dewan Standar Akuntansi Keuangan* (p. 2). Ikatan Akuntansi Indonesia.

Pradesyah, R. (2018). Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan). *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*. <http://journal.umsu.ac.id/index.php/intiqad/article/view/1986>

Q.S Al-Baqarah ayat 168. (n.d.).

Q.S Al-isra' ayat 32. (n.d.).

Q.S An- Nahl Ayat 114. (n.d.).

Q.S Annisa ayat 29. (n.d.).

S, M. (2002). *Analisis Laporan Keuangan.* Liberty.

Sholihin, A. I. (2010). *Buku Pintar Bank Syariah.* PT Gramedia Pustaka Utama.

Siti Fauziah Dr . Hj . Dahrani , SE, M. S. F. (2021). *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Restoran Pajak Hiburan Dan Pajak Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.*

Soekartawi. (2012). *Faktor-faktor Produksi.* Salemba Empat.

Sugiarto. (1992). *Tahap Awal dan Aplikasi Analisis Regresi* (A. Offset (Ed.)).

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis.* Alfabeta.

Syafi'i, A. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan.* eLKAF.

utama Rai Bagus, G. (2017). *Pemasaran Pariwisata.* Cv. Andi Offset.

UU. No 10 tentang pariwisata. (2009).

w. H, D., & E. R, M. (1992). Information Sysyem Success,: The Quest for the Dependent variable. *Inf. Syst. Res*, 3.

Widodo. (2019). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis.* PT Rajagrafindo.

Wiharko, T., & Setiawan, H. (2022). Sistem Informasi E-Ticketing Di PTPos Indonesia Cabang Cianjur Berbasis Web Dengan Metode Fifo. *Media Jurnal Informatika*, 10, 37.

LAMPIRAN

ANGKET
Kuisisioner Penelitian
ANALISIS PENGARUH *E-TICKETING* TERHADAP PENDAPATAN
HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH

Responden yang terhormat :

Perkenalkan saya mahasiswi dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang sedang mengadakan penelitian tentang “**Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah**” Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner. Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Mira Yuniar Siregar
1801280050

A. DATA RESPONDEN :

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Petunjuk Pengisian : silahkan memberi tanda *checklist* () pada pilihan yang mencerminkan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini.

1. Jenis kelamin

Pria

Wanita

2. Usia:

<20 tahun

30-40 tahun

20-30 tahun

40-50 tahun

3. Pendidikan terakhir:

SMA

S1

D3

S2

4. Pekerjaan

.....

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda *checklist* () pada kolom pemilihan jawaban yang telah disediakan dengan skala jawaban : Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

5 : Sangat Setuju (SS)

4 : Setuju (S)

3 : Netral (N)

2 : Tidak Setuju (TS)

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

E-Ticketing (X)

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Mengevaluasi sistem pengolahan informasi pemesanan tiket online digunakan untuk fokus dalam bagian ini adalah kinerja dari sistem yang merujuk dan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh consumer.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	<i>E-Ticketing</i> sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan pembelian tiket secara <i>online</i>					
2	<i>E-Ticketing</i> fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data yang diinginkan					
3	<i>E-Ticketing</i> yang digunakan selama ini sudah fleksibel bagi pengguna					
4	<i>E-Ticketing</i> dapat diakses dengan mudah dan nyaman					
5	Tampilan pada sistem <i>E-Ticketing</i> memudahkan					

	pengguna dalam melakukan pemesanan					
6	Kemudahan yang diberikan sistem <i>E-Ticketing</i> dapat menarik constumer untuk melakukan pemesanan					
7	<i>E-Ticketing</i> dapat merespon dengan cepat pemesanan yang dilakukan secara <i>online</i>					

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Berkaitan dengan output sistem informasi, nilai, manfaat, relevansi dan urgensi informasi yang dihasilkan.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Informasi harga <i>E-Ticketing</i> sangat akurat					
2	<i>E-Ticketing</i> menyajikan informasi yang meyakinkan pengguna					
3	<i>E-Ticketing</i> memberikan informasi yang lengkap dan detail					
4	<i>E-Ticketing</i> menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah di baca					
5	<i>E-Ticketing</i> memberikan informasi yang ringkas, jelas dan mudah di					

	mengerti					
6	Format penyediaan informasi mengenai pembelian tiket mudah diakses dan di pahami					
7	Informasi <i>E-Ticketing</i> memberikan informasi tepat waktu sesuai yang di harapkan oleh pengguna					

3. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fitur layanan <i>E-Ticketing</i> dapat diakses kapan saja					
2	Layanan <i>E-Ticketing</i> dapat merespon dengan cepat					
3	<i>E-Ticketing</i> memberikan layanan sesuai yang di butuhkan pengguna					
4	Tersedia layanan teknisi profesional yang dapat di hubungi pada saat terjadi masalah					
5	Pernah ada kendala dalam sistem <i>E-Ticketing</i> saat digunakan					
6	Dengan adanya layanan <i>E-Ticketing</i> dapat					

	memaksimalkan penjualan					
7	Sistem layanan <i>E-Ticketing</i> dapat meminimalkan kesalahan input data					

4. Kualitas Pengguna (User Satisfaction)

Berkaitan dengan respon konsumen terhadap penggunaan output dari website dan aplikasi.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pernah ada kesulitan dalam pemesanan di sistem <i>E-Ticketing</i>					
2	Pernah ada kesulitan pengguna dalam melakukan transaksi di <i>E-Ticketing</i>					
3	Pengguna kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang ada di sistem <i>E-Ticketing</i>					
4	Optimal dalam memberikan kenyamanan pada pengguna <i>E-Ticketing</i>					
5	Pengguna sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan <i>E-Ticketing</i>					

6	Memberikan kenyamanan pengguna merupakan prioritas hotel					
7	Sistem penggunaan <i>E-Ticketing</i> dapat meminimalkan kesalahan input data					

Pendapatan (Y)

Harga

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Harga menginap pada hotel Grand Darussalam Syariah sangat terjangkau					
2	Hotel Grand Darussalam Syariah memberikan diskon dalam menyewa kamar					
3	Harga yang murah dapat mempengaruhi banyaknya pembelian <i>E-Ticketing</i>					
4	Ada biaya tambahan untuk pemesanan dari sistem <i>E-Ticketing</i>					
5	Harga menginap di hotel Grand Darussalam Syariah sesuai dengan kualitas pelayanan yang di berikan					
6	Perbedaan harga					

	mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan					
7	Harga yang ada di <i>E-Ticketing</i> sesuai dengan harga yang ada di hotel Grand Darussalam Syariah					

Lampiran 1

Dokumentasi Kunjungan Ke Hotel Grand Darussalam Syariah dalam rangka observasi, interview dengan Manager Operational Hotel Grand Darussalam Syariah (Ibu Fifi Mounisa, A. Md. Par) & Reception (Ibu Anggita)





(Melakukan wawancara dengan Ibu Anggita sebagai Reception)







UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Siapa yang berprestasi akan menjadi kebanggaan
Orang tua dan Bangsa/pelembang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

9 Rajab 1443 H
11 Februari 2022 M

Di -
Tempat

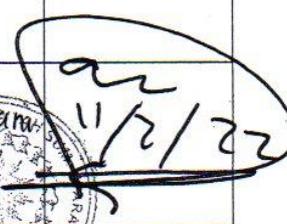


Dengan Hormat :

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mira Yuniar Siregar
Npm : 1801280050
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Kredit Kumulatif : 3,67

Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Manajemen Hotel Grand Darussalam Syariah (Tinjauan Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016)	-	-	-
2	Sikap dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Industri Perhotelan Syariah di Indonesia	-	-	-
3	Analisis Pengaruh Layanan E-Ticketing dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah	 2-11-2022	Dr. Hj. Dahrana 	 11/2/22

NB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU
Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya


Mira Yuniar Siregar

Keterangan :

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> [M fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.tumblr.com/umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN PERGANTIAN JUDUL SKRIPSI

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Mira Yuniar Siregar
Npm : 1801280050
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Disetujui untuk mengganti judul skripsi :

Argumentasi pergantian Judul : diganti karena variabel penelitian pada **layanan** E-Ticketing tidak termasuk kedalam Variabel independent

Judul Skripsi Awal : Analisis Pengaruh Layanan E-Ticketing Dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Telah diganti menjadi : Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Medan, Maret 2022

Hormat Saya

(Mira Yuniar Siregar)

Diketahui/ Disetujui
Dekan



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah

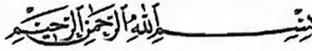
Isra Hayati, S.Pd, M.Si



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Ela menjabar surat tni agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Dahrani, SE. MSI

Nama Mahasiswa : Mira Yuniar Siregar
Npm : 1801280050
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
Senin 07/03/2022	- Latar belakang, Pembahasan sesuai dengan objek - Identifikasi sesuai dengan latar belakang - Rumusan atau teknik penulisannya - Metodenya diganti menjadi kuantitatif - Teknik Pengumpulan data sesuai dengan tahap-tahap Penelitian - Daftar Pustaka dan carteran kaki Prakai mendeley - uji hipotesis		
Senin, 21/03/2022 Kamis, 24/03/2022	- Rumusan masalah - kerangka berpikir / Konseptual - tidak Prakai simultan - Hipotesis - tambah Rumusan masalah, identifikasi masalah		
Sabtu 29/03/2022	Kunjari, Ueta & E. bulunat 79 Suleh, Ace Rumi propos		

Medan, 29 Maret 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati S.Pd, M.Si

Pembimbing Proposal

Dr. Hj. Dahrani, SE. MSI



Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

Pada hari Sabtu, 09 April 2022 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mira Yuniar Siregar
NPM : 1801280050
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	okey.
Bab I	- Latar bel. Masalah - Rumusan Masalah - Tujuan Penelitian.
Bab II	- Kerangka Konseptual - hipotesis
Bab III	- tabel waktu Penelitian - Populasi & sampel.
Lainnya	Daftar Rustaka sesuai kam, Mendelay.
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 09 April 2022

Tim Seminar

Ketua

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Sekretaris

Syahrul Amsari, SE.Sy, M.Si

Pembimbing

Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si

Pembahas

Assoc. Prof. Dr. Siti Mujiatun, SE., M.M



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** yang diselenggarakan pada Hari Sabtu, 09 April 2022 M, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mira Yuniar Siregar
Npm : 1801280050
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 09 April 2022

Tim Seminar

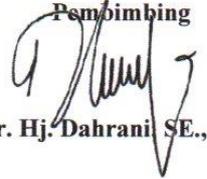
Ketua Program Studi


(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Sekretaris Program Studi


(Syahrul Ansari, SE., Sy., M.Si)

Pembimbing


(Dr. Hj. Dahrani SE., M.Si)

Pembahas


(Assoc. Prof. Dr. Siti Mujiatun, SE, MM)

Diketahui/ Disetujui

**A.n Dekan
Wakil Dekan I**


Dr. Zailani, S.Pd.I, MA





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mendapat surat di atas ini mohon
untuk di-Respon

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/II/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fa.umsu.ac.id>

fa@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 10/IL.3/UMSU-01/F/2022
Tempat : -
Hal : Izin Riset

22 Syawal 1443 H
23 Mei 2022 M

Kepada Yth :
Pimpinan Hotel Grand Darussalam Syariah
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Mira Yuniar Siregar
NPM : 1801280050
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,

Wakil Dekan III



Dr. Sunawir Pasaribu, MA

IDN : 0116078305

CC. File





Hotel Grand Darussalam Syariah
Hotel Syariah - Meeting Room - Restaurant



Medan, 30 Mei 2022

Kepada Yth :

No Surat : 016/GDH/OM/V-2022

Wakil Dekan III-Fakultas Agama Islam

Perihal : Jawaban atas Surat Permohonan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Penelitian

Di-Tempat

Dengan Hormat,

Assalamualaikum wr wb, Teriring salam dari Hotel Grand Darussalam Syariah Medan Semoga Bapak senantiasa diberi kesehatan dalam menjalankan aktifitas sehari-hari, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fifi Mounisa, A.Md.Par

Jabatan : Operational Manager

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mira Yuniar Siregar

NPM : 1801280050

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Berdasarkan surat yang kami terima dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan No Surat 10/II.3/UMSU-01/F/2022, bahwasannya Mahasiswi yang bersangkutan telah **DISETUJUI** untuk melakukan penelitian pada Hotel Grand Darussalam Syariah-Medan, sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul : **Analisis Pengaruh E-Ticketing Terhadap Pendapatan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan**. Dan kami berharap bahwa data-data yang kami berikan dari hasil penelitian semata mata hanya untuk kepentingan tugas skripsi dan tidak dipublikasikan.

Demikian surat ini kami sampaikan,atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,
Management Hotel Grand Darussalam Syariah-Medan

Fifi Mounisa, A.Md.Par
Operational Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Mira Yuniar Siregar
Tempat/ Tanggal Lahir : Sosa, 12 Juni 2000
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor Telp/Hp : 081370167135
Email : mirayuniarsiregar12@gmail.com
Nama Orang Tua : Ahmad Joni Siregar (Ayah) & Siti Ramlah (Ibu)

PENDIDIKAN FORMAL

2007 – 2012 SD Negeri 1008960 PTP VII SOSA II – Sumatera Utara
2012 – 2015 SMP Negeri 1 Sosa – Sumatera Utara
2015 – 2018 SMA Negeri 1 Bandar Perdagangan – Sumatera Utara
2018 – Sekarang Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara