BAB IV

ANALISIS MOTIVASI KONSUMEN DALAM MEMILIH HOTEL WALAN SYARIAH

A. Motivasi Konsumen yang Mendasari Konsumen dalam Memilih Hotel Walan Syariah

Salah satu keunggulan dari Hotel Walan Syariah selain mempunyai akses lokasi yang dekat dengan Bandara Internasional Juanda, lokasi Hotel Walan juga membaur dengan masyarakat dan berdekatan dengan pasar sehingga lebih memudahkan tamu apabila membutuhkan sesuatu, dan jika para tamu berkeinginan untuk jalan-jalan di Surabaya dan sekitarnya pihak hotel menyediakan Rent Car untuk menyewakan transportasi agar tamu dapat leluasa berkeliling dengan keluarga atau teman.

Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis terhadap 15 konsumen sebagai responden untuk penelitian ini dan diperoleh data yang memberikan banyak informasi tentang apa saja memotivasi konsumen dalam memilih Hotel Walan Syariah adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan Fisiologis

   Kebutuhan fisiologis dalam penelitian ini adalah konsumen membutuhkan sesuatu untuk bertahan hidup. Dimana membutuhkan tempat untuk beristirahat, makan dan pelayanan yang diharapkan oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen.[1] Berdasarkan hasil penelitian terdapat 5 konsumen yang memilih Hotel Walan Syariah karena kebutuhan fisiologis, yaitu :

a. Bapak Arif, 30 tahun, Probolinggo[2]

   Yang mendorong keluarga Bapak Arif untuk memilih Hotel Walan Syariah sebagai tempat menginap karena hotel yang tidak jauh, dan tersedianya peralatan lengkap sehingga memudahkan keluarganya untuk beribadah.

b. Ibu Emi, 39 tahun, Madiun[3]

   Tersedianya makanan yang dijamin halal menjadikan alasan Ibu Emi memilih Hotel Walan Syariah untuk menginap, selain itu pemberian fasilitas seperti alat sholat juga menjadi alasan beliau menyukai Hotel Walan Syariah.

c. Bapak Indra, 28 tahun, banjarmasin[4]

   Mendapatkan saran dari temannya Bapak Indra menjadi penasaran untuk menginap di Hotel Walan Syariah. Meskipun dalam penilaian Bapak Indra lumayan sulit prosesnya namun beliau menjadi tau bahwa penerapannya memang dijalankan dan harga yang diberikan juga standart

d. Bapak Krisna, 27 tahun, Bekasi[5]

   Mendapatkan pengalaman yang tidak menyenangkan membuat Bapak Krisna lebih hati-hati memilih Hotel. Dan beliau memilih

---

[1] Alex Sobur, *Psikologi Umum*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), 263.
[2] Bapak Arif, *Wawancara*, Sidoarjo, 8 Mei 2016.
[3] Ibu Emi, *Wawancara*, Sidoarjo, 21 Mei 2016.
[4] Bapak Indra, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Mei 2016.
[5] Bapak Krisna, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hotel Walan Syariah karena makanan yang disajikannya terjamin kekhalalanya.

e. Ny. Aulia, 25 tahun, Jakarta[6]

Lokasi yang strategis dan makanan yang pasti khalal menjadi alasan Ny. Aulia memilih Hotel Walan Syariah.

Dari tanggapan konsumen atau responden di atas bisa disimpulkan kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan yang paling dasar, sebagaimana yang paling utama dan terpenting seperti kebutuhan makanan yang dijamin dalam kekhalalannya dan tersedianya perlengkapan untuk beribadah.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Kebutuhan rasa aman adalah diaman konsumen merasa aman dan nyaman dalam memilih tempat untuk berlindung dan berteduh. Seperti 2 konsumen berikut yang mendasari konsumen memilih Hotel Walan Syariah karena kebutuhan rasa aman :

a. Bapak Hasan, 40 tahun, Pasuruan[7]

b. Ibu Mudzalifah, 48 tahun, Malang[8]

Dalam kebutuhan rasa aman sebagaimana menginginkan keadaan yang nyaman dan tidak membuat konsumen mengkhawatirkan sesuatu. Maka hal ini kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen menjadi salah satu kebutuhan dari rasa aman.

3. Kebutuhan Sosial

---

[6] Ny Aulia, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Mei 2016.
[7] Bapak Hasan, *Wawancara*, 4 Mei 2016.
[8] Ibu Mudzalifah, *Wawancara*, 21 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kebutuhan sosial merupakan dimana kebutuhan tersebut bertujuan untuk berinteraksi dengan seseorang atau berkelompok. Dalam penelitian ini kebutuhan ini cenderung seperti adanya kegiatan rapat dan berkumpul organisasi pengajian. Berikut ini 2 konsumen yang mendasari memilih Hotel Walan Syariah kerena kebutuhan sosial :

a. Ibu Shela, 33 tahun, Sidoarjo[9]
b. Bapak Broto, 40 tahun, Surabaya[10]

Bersosialisasi salah satu dari bentuk silaturrahmi kepada sesama, maka berinteraksi dengan orang lain akan memunculkan yang dinamakan kebutuhan sosial.

4. Kebutuhan Ego (Penghargaan)

Kebutuhan ego adalah dimana konsumen ingin mencapai derajatnya untuk suatu kepuasan. Agar lebih menjaga nama baik keluarga dan pandangan masyarakat maka konsumen memilih hotel yang lebih sesuai dengan adat pada keluarganya. Seperti dalam penelitian ini penulis menemukan 3 konsumen yang mendasari kebutuhan ego.

a. Bapak Mustofa, 49 tahun, Jogja[11]
b. Bapak Farobi, 30 tahun, Malang[12]
c. Bapak Robbani, 31 tahun, Bojonegoro[13]

[9] Ibu Shela, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Mei 2016.
[10] Bapak Broto, *Wawancara*, Sidoarjo 21 Mei 2016.
[11] Bapak Mustofa, *Wawancara*, Sidoarjo, 8 Mei 2016.
[12] Bapak Farobi, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 Mei 2016.
[13] Bapak Robbani, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dapat disimpulkan berdasarkan budaya masing-masing akan mendorong seseorang untuk tetap memilih yang dirasa paling terbaik, dan hal tersebut akan timbul menjadi kebutuhan ego.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan yang paling puncaknya. Dimana konsumen memilih hotel untuk merasakan dan mendapatkan kepuasan serta semua layanan yang tersedia. Seperti salah satu konsumen yang didapati penulis yakni

a. Bapak Mujip, 50 tahun, Solo[14]

Pendapat yang dilontarkan dari Bapak Mujip dapat dikatakan kebutuhan akan menjadi bertambah dan semuanya menjadi penting sehingga Bapak Mujib memilih tipe kamar yang paling elite.

B. Analisis Motivasi yang Paling Dominan Terhadap Konsumen dalam Memilih Hotel Walan Syariah

Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan, dari latar belakang hingga pembahasaan bab sebelumnya, peneliti menganalisis motivasi yang paling dominan terhadap konsumen dalam memilih Hotel Walan Syariah berikut adalah

1. Kebutuhan Fisiologis, karena dari data dan konsumen paling banyak yang memberikan alasan kemudahan dalam beribadah, seperti perlengkapan alat shalat, arah kiblat yang sudah disediakan, makanan yang terjamin halal sehingga membuat konsumen untuk memotivasi

[14] Bapak Mujip, *Wawancara*, Sidoarjo, 22 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dirinya dalam memilih hotel. Berikut pemaparan alasan dari beberapa konsumen ;

Pak Arif : Fasilitas Ibadah

Tersedianya arah kiblat

Ibu Emi : Makanannya yang terjamin halal

Pak Indra : Karena Hotel Syariah memberikan kesan

Mudah beribadah

Pak Krisna : Makanan yang terjamin halal

Pak Burhan : Sudah tersedianya arah kiblat

Ibu Aulia : Makanan yang halal

Menyukai konsep syariah

2. Kebutuhan Rasa Aman, kebutuhan ini juga menjadi salah satu alasan konsumen memilih hotel untuk membuatnya merasa aman dan nyaman. Berikut pemaparan alasan dari konsumen ;

Pak Hasan : Berlangganan

Harga yang standart

Beribadah tidak kesulitan

Ibu Mudzalifah : Sudah merasa nyaman dan makanan yang enak

Dan dalam hasil tabel sebagai berikut :

Gambar 4.1

Data konsumen berdasarkan kebutuhan

Nama	**Kebutuhan Fisiologis**	**Kebutuhan Rasa Aman**	**Kebutuhan Sosial**	**Kebutuhan Ego**	**Kebutuhan Aktualisasi Diri**
Bapak	• Kemudahan dalam				

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sutoyo	beribadah • Tepat yang pas untuk istirahat				
Bapak Arif	• Fasilitas ibadah lengkap • Tersedianya arah kiblat				
Ibu Emi	• Tempat yang pas untuk istirahat	• Makanan terjamin halal			
Bapak Indra	• Memudahkan dalam beribadah				
Bapak Krisna	• Bila shalat tidak bingung arah kiblat	• Makanan terjamin halal			
Bapak Burhan	• Tersedianya perlengkapan shalat dan kiblat				
Ny. Aulia	• Makanan halal • Penerapannya yang syar'i				
Bapak Hasan	• Berlangganan • Harga standart • Mudah untuk beribadah				
Ibu Muzdalifa		• Merasa nyaman • Makanan yang enak			
Ibu Shela			• Cocok untuk berkumpul		
Bapak Broto			• Pas untuk tempat rapat		
Bapak Mustofa				• Menghindari dampak negatif untuk keluarga	
Bapak Farobi				• Menghindari dampak negatif untuk keluarga	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak Robbani				• Menghindari dampak negatif untuk keluarga	
Bapak Mujib	• Tempat yang pas untuk istirahat	• Nyaman untuk keluarga			• Ingin mendapatkan rasa yang sangat puas dari pelayanan yang disediakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id