

HOTEL MESRA MUSLIM: FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN DI KALANGAN WARGA UNIVERSITI MELAKA

Hartini Adenan*

Universiti Melaka,
Batu 28, Kuala Sungai Baru, 78200 Melaka, Malaysia

Dina Syamilah Zaid

Universiti Melaka,
Batu 28, Kuala Sungai Baru, 78200 Melaka, Malaysia

Nur Syafawani Hanis Abdul Latif

Universiti Melaka,
Batu 28, Kuala Sungai Baru, 78200 Melaka, Malaysia

**Corresponding Author's Email: hartini@unimel.edu.my*

Article history:

Received : 9 November 2023

Accepted : 13 November 2023

Published : 22 Disember 2023

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga Universiti Melaka (UNIMEL). Konsep hotel ini lazimnya diketengahkan di antara *dry hotel* dan hotel patuh syariah. Keselesaan dan keyakinan pelancong Muslim penting dititikberatkan apabila menginap di Hotel Mesra Muslim dan pemain industri hotel perlu memainkan peranan utama dalam menyediakan perkhidmatan ini. Oleh hal yang demikian, kajian ini bertujuan mengkaji faktor yang mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim iaitu faktor makanan dan minuman halal, faktor kualiti perkhidmatan dan layanan serta faktor fasiliti dan kemudahan. Pelaksanaan kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif iaitu melalui penyediaan dan pengedaran borang soal selidik. Sampel kajian yang diperolehi adalah dalam kalangan warga UNIMEL. Analisis data kajian dilakukan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science version 22 (SPSS 2.0)*. Dapatan kajian mendapati kesemua faktor dan pemboleh ubah yang dikemukakan mempunyai perhubungan yang signifikan dan mencapai objektif serta hipotesis yang dinyatakan. Kajian ini diharap dapat membantu pihak pengusaha hotel untuk memahami lebih mendalam tentang faktor yang mempengaruhi pemilihan pelanggan terhadap hotel mesra muslim dan pelanggan juga dapat memahami hotel mesra muslim yang dipilih adalah tepat.

Kata Kunci: Makanan dan Minuman Halal; Kualiti Perkhidmatan dan Layanan; Fasiliti dan Kemudahan

MUSLIM-FRIENDLY HOTELS: FACTORS INFLUENCING THE SELECTION AMONG THE CITIZENS OF MELAKA UNIVERSITY

ABSTRACT

This study aims to identify the factors that influence the decision to choose a Muslim-friendly hotel among University of Melaka (UNIMEL) residents. This hotel concept is usually highlighted between dry hotels and sharia compliant hotels. The comfort and confidence of Muslim tourists is important when staying at a Muslim Friendly Hotel and hotel industry players need to play a major role in providing this service. Therefore, this study aims to examine the factors that influence the selection of Muslim-friendly hotels, namely the halal food and beverage factor, the service and hospitality quality factor, and the facility and convenience factor. The implementation of this study uses a quantitative method, which is through the preparation and distribution of questionnaires. The research sample obtained is among UNIMEL residents. Research data analysis was done using the Statistical Package for Social Science version 22 (SPSS 2.0) software. The findings of the study found that all the factors and variables presented have a significant relationship and achieve the stated objectives and hypotheses. This study is expected to help hoteliers to understand more deeply about the factors that influence the customer's choice of Muslim-friendly hotels and customers can also understand that the chosen Muslim-friendly hotel is the right one.

Keywords: *Halal Food and Drinks; Service Quality and Treatment; Facilities and Amenities*

PENDAHULUAN

Sektor perhotelan atau penginapan hotel telah berkembang secara berterusan seiring dengan industri pelancongan Malaysia dimana peningkatan pembangunan sektor perhotelan ini telah mewujudkan persaingan dalam kalangan operator hotel bagi menyediakan bilik hotel untuk memenuhi tuntutan pasaran dan kunjungan pelanggan (Hashim & Fauzi (2022). Melalui statistik yang dikeluarkan oleh *Tourism Malaysia*, dapat dilihat bekalan hotel dan bilik yang terdapat di Malaysia daripada tahun 2017 sehingga 2021 (*Tourism Malaysia*).

Berdasarkan GMTI (*Global Muslim Travel Index*), Malaysia menduduki tempat pertama pada tahun 2022, Malaysia masih kekal di tangga teratas sebagai destinasi mesra Muslim (*Mastercard-CrescentRating*, 2022). Oleh itu, hotel mesra Muslim ini semakin dikenali dan diterokai oleh pengusaha hotel. Ini sangat penting untuk memberikan keselesaan dan keyakinan kepada pelancong Muslim yang menginap di sesebuah hotel. Penarafan hotel mesra Muslim yang diberikan sama ada daripada agensi swasta mahupun kerajaan pasti dapat memberi nilai tambah kepada para pengusaha hotel mesra Muslim dalam penawaran perkhidmatan (Aziz Abidin & Mohd Zaini, 2021). Peningkatan trend serta permintaan terhadap produk dan perkhidmatan yang menerapkan prinsip-prinsip Islam telah memberi galakan kepada

pemain industri untuk menerokai pasaran ini dengan mengetengahkan perkhidmatan dan produk mesra Muslim seperti Hotel Mesra Muslim, makanan halal dan sebagainya.

Ekoran itu, konsep hotel mesra Muslim ini diwujudkan bagi pemain industri menawarkan dan memenuhi keperluan pelancong Muslim (Nurul Azhani, Zatul Iffah & Nor Zafir, 2021). Hasil daripada kajian ini dilihat dapat memberi satu ruang baharu bagi mengetahui dan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan Hotel Mesra Muslim. Kewujudan konsep Hotel Mesra Muslim ini diharapkan dapat memberi kemudahan serta kepuasan kepada para pengunjung untuk menggunakan fasiliti dan kemudahan, kualiti perkhidmatan dan layanan serta menikmati makanan dan minuman halal.

SOROTAN LITERATUR

Penginapan merupakan prasarana dan fasiliti paling penting bagi pelancong Muslim dan merupakan kunci utama dalam pembangunan industri pelancongan halal (Usman, Sobari, & Sari, 2019). Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim wujud melalui pembangunan dan penerokaan Pelancongan Halal (Battour & Ismail, 2016). Hotel Mesra Muslim merupakan salah satu segmen penting khususnya dalam memenuhi keperluan pelancongan Muslim. Istilah Hotel Mesra Muslim akhirnya lebih banyak digunakan apabila menyedari sukar untuk mencapai tahap kepatuhan Syariah dalam industri perhotelan semasa (Zawawi, Ramli, & Zaki, 2017). Penggunaan istilah ini tidak bermakna pengusaha hotel boleh mengorbankan prinsip-prinsip penting dalam syariah, sebaliknya keperluan seorang pelancong Muslim perlu dipenuhi (Yahaya, Samsudin, & Kashim, 2020).

Industri halal pula merupakan satu bidang yang luas merangkumi pelbagai aspek yang tertumpu kepada produk makanan halal, farmaseutikal, kosmetik, pembungkusan atau logistik, malahan ianya juga mencakupi bidang lain termasuk juga pelancongan (Baharudin, Muhamad, & Mohsin, 2015). Pelancongan Halal merupakan sektor perniagaan yang semakin berkembang di seluruh dunia ekoran ianya berpotensi untuk penerokaan industri halal terutamanya bagi difokuskan kepada Pelancongan Muslim (Abdul Rahemang Taiming, 2019). Melalui Portal Rasmi Halal Malaysia, berdasarkan Perintah Perihal Dagangan (Penggunaan istilah “Halal”) 1975, takrifan halal adalah apabila istilah ini digunakan berhubung dengan makanan dalam apa-apa bentuk sekalipun, dalam proses perdagangan atau perniagaan sebagai satu aspek perdagangan atau sebahagian daripada satu aspek perdagangan untuk makanan yang disebut, istilah 'Halal', 'Dijamin Halal' atau 'makanan Islam' atau apa-apa terma lain yang boleh digunakan untuk menunjukkan atau mungkin difahamkan sebagai bermaksud untuk menunjukkan adalah halal untuk dimakan oleh orang Islam.

Perhubungan makanan dan minuman halal dengan Hotel Mesra Muslim adalah penyediaan makanan halal yang mengikut syariah Islam di sesebuah Hotel Mesra Muslim menjadi satu keutamaan bagi para pelanggan dan merupakan faktor penting untuk pelancong Muslim memilih hotel tersebut (Samori & Sabtu, 2014). Penyediaan makanan dan minuman yang terdapat di Hotel Mesra Muslim perlu menitikberatkan aspek halal dan haram sebelum dihidangkan kepada para pelanggan

dimana salah satu kriteria utamanya adalah mempunyai status halal yang dikeluarkan oleh pihak JAKIM disamping proses penyediaan makanan halal tersebut menepati tuntutan syarak.

Manakala bidang yang berkaitan dengan perkhidmatan, orang atau pekerja berfungsi sebagai penyedia perkhidmatan atau perkhidmatan yang sangat mempengaruhi kualiti perkhidmatan. Perkhidmatan adalah sebarang tindakan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak yang lain, bersifat *intangibile*, berlaku interaksi secara langsung dan tidak menjadi pemilikan. Perkhidmatan hotel yang baik akan memberi nilai tambah sehingga ianya dapat memberikan keselesaan kepada tetamu. Kejayaan dalam perkhidmatan boleh diukur melalui tahap kepuasan pelanggan terhadap khidmat yang diberikan oleh para pekerja (Widyarini & Fitri Katini, 2014). Berdasarkan kajian lepas yang dilakukan, faktor layanan mempengaruhi keputusan pemilihan hotel.

Layanan yang diberikan kepada tetamu hotel memerlukan kepantasan, baik ketika baru tiba mahupun sepanjang tempoh penginapan. Layanan yang baik akan mempengaruhi tetamu hotel dalam membuat keputusan untuk menginap di hotel tersebut (Mursidi, 2010). Kualiti layanan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pemilihan hotel. Hal ini kerana para pelanggan hotel menerima layanan yang baik daripada para pekerja secara tidak langsung memberi keselesaan sehingga memberikan perasaan konsisten ketika menginap di hotel. Selain itu, ianya memberi keyakinan kepada para pelanggan bahawa pihak hotel mampu untuk memenuhi keperluan yang diinginkan termasuklah menyelesaikan pelbagai masalah serta keluhan daripada para pelanggan sehingga dapat mempengaruhi keputusan pemilihan hotel untuk menginap (Yandra, Supardi, & Edi, 2021).

Pengurusan hotel hendaklah menyatakan dengan jelas tentang keperluan menggabungkan kemudahan dan perkhidmatan sedia ada dengan konsep hospitaliti Islam (Sahida, Rahman., Awang & Man, 2011). Kemudahan dalam konsep ini merujuk kepada bangunan hotel, peralatan dan perkhidmatan yang disediakan didalam serta luar premis untuk mewujudkan keselesaan kepada tetamu semasa penginapan. Sebarang perkara yang mendatangkan kemudaratan atau bahaya kepada tetamu tidak wajar diabaikan demi mewujudkan persekitaran yang positif dan selesa (Sofyan, 2011). Perkhidmatan dalam hal ini adalah menyediakan perkara asas yang diperlukan para tetamu termasuklah bilik tidur, makanan, kelengkapan mandian dan kemudahan-kemudahan lain dimana ianya boleh memberikan keselesaan, keamanan dan keselamatan semasa tempoh penginapan.

Berdasarkan kajian-kajian lepas yang dilakukan oleh para pengkaji, mereka telah menyenaraikan elemen yang terdapat di Hotel Mesra Muslim. Sebagai tambahan, Hotel Mesra Muslim juga boleh menyediakan kelengkapan solat seperti ruangan solat, sejadah, telekung, jadual waktu solat, hiburan berbentuk kerohanian, persekitaran yang bersih, dekorasi berunsur keislaman, tandas dan katil pada kedudukan yang baik, kelengkapan tandas yang halal, makanan dan minuman halal serta infrastruktur dalaman seperti ketebalan langsir yang bersesuaian dan lain-lain (Siti Syahirah, et al., 2017).

Penyediaan kemudahan dan fasiliti pelancongan yang diperlukan berdasarkan permintaan pelancong Muslim ianya juga boleh dipanggil sebagai pelancongan mesra Muslim. Hal ini kerana ianya memudahkan pengguna Islam dan menghormati

keperluan pemakanan yang berpandukan ajaran Islam. Ciri-ciri penginapan yang mempunyai kriteria mesra Muslim seperti kemudahan makanan halal dan *mini bar* tanpa alkohol akan menarik lebih ramai pelancong Muslim.

Kemudahan lain seperti arah kiblat, sejadah juga boleh disediakan bagi memberi kemudahan untuk menunaikan solat di dalam bilik hotel. Melalui kemudahan yang disediakan di hotel dan mengikut syariat Islam, ianya juga boleh menjadi mesra Muslim (Bangsawan et al., 2019). Kemudahan yang disediakan oleh pihak hotel memberikan ruang kepada para pelanggan terutamanya pelanggan Muslim untuk melaksanakan tuntutan dan kewajipan agama.

Justeru, terdapat tiga (3) objektif bagi kajian ini iaitu i) mengenalpasti faktor makanan dan minuman halal mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL, ii) mengenalpasti faktor kualiti perkhidmatan mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL, iii) mengenalpasti faktor fasiliti dan kemudahan mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL. Pengkaji menggunakan tiga item dalam pembolehubah tidak bersandar iaitu makanna dan minuman halal, kualiti perkhidmatan dan fasiliti dan kemudahan untuk mengkaji tentang faktor pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL. Tiga item ini dibina oleh pengkaji untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim. Manakala pembolehubah bersandar yang digunakan oleh pengkaji ialah pemilihan Hotel Mesra Muslim oleh warga UNIMEL yang pernah menginap atau mengunjungi Hotel Mesra Muslim.

PERMASALAHAN KAJIAN

Hotel Mesra Muslim atau Hotel Islam merujuk kepada hotel yang mengetengahkan konsep di antara *dry hotel* dan hotel patuh syariah dimana Hotel Mesra Muslim ini menyediakan fasiliti yang lebih baik daripada *dry hotel* yang memenuhi keperluan pelancong Muslim sama ada di dalam bilik mahupun di ruangan umum (Idris & Abd Rahman, 2017).

Kebanyakan pemain industri perhotelan lebih gemar menggunakan istilah konsep Hotel Mesra Muslim kerana dilihat lebih mesra pengguna *non-Muslim* disamping pemasarannya lebih meluas. Pemain industri hotel mempunyai peranan utama dalam menghasilkan perkhidmatan mesra Muslim kerana segmen Hotel Mesra Muslim ini sangat penting untuk memberikan keselesaan dan keyakinan kepada pelancong Muslim serta menarik lebih ramai pelancong menginap di Hotel Mesra Muslim tersebut (Aziz Abidin & Mohd Zaini, 2021). Di samping itu, Hotel Mesra Muslim dilihat masih kurang jumlahnya berbanding hotel konvensional kerana konsep ini boleh dikategorikan sebagai konsep yang baharu di Malaysia.

Malahan, terdapat juga pemilik hotel yang enggan untuk menaik taraf hotel konvensional kepada Hotel Mesra Muslim ekoran ianya dikatakan tidak menarik tanpa hiburan, minuman beralkohol dan sebagainya (Idris & Abd Rahman, 2017). Pemahaman tentang konsep mesra Muslim ini juga perlu diperluaskan kepada para pelanggan agar mereka dapat mengetahui perkara yang akan diperolehi apabila memilih untuk mengunjungi Hotel Mesra Muslim termasuk juga para penggiat industri perhotelan yang majoritinya adalah pemilik hotel *non-Muslim* supaya

perkembangan Hotel Mesra Muslim semakin meningkat (Idris & Abd Rahman, 2017).

OBJEKTIF KAJIAN

Terdapat tiga objektif bagi kajian ini, iaitu:

- (i) Mengenalpasti faktor makanan dan minuman halal mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL.
- (ii) Mengenalpasti faktor kualiti perkhidmatan mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL.
- (iii) Mengenalpasti faktor fasiliti dan kemudahan mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL.

REKA BENTUK KAJIAN

Kajian ini adalah melalui pengumpulan data kuantitatif serta persampelan mudah dimana kaedah ini membolehkan setiap sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel dalam kajian ini. Kajian ini dilakukan melalui pengagihan borang soal selidik secara atas talian dan secara fizikal yang dilaksanakan bagi memperoleh data bagi melengkapkan keseluruhan kajian. Pengkaji telah mengedarkan 81 borang soal selidik kepada responden yang pernah mengunjungi Hotel Mesra Muslim. Kajian ini menggunakan kaedah korelasi untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi dalam pemilihan antara makanan dan minuman halal, kualiti perkhidmatan dan fasiliti dan kemudahan di hotel-hotel Mesra Muslim yang di kunjungi oleh responden. Populasi dalam kajian ini adalah dikalangan warga UNIMEL yang pernah menginap di hotel-hotel Mesra Muslim.

Penentuan saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi diambil berdasarkan Tabachnick dan Fidell (2013). Kajian ini menggunakan formula Tabachnick dan Fidell (2013) iaitu $N > 50 + 8(m)$. Jumlah pemboleh ubah kajian ini mengambil 81 orang responden untuk mendapatkan kajian yang benar-benar signifikan. Daripada formula Tabachnick dan Fidell (2013) jumlah yang diperlukan sekurang-kurangnya 74 dan / atau lebih. Instrumen kajian yang digunakan melibatkan rangka borang soal selidik, ujian rintis dan pengukuran borang soal selidik bagi membincangkan tentang faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan sesebuah Hotel Mesra Muslim. Borang soal selidik ini dibangunkan berdasarkan objektif kajian yang ingin dicapai oleh pengkaji. Soalan-soalan yang dirangka adalah dalam bentuk yang mudah dan ringkas bagi memastikan responden memahami soalan dan menjimatkan masa ketika menjawab.

Pada bahagian pertama borang soal selidik, soalan umum berkaitan dengan demografi seperti jantina, umur, status perkahwinan dan pekerjaan akan menggunakan skala nominal (*nominal scale*). Penetapan skala bagi bahagian seterusnya adalah menggunakan skala Likert (*Likert scale*) dimana responden perlu menentukan persetujuan atau sebaliknya yang dipecahkan kepada lima (5) skala berdasarkan kenyataan yang disenaraikan. Bahagian pertama iaitu bahagian A mengandungi soalan yang berkaitan maklumat demografi tentang responden warga UNIMEL yang pernah mengunjungi Hotel Mesra Muslim. Soalan-soalan tersebut

merangkumi aspek jantina, umur dan tahap pendidikan. Bahagian B adalah soalan berkaitan pemilihan Hotel Mesra Muslim yang mengandungi lima item sahaja.

Bahagian C pula merangkumi soalan berkaitan faktor makanan dan minuman halal yang mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim yang turut mengandungi lima (5) item sahaja. Bahagian D juga mengandungi lima (5) item yang merangkumi soalan berkaitan faktor kualiti perkhidmatan dan layanan yang mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim. Manakala, pada bahagian E merangkumi soalan berkaitan faktor fasiliti dan kemudahan yang mempengaruhi pemilihan Hotel Mesra Muslim yang mengandungi lima (5) item sahaja. Data yang diperolehi dari kajian ini menggunakan kaedah “SPSS for Windows” versi 22.0 (*Statistical Packages for Social Science*) bagi menganalisa data secara saintifik. Tujuan penggunaan perisian ini adalah untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan daripada proses pengagihan soalan kepada sampel. Antara teknik analisa statistik yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis deskriptif (*Descriptive Analysis*), analisis korelasi (*Correlation Analysis*) dan analisis regresi (*Regression Analysis*).

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Faktor pemilihan untuk menginap di Hotel Mesra Muslim merupakan satu aspek yang boleh mengukur sesebuah hotel yang dikunjungi. Berdasarkan Jadual 1, pemilihan Hotel Mesra Muslim mempunyai nilai kebolehpercayaan sebanyak ($\alpha=.738$), manakala bagi pemboleh ubah tidak bersandar iaitu makanan dan minuman halal ialah ($\alpha=.899$) dan diikuti kualiti perkhidmatan dan layanan iaitu ($\alpha=.910$) dan yang terakhir ialah fasiliti dan kemudahan iaitu ($\alpha=.812$). Ini dapat dirumuskan bahawa instrument kajian mempunyai kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha) pada tahap yang tinggi. Hal ini menunjukkan instrument yang digunakan adalah sesuai bagi menilai faktor pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL. Menurut Pallant (2011), nilai koefisien kebolehpercayaan yang $\alpha>.7$, menunjukkan kebolehpercayaan instrumen adalah pada tahap yang baik.

Jadual 1: Analisis Kebolehpercayaan Pembolehubah

Pembolehubah	Item	Nilai Cronbach Alpha
Pemilihan Hotel Mesra Muslim (pembolehubah bersandar)	5	.738
Makanan dan Minuman Halal	5	.899
Kualiti Perkhidmatan dan Layanan	5	.910
Fasiliti dan Kemudahan	5	.812

ANALISIS DESKRIPTIF

Bahagian ini akan menerangkan secara terperinci tiga faktor yang telah dianalisis. Terdapat 3 bahagian utama yang merupakan pembolehubah bersandar iaitu pemilihan Hotel Mesra Muslim dan pembolehubah tidak bersandar yang dikaji dalam kajian ini iaitu makanan dan minuman halal, kualiti perkhidmatan dan

layanan serta fasiliti dan kemudahan. Kesemua ini telah dimuatnaikan dalam instrumen kajian (borang soal selidik). Instrument kajian ini telah dibina berasaskan skala likert 5 dalam bahagian B, C, D, dan E. Bahagian ini menerangkan dengan lebih terperinci mengenai empat aspek yang telah dianalisis.

Terdapat empat bahagian utama yang dikaji iaitu kepuasan pelanggan, kemudahan, kualiti perkhidmatan dan harga. Kesemua bahagian ini telah dimuatkan di dalam instrumen kajian (*Google form*). Instrument ini telah dibina berasaskan skala likert bagi bahagian B,C,D dan E. pada bahagian ini para responden perlu menandakan nombor yang sangat bertepatan pada pandangan mereka. Kesemua nombor tersebut mempunyai makna yang berbeza iaitu 1= sangat tidak bersetuju, 2= kurang bersetuju, 3= setuju sedikit, 4= setuju dan 5= sangat setuju. Kajian ini menggunakan perisian SPSS 22.0 bagi mengira skor min.

Analisis Pemilihan Hotel Mesra Muslim

Jadual 2: Skor Min Bagi Pemboleh Ubah Bersandar Faktor Pemilihan Hotel Mesra Muslim

Item	N	Min	Std. Deviation
S1.	81	3.851	1.097
S2.	81	4.568	.706
S3.	81	4.284	.778
S4.	81	3.950	.960
S5.	81	4.136	.891

Berdasarkan jadual 2, menunjukkan pemboleh ubah bersandar iaitu faktor pemilihan Hotel Mesra Muslim. Berdasarkan analisis, nilai bagi mengetahui terdapat Hotel Mesra Muslim di Malaysia(M= 3.851, F = 1.097), status hotel menarik minat pengguna (M = 4.568, D = .706), mengambil kira status Hotel Mesra Muslim untuk menginap (M = 4.284, D = .778), harga berpatutan ditawarkan di Hotel Mesra Muslim kepada pengguna (M = 3.950, D = .960) dan maklumat Hotel Mesra Muslim didapati di internet adalah (M = 4.136, D = .891).

Analisis Faktor Makanan Dan Minuman Halal

Jadual 3: Skor Min Bagi Pemboleh Ubah Tidak Bersandar Faktor Makanan dan Minuman Halal

Item	N	Min	Std. Deviation
S1.	81	4.592	.771
S2.	81	4.506	.777
S3.	81	4.209	.890
S4.	81	4.531	.726
S5.	81	4.482	.792

Berdasarkan jadual 3 di atas nilai bagi Hotel Mesra Muslim menyediakan makanan halal lagi *tayyiba* adalah ($M = 4.592$, $D = .771$), masakan di Hotel Mesra Muslim disediakan mengikut kehendak syarak adalah ($M = 4.506$, $D = .777$), pemantauan dilakukan setiap masa ke atas Hotel Mesra Muslim oleh pihak JAKIM adalah ($M = 4.209$, $D = .890$), air mineral yang bersih dan berstatus halal disediakan kepada pengguna adalah ($M = 4.531$, $D = .726$) dan chef berpengetahuan dalam pelbagai bahan dan masakan halal adalah ($M = 4.482$, $D = .792$).

Analisis Faktor Kualiti Perkhidmatan Dan Layanan

Jadual 4: Skor Min Bagi Pemboleh Ubah Tidak Bersandar Faktor Kualiti Perkhidmatan dan Layanan

Item	N	Min	Std. Deviation
S1.	81	4.074	.803
S2.	81	4.099	.768
S3.	81	4.099	.816
S4.	81	4.185	.792
S5.	81	4.025	.880

Berdasarkan Jadual 4, menunjukkan pemboleh ubah tidak bersandar kualiti perkhidmatan dan layanan. Berdasarkan analisis, nilai bagi keluhan tetamu hotel ditangani dengan baik adalah ($M = 4.074$, $D = .803$), *receptionist* memberikan layanan dengan pantas adalah ($M = 4.099$, $D = .768$), *office boy* tidak mengganggu keselesaan pengunjung ketika melakukan kerjanya adalah ($M = 4.099$, $D = .816$), pengawal keselamatan bersikap ramah dan mewujudkan rasa selamat terhadap pengunjung adalah ($M = 4.185$, $D = .792$) dan ketika urusan *check out*, *receptionist* mengucapkan salam yang meninggalkan kesan kepada saya adalah ($M = 4.025$, $D = .880$)

Analisis Faktor Fasiliti Dan Kemudahan

Jadual 5: Skor Min Bagi Pemboleh Ubah Tidak Bersandar Faktor Harga

Item	N	Min	Std. Deviation
S1.	81	4.235	.926
S2.	81	3.790	1.057
S3.	81	4.530	.672
S4.	81	4.400	.801
S5.	81	4.556	.725

Berbandukan Jadual 5 di atas terdapat 5 soalan yang telah diajukan kepada responden dalam bahagian ini. Kesemua soalan adalah bertepatan dengan faktor yang dikaji iaitu faktor fasiliti dan kemudahan. Berdasarkan analisis, nilai bagi Hotel Mesra Muslim menyediakan kitab Al-Quran, sejadah dan arah kiblat adalah ($M = 4.235$, $D = .926$), tahu kedudukan katil dan tandas dalam hotel tidak menghadap

kiblat adalah ($M = 3.790$, $D = 1.057$), tidak mempunyai masalah jika kemudahan rekreasi diasingkan antara lelaki dan wanita termasuklah kolam renang, gimnasium, spa dan lain-lain adalah ($M = 4.530$, $D = .672$), tiada masalah kurangkan hiburan tidak sesuai dalam Hotel Mesra Muslim adalah ($M = 4.40$, $D = .801$) dan percaya bahawa tinggal di Hotel Mesra Muslim adalah selamat dan selesa ($M = 4.556$, $D = .725$).

ANALISIS KORELASI PEARSON

Jadual 6: Dapatan Nilai Korelasi Pearson

Pemboleh ubah	Nilai
Pemilihan Hotel Mesra Muslim	-
Makanan dan Minuman Halal	.778
Kualiti Perkhidmatan dan Layanan	.718
Fasiliti dan kemudahan	.613

Jadual 6 menunjukkan nilai korelasi untuk kajian bagi mempunyai hubungan signifikan positif antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Berdasarkan analisis yang dapat dilihat, makanan dan minuman halal mempunyai hubungan paling tinggi dengan pemilihan Hotel Mesra Muslim iaitu ($r = .778$), diikuti dengan kualiti perkhidmatan dan layanan iaitu ($r = .718$) dan yang terendah adalah fasiliti dan kemudahan ($r = .613$).

ANALISIS REGRASI BERGANDA

Jadual 7: Dapatan Ujian Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Beta	T	Sig.
Makanan dan Minuman halal	.179	1.783	.079
Perkhidmatan dan Layanan	.289	3.232	.002
Fasiliti dan Kemudahan	.469	5.036	.000

Dependent Variable: Pemilihan Hotel Mesra Muslim

** $r^2 = 0.697$ $F = 59.163$ $Sig = .000$

Berdasarkan Jadual 7 di atas menunjukkan bahawa Fit-statistik adalah ($F = 59.163$). Analisis nilai Beta pula menunjukkan faktor fasiliti dan kemudahan mempunyai nilai tertinggi iaitu 0.469, diikuti dengan faktor kualiti perkhidmatan dan layanan iaitu 0.289 dan yang terendah adalah faktor makanan dan minuman halal iaitu 0.179. Seterusnya, nilai *tolerance* (t) yang paling tinggi adalah IV bagi fasiliti dan kemudahan iaitu 5.036, diikuti dengan nilai t bagi kualiti perkhidmatan dan layanan iaitu 3.232 dan yang terendah bagi nilai t adalah makanan dan minuman halal iaitu 1.783. Nilai signifikan pula menunjukkan yang paling tinggi adalah IV bagi

makanan dan minuman halal iaitu 0.079, diikuti dengan nilai signifikan bagi kualiti perkhidmatan dan layanan iaitu 0.002 dan yang terendah adalah nilai signifikan bagi fasiliti dan kemudahan iaitu 0.000.

KESIMPULAN

Hasil kajian ini menunjukkan faktor paling ketara dalam mempengaruhi keputusan pemilihan Hotel Mesra Muslim di kalangan warga UNIMEL adalah faktor fasiliti dan kemudahan. Hal ini kerana penyediaan fasiliti dan kemudahan seperti Al-Quran, arah kiblat, sejadah, kemudahan berasingan jantina serta keselamatan menjadi antara sebab pemilihan Hotel Mesra Muslim. Faktor makanan dan minuman halal serta faktor kualiti perkhidmatan dan layanan turut tidak terkecuali mendapat pertimbangan daripada responden dalam pemilihan Hotel Mesra Muslim sewaktu percutian. Secara keseluruhannya, kesemua faktor yang dikemukakan dalam pelaksanaan kajian ini menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif. Objektif kajian yang dinyatakan juga dapat dicapai dan dikenalpasti faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan Hotel Mesra Muslim. Pelaksanaan kajian ini dilihat dapat memberi satu ruang baharu bagi mengetahui dan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan Hotel Mesra Muslim. Kewujudan konsep Hotel Mesra Muslim ini diharapkan dapat memberi kemudahan serta kepuasan kepada para pengunjung untuk menggunakan fasiliti dan kemudahan, kualiti perkhidmatan dan layanan serta menikmati makanan dan minuman halal.

RUJUKAN

- Abdul Rahemang Taiming (2019). Sektor pelancongan halal, mesra Muslim berpotensi besar. *Berita Harian*, Retrieved Dec 8, 2019, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/12/636597/sektor-pelancongan-halal-mesra-muslim-berpotensi-besar/>
- Aziz Abidin, A. P., & Mohammad Zaini, Y. (2021). Standard Penarafan Hotel Mesra Muslim Berdasarkan Maqasid Syariah: Satu Sorotan. *Journal of Contemporary Islamic Law*, 6(2), 76–85. <http://www.ukm.my/jcil>
- Baharudin, M. H. A. M., Muhamad, N. H. N., & Mohsin, M. A. (2015). Pengurusan hotel halal mengikut perspektif Islam dan masyarakat. *Sains Humanika*, 5(3).
- Bangsawan, S., M, M. S., Rahman, M. M., & Razimi, M. S. A. (2019). Muslim Friendly Tourism and Accommodation of Malaysian Hotel Industries. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, VOL. 24(ESP.5).
- Battour, M., & Ismail, M. N. (2016). Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future. *Tourism management perspectives*, 19, 150-154.
- Hashim, N. I., & Fauzi, N. M. (2022). Muslim-Friendly Hotel in Malaysia: The Development, Operating Concept and Associated Issues. *Online Journal of Research in Islamic Studies*, 9(1), 67-76.
- Idris, J., & Abd Rahman, S. S. (2017). Aida Model, Social Media Marketing and Decision to Patronize of Muslim Friendly Hotel: Model Aida, Pemasaran di Media Sosial dan Keputusan untuk Menginap di Hotel Mesra Muslim. *Journal of Management and Muamalah*, 7(2), 3-15

- Mastercard-Crescentrating Global Muslim Travel Index 2022 Foreword by Fazal Bahardeen. (2022, June). *CrescentRating*. Retrieved July 2, 2022, from <https://www.crescentrating.com/magazine/all/4072/mastercardcrescentratingglobal-muslim-travel-index-2022-foreword-by-fazal-bahardeen.html>
- Mursidi, M. (2010). Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menginap Di University Inn Umm. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 56-62.
- Nurul Azhani, M. A., Zatul Iffah, M. F., & Nor Zafir, M. S. (2021). Hotel Mesra Muslim Di Malaysia: Memahami Pasaran. *Sains Insani*, 06 No 3(40–46). *Pengertian Makanan dan Minuman Halal*. (2021, April 12). IHATEC. Retrieved June 20, 2022, from <https://ihatec.com/pengertian-makanan-halal/>
- Pallant, Julie. (2011). *SPSS survival manual A step by step guide to data analysis using SPSS. Australia: National Library of Australia.*
- Saffinee, S. S., Jamaludin, M. A., Hashim, K. S. H. Y., Ramli, M. A., & Al-Baarri, A. N. M. (2019). Study on Muslim-Friendly Ecotourism (MFET) In Karimunjawa Islands. *Journal of Halal Industry & Services*, 2(1).
- Sahida, W., Rahman, S. A., Awang, K., & Man, Y. C. (2011, October). The implementation of shariah compliance concept hotel: De Palma Hotel Ampang, Malaysia. In *2nd International Conference on Humanities, Historical and Social Sciences* (Vol. 17, pp. 138-142).
- Samori, Z., & Sabtu, N. (2014). Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 121, 144-157.
- Sofyan, R. (2011). *Bisnis syariah, mengapa tidak?: pengalaman penerapan pada bisnis hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics: Pearson New International Edition* (6th ed.). Pearson.
- Usman, H., Sobari, N., & Sari, L. E. (2019). Sharia motivation in Muslim tourism definition, is it matter?. *Journal of Islamic Marketing*, 10(3), 709-723.
- Widyarini, & Fitri Kartini. (2014). Variable Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. IX, No. 1(83–94).
- Yahaya, M. Z., Samsudin, M. A., & Kashim, M. I. A. M. (2020). Analisis standard hotel mesra muslim di Malaysia berdasarkan perspektif maqasid syariah. *International Journal of Islamic Thought*, 18, 43-53.
- Yandra, R., Supardi, & Edi, Y. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Hotel. *Jurnal As-Said*. LP2M. *Institut Agama Islam Abdullah Said Batam*, Vol.1 (No.1).
- Zawawi, M., Ramli, N., & Zaki, S. Z. N. (2017). Understanding the concept of halal for Muslims and its impact on the tourism industry. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 20(S1), 11.