

**KUALITAS LAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL NAMIRA  
SYARIAH PEKALONGAN**

**Skripsi  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh:

Nafis Kholid Attamimi

NIM : 30402000255

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2025**

# SKRIPSI

## KUALITAS LAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL NAMIRA SYARIAH PEKALONGAN

Disusun Oleh:

Nafis Kholid Attamimi

NIM : 30402000255

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 12 Febuari 2026

Pembimbing,



**Wahyu Setiawan, S.E., M.Ec. Pol**

NIK. 210416054

**KUALITAS LAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL NAMIRA  
SYARIAH PEKALONGAN**

Disusun Oleh:

Nafis Kholid Attamimi

NIM : 30402000255

Pada tanggal 12 Febuari 2026

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing**



**Wahyu Setiawan, S.E., M.Ec. Pol**

NIK. 210416054



UNISSOLA  
جامعة سلطان أبجوع الإسلامية

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M.**

NIK. 210416055

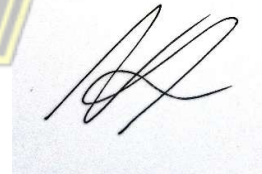
## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Nafis Kholid Attamimi  
NIM : 30402000255  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“KUALITAS LAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL NAMIRA SYARIAH PEKALONGAN”** merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam penelitian ini.

Semarang, 12 Febuari 2026

Yang menyatakan,



Nafis Kholid Attamimi  
**NIM. 30402000255**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Nafis Kholid Attamimi
NIM	: 30402000255
Program Studi	: S1 Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul :

### **“KUALITAS LAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL NAMIRA SYARIAH PEKALONGAN”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 12 Februari 2026

Yang Memberi Pernyataan



Nafis Kholid Attamimi

NIM. 30402000255

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Namira Syariah Pekalongan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada semakin berkembangnya industri perhotelan berbasis syariah yang menuntut tidak hanya penerapan prinsip-prinsip Islam, tetapi juga profesionalisme dalam pelayanan guna memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta mempertahankan eksistensi hotel di tengah persaingan industri perhotelan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan, fasilitas, serta penerapan prinsip syariah di lingkungan hotel. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan mengacu pada teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta dikaitkan dengan konsep pelayanan dalam perspektif Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis syariah di Hotel Namira Syariah Pekalongan telah diterapkan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang mendukung kebutuhan ibadah, jaminan kehalalan produk, sikap profesional dan ramah karyawan, serta pelayanan yang responsif menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup kenyamanan emosional dan spiritual pelanggan selama menginap. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa integrasi antara standar pelayanan profesional dan nilai-nilai syariah merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada hotel berbasis syariah.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Layanan Berbasis Syariah, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Hotel Namira Syariah Pekalongan, Industri Perhotelan Syariah.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of sharia-based services in improving customer satisfaction at the Namira Syariah Hotel in Pekalongan. The background of this study is based on the growing development of the sharia-based hotel industry, which demands not only the application of Islamic principles but also professionalism in service to meet customer expectations. Service quality is a crucial factor in creating customer satisfaction and maintaining the hotel's existence amidst the competition in the hotel industry. This study uses a qualitative approach with field observation methods. Data collection techniques are carried out through direct observation of service processes, facilities, and the application of sharia principles in the hotel environment. Data analysis is conducted descriptively with reference to the theory of service quality (SERVQUAL), which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and is linked to the concept of service from an Islamic perspective. The results show that the quality of sharia-based services at the Namira Syariah Hotel in Pekalongan has been well implemented and has made a positive contribution to customer satisfaction. Facilities that support religious needs, guarantee the halalness of products, professional and friendly attitudes of employees, and responsive service are the main factors in shaping customer satisfaction. This satisfaction is not only physical, but also includes the emotional and spiritual comfort of customers during their stay. Based on the research results, it can be concluded that the integration between professional service standards and sharia values is an effective strategy in increasing customer satisfaction in sharia-based hotels.*

**Keywords:**

*Service Quality, Sharia-Based Service, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Islamic Hospitality, Namira Syariah Hotel Pekalongan.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Layanan Berbasis Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Hotel Namira Syariah Pekalongan”** dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

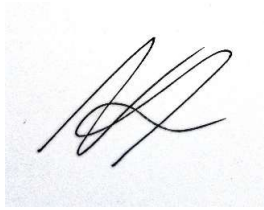
1. Bapak Rektor Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., M.H
2. Bapak Dekan Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si.
3. Bapak Ketua Program Studi Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M
4. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf akademik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Pihak manajemen dan karyawan Hotel Namira Syariah Pekalongan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti.
8. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan berbasis syariah, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekalongan, 12 Februari 2026

Penulis



Nafis Kholid Attamimi



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>4</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>12</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Latar Belakang .....	12
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
<b>1.4.1 Manfaat Praktis : .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4.2 Manfaat Akademis : .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4.3 Manfaat Sosial : .....</b>	<b>20</b>
1.5 Batasan Penelitian .....	21
<b>BAB II .....</b>	<b>22</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
2.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	22
<b>2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.2 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.3 Elemen Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>25</b>
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3 Kerangka Teori.....	27
<b>2.3.1 Kualitas Layanan (Service Quality).....</b>	<b>27</b>
2.4 Hubungan Kualitas Layanan Berbasis Syariah dan Kepuasan Pelanggan ..	28
2.5 Kerangka pemikiran .....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian .....	30
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31

3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	32
<b>3.5.1 Data Primer</b> .....	<b>32</b>
<b>3.5.2 Data Sekunder</b> .....	<b>32</b>
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.8 Penarikan Kesimpulan .....	34
<b>BAB IV</b> .....	<b>35</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	35
4.2 Hasil Observasi Kualitas Layanan Berbasis Syariah .....	36
4.3 Peran Kualitas Layanan Berbasis Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	36
4.4 Pembahasan .....	37
<b>BAB V</b> .....	<b>41</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan .....	41
5.2 Implikasi Manajerial .....	42
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>44</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu sektor jasa yang memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan pariwisata dan ekonomi local adalah industri perhotelan. Persaingan antara dunia perhotelan semakin hari semakin ketat sebagai akibat dari peningkatan mobilitas Masyarakat dan kebutuhan akan tempat tinggal dan tempat untuk bersinggah dengan kondisi yang nyaman. Dengan kondisi dan keadaan yang seperti ini menuntut hotel untuk memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal serta memadai sehingga hotel dapat memberikan pelayanan dan kualitas yang maksimal dan terbaik untuk memenuhi harapan pelanggannya. Perhotelan adalah sebuah industry yang menyediakan layanan jasa akomodasi berupa tempat penginapan sementara bagi para tamu atau pengunjung yang membutuhkan tempat untuk menginap. Secara umum perhotelan juga menyediakan beberapa layanan yang diberikan selain penginapan ada juga makanan, minuman serta beberapa fasilitas yang disediakan yang dikelola secara komersial dan diperuntukan bagi Masyarakat umum.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan makan bagi orang yang sedang dalam perjalanan. Definisi ini juga menyatakan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial. Sedangkan Perhotelan Syariah adalah jenis usaha penyedia akomodasi berupa kamar dan jasa terkait yang dijalankan berdasarkan prinsip – prinsip syariah Islam. Hotel syariah menyediakan pelayanan, fasilitas, makanan dan minuman sesuai dengan atyran islam termasuk dengan menyediakan fasilitas ibadah dan menjamin tidak adanya hal – hal yang bertentangan dengan syariah. ( Fatwa,, Dewan Syariah Mui. No. 108/DSN-MUI/X/2016)

Hotel Namira Syariah Pekalongan merupakan hotel berbasis syariah yang memiliki komitmen untuk memberikan layanan sesuai dengan prinsip islami dengan aturan dan nilai – nilai islami. Sebagai hotel syariah, Namira juga memiliki fokus pada kenyamanan pelanggan dengan tetap menjaga nilai religius pada setiap aspek pelayanan, seperti penyediaan fasilitas ibadah, makanan halal, serta lingkungan yang sesuai dengan etika syariah. Namun dengan demikian, dalam beberapa tahun terakhir hotel Namira memiliki tingkat okupansi kamar yang mengalami fluktuasi yang dapat mencerminkan adanya dinamika dalam tingkat kepuasan pelanggan.

Sebagai hotel syariah yang mementingkan dan menitikberatkan nilai pelayanan sesuai dengan nilai – nilai dari mulai keramahan staf melalui salam senyum, lalu dengan menunjukkan kebersihan bahwa bukti dari kebersihan adalah sebagian dari iman, lalu menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada para pelanggan, hingga suasana hotel yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk dapat menggali lebih dalam bagaimana kualitas yang diberikan dari segi pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Namira Syariah, Selain itu dapat menunjukkan bagaimana hubungan antara layanan dengan kepuasan tamu berdasarkan pengalaman langsung yang dirasakan dan diberikan oleh para pelanggan hotel.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin maju dan semakin ketat, kualitas layanan (*service quality*) menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan Perusahaan, terutama yang bergerak dalam sektor pelayanan jasa. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan produk atau harga tetapi juga dalam pengalaman layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik mampu menciptakan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas demi memperkuat citra Perusahaan bahkan dapat menjadi pembeda utama di Tengah gempuran persaingan bisnis yang terjadi. Jika usaha mampu memenuhi ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Dalam konteks industri jasa seperti perhotelan, restoran, rumah sakit, transportasi maupun e-commerce, kualitas layanan menjadi faktor pembeda utama karena pelanggan berinteraksi langsung dengan karyawan dan fasilitas yang dimiliki.

Layanan yang berkualitas bukan hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong layanan menjadi lebih maksimal.

Kepuasan pelanggan adalah penilaian yang diberikan oleh seseorang terkait senang dan ketidaksenangan yang timbul dari seseorang yang merasakan pelayanan, produk dan kualitas dari apa yang mereka rasakan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari dua variable utama yaitu terkait dengan harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja yang diberikan maksimal dan memenuhi harapan maka pelanggan akan merasakan puas, sebaliknya jika kinerja yang diberikan lebih rendah dari harapan yang diinginkan maka pelanggan akan tidak puas dan hal tersebut akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (Sesaria, 2020) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang karena membandingkan atas kinerja yang dipersepsikan terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan.

Menurut Jenny, Mauli Siagian (2020) Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan. Apabila layanan telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kepuasan akan terjadi sesuai dengan kualitas yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang dapat mewujudkan perubahan yang akan diperlukan oleh pelanggan sehingga seorang pelanggan juga dapat melakukan sebuah evaluasi terhadap bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah perbandingan antara sebuah kenyataan atas pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha kepada para pelanggannya untuk mendapatkan umpan balik (*Feedback*) sehingga kualitas tersebut memiliki dampak positif bagi pemilik usaha dan pelanggan lainnya.

Hotel Namira Syariah Pekalongan merupakan salah satu hotel berbasis syariah yang mengusung konsep pelayanan sesuai dengan prinsip – prinsip islam didalamnya. Hotel tidak hanya menargetkan wisatawan umum, tetapi juga memiliki segmen pasar yang mengutamakan kenyamanan dan ketenangan berdasarkan nilai – nilai syariah yang dimiliki. Dalam praktiknya kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci keberhasilan hotel agar dapat bersaing dengan

hotel konvensional di Pekalongan dan sekitarnya. Namun dengan demikian meskipun Hotel Namira Syariah ini memiliki keunggulan dalam konsep syariah masih terdapat kualitas pelanggan yang diberikan oleh seluruh staff terkait dengan kualitas yang diberikan. Dengan memberikan kualitas yang maksimal akan berdampak dan dapat mempengaruhi kepuasan yang didapatkan oleh para pelanggan hotel.

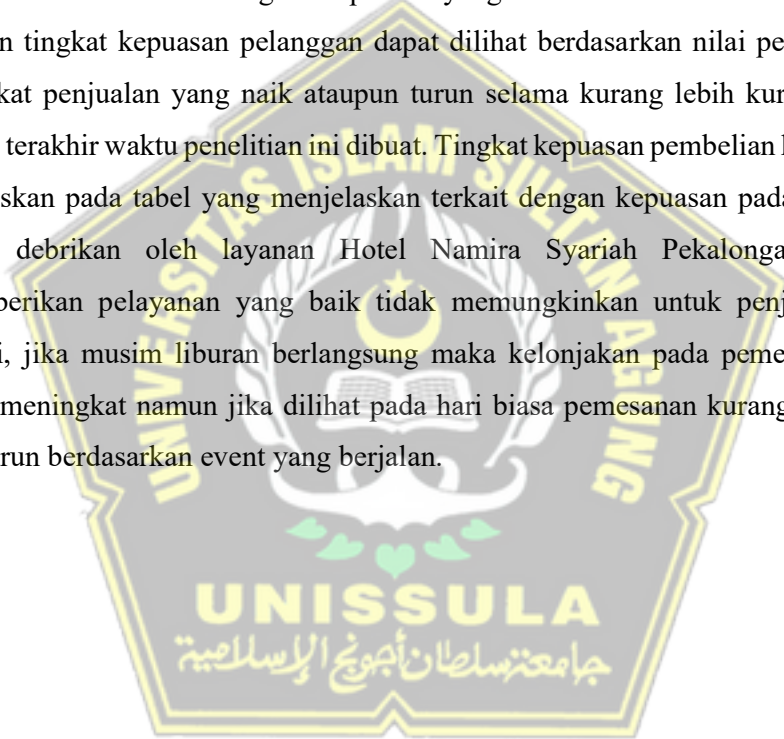
Hotel Namira Syariah Pekalongan merupakan salah satu hotel berbasis syariah Pekalongan merupakan salah satu hotel berbasis syariah yang berupaya menerapkan kualitas layanan islami dalam setiap aspek operasionalnya. Namun demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh konsep syariah yang diterapkan, melainkan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh konsep syariah yang diterapkan, melainkan juga oleh bagaimana kualitas layanan tersebut dirasakan secara nyata oleh pelanggan. Maka oleh karena itu peneliti ini penting dilakukan untuk dapat mengkaji secara mendalam terkait dengan kualitas layanan berbasis syariah dan peran nya dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

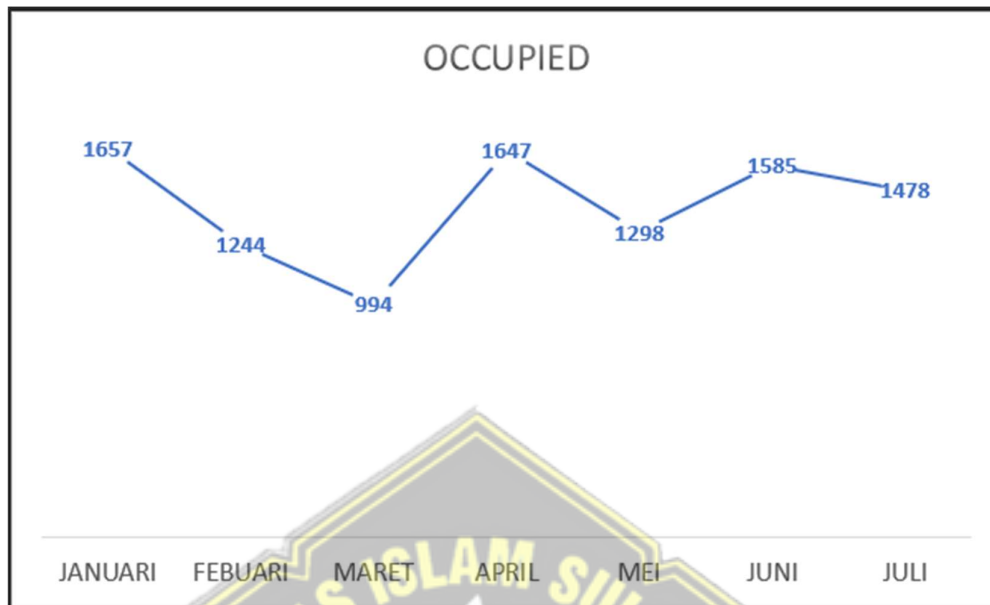
Hotel namira mengutamakan kualitas dan layanan yang maksimal dengan memaksimalkan para pekerja terutama yang berada pada wajah hotel yaitu frontliner dan bellboy dan beberapa staff lainnya yang berada didepan menjadi garda terdepan dalam menerima tamu yang berkunjung. Hal yang dapat menunjang maksimal nya kualitas pelayanan Hotel Namira sering kali mengadakan meeting staff dan briefing staff dalam mengatasi masalah yang ada selama melakukan pelayanan. Dengan branding yang maksimal membuat hotel menjadi terkesan menyenangkan dan membuat pelanggan akan merasa nyaman Ketika menginap di Hotel Namira Syariah. Kualitas pelayanan adalah Upaya dalam penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Hotel syariah memiliki perhatian khusus oleh beberapa kalangan terutama pada pelanggan yang beragama Muslim, dengan *branding* atau gambaran hotel bagi para pelanggan bahwa hotel syariah adalah hotel yang memiliki nilai – nilai syariah

yang memuat aturan yang sesuai dengan aturan agama. Pelanggan mengutamakan rasa nyaman dan aman Ketika mencari tempat untuk menginap. Hotel Namira Syariah memiliki keunggulan dalam letak Lokasi yang dapat memudahkan pelanggan Ketika sedang mencari destinasi dekat dengan pusat kota, bukan hanya itu pelanggan yang datang sering nya adalah pelanggan yang mau melakukan kegiatan keagamaan karena letak Hotel Namira yang dekat dengan kediaman Tokoh Agama yaitu Habib Lutfie Bin Yahya.

Jika dilihat dari tingkat kepuasan yang ada selama Hotel namira berjalan makan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat berdasarkan nilai penjualan dan tingkat penjualan yang naik ataupun turun selama kurang lebih kurun waktu 7 bulan terakhir waktu penelitian ini dibuat. Tingkat kepuasan pembelian kamar dapat dijelaskan pada tabel yang menjelaskan terkait dengan kepuasan pada pelayanan yang debrikan oleh layanan Hotel Namira Syariah Pekalongan. Dengan memberikan pelayanan yang baik tidak memungkinkan untuk penjualan yang tinggi, jika musim liburan berlangsung maka kelonjakan pada pemesanan hotel akan meningkat namun jika dilihat pada hari biasa pemesanan kurang lebih akan menurun berdasarkan event yang berjalan.





*Gambar 1.1 Tingkat pemesanan kamar Hotel Namira Syariah*

*Sumber: Laporan Penjualan Kamar Hotel Namira Syariah*

Jika dilihat berdasarkan tingkat okupansi penjualan kamar Hotel Namira Syariah, maka tingkat penjualan berdasarkan kepuasan pelanggan. Pemesanan kamar Hotel jika dilihat pada tabel diatas, maka tingkat tertinggi pemesanan kamar hotel terjadi pada bulan Januari terjual sebanyak 1.657 kamar dan pada bulan April penjualan kamar terjual sebanyak 1.647 kamar. Namun pada tingkat penjualan terendah terjadi pada bulan Maret, dimana penjualan kamar hanya terjual pada 994 kamar. Setelah pada bulan Maret tingkat okupansi penjualan kembali meningkat hingga bulan Juni, lalu pada bulan Juli terjadi penurunan kembali. Fluktuasi faktor musiman seperti hari libur, peristiwa keagamaan, dan aktivitas bisnis di Kota Pekalongan dapat menunjukkan fluktuasi dalam kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diterima.

Kualitas layanan yang diberikan oleh hotel memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada tingkat okupansi kamar. Pada bulan Januari dan April, tingkat okupansi yang tinggi menunjukkan kepuasan pelanggan yang relatif tinggi. Ini dapat disebabkan oleh

pelayanan yang sangat baik, kesiapan staf untuk menyambut tamu selama liburan, dan fasilitas yang memadai. Namun, penurunan tajam dalam jumlah kamar pada bulan Maret dapat menunjukkan penurunan kualitas layanan atau pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan. Penurunan ini dapat disebabkan oleh faktor internal seperti staf yang terbatas, pelayanan yang lambat, fasilitas kamar yang tidak terawat dengan baik, atau standar kebersihan yang lebih rendah. Peningkatan kembali dari bulan April hingga Juni menunjukkan bahwa strategi untuk meningkatkan layanan atau kualitas mulai bekerja. Hal ini termasuk pelatihan karyawan, peningkatan kebersihan, dan program loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pola data dan keterkaitannya dengan kualitas layanan, beberapa permasalahan yang bisa diidentifikasi yaitu pelayanan yang tidak stabil di setiap bulannya dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan berdampak langsung pada tingkat penjualan kamar. Kurangnya pengawasan terhadap standar operasional layanan (SOP), jika SOP tidak ditegakkan secara konsisten, pengalaman pelanggan menjadi tidak puas. Minimal evaluasi umpan balik pelanggan jika keluhan atau komentar pelanggan tidak dijawab, masalah layanan dapat terulang dan berdampak pada tingkat okupansi di bulan-bulan berikutnya. Promosi tidak efektif saat di bulan okupansi rendah bisa berdampak penurunan drastis pada penjualan kamar. Sehingga hal tersebut dapat memicu turunnya tingkat penjualan kamar, Namun dengan pelayanan yang maksimal dapat menarik pelanggan dalam memberikan survei pada *platform* yang mereka gunakan pada saat memesan kamar hotel, dengan memberikan nilai terbaik sehingga dapat memicu minat pemesana hotel bagi orang lain.

Dalam perusahaan perhotelan, kualitas pelayanan yang maksimal sangat menjadi faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan hotel (Alfajar et al, 2020). Dengan pengelolaan hotel yang baik akan menjadi tolak ukur dalam berlangsungnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pelanggan, dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur akan mempermudah staff dalam melakukan tindakan yang menyenangkan. Dengan mengadakan rapat harian dan evaluasi pelayanan dapat sangat membantu pegawai

hotel untuk terus memperhatikan setiap layanan yang diberikan, acuan yang dapat dijadikan bahan evaluasi bukan hanya melalui okupansi penjualan kamar namun juga dapat dilihat berdasarkan saran dan masukan yang diberikan pelanggan pada setiap aplikasi yang diberikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang muncul pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan berbasis syariah pada hotel namira syariah pekalongan. Adapun pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana penerapan kualitas layanan berbasis syariah di Hotel Namira Syariah Pekalongan ?
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berbasis syariah yang diberikan ?
3. Bagaimana kualitas layanan berbasis syariah berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, memiliki tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pengaruh kualitas layanan berbasis syariah pada hotel namira syariah pekalongan.
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berbasis syariah.
3. Menganalisis peran kualitas layanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktis :**

Pada hasil dari penelitian ini memiliki manfaat praktis yang diharapkan agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Hotel

Namira Syariah Pekalongan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Melalui hasil penelitian ini, pihak manajemen dapat mengetahui bagaimana layanan yang disediakan apakah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan ketika memesan dan menikmati seluruh fasilitas hotel. Dengan begitu strategi peningkatan mutu layanan dapat secara langsung dilakukan dalam memperbaiki hotel agar lebih terarah. Selain itu penelitian ini juga dapat membantu hotel dalam memperbaiki sistem evaluasi kerja karyawan hotel, meningkatkan standar operasional prosedur (SOP) dan dapat memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan berbasis syariah yang lebih unggul dan bisa diandalkan.

#### 1.4.2 Manfaat Akademis :

Jika dilihat berdasarkan manfaat akademis, pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran jasa, khususnya sesuai dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor perhotelan syariah. Selain itu pada penelitian ini juga dapat menjadi acuan dan referensi tambahan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis, terutama dalam konteks pengelolaan hotel berbasis prinsip syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik di bidang manajemen dan menjadi acuan dalam penelitian lanjutan.

#### 1.4.3 Manfaat Sosial :

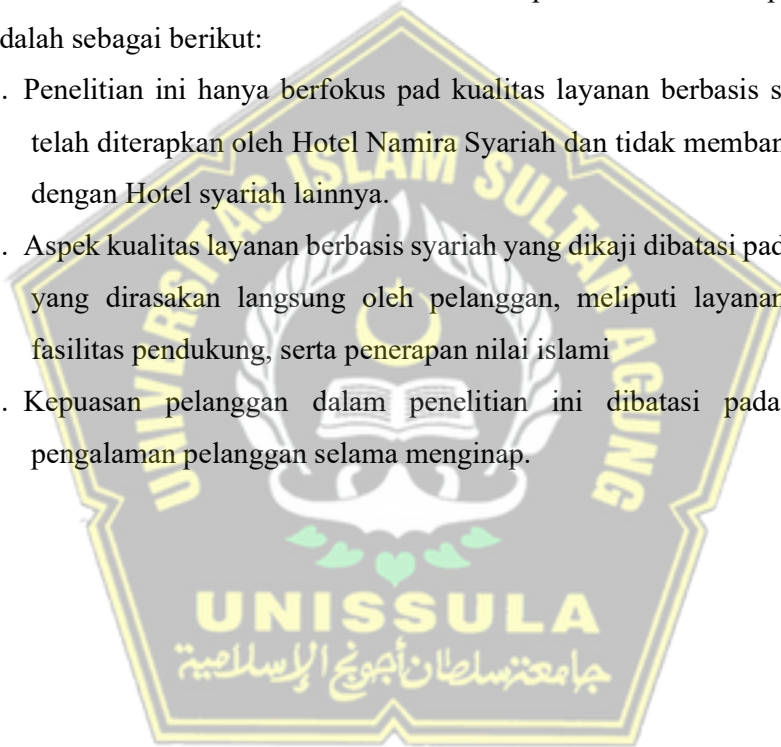
Dari sisi sosial, penelitian ini memiliki manfaat sosial yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan industri perhotelan Kota Pekalongan , sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi masyarakat dan wisatawan yang akan berkunjung ke Kota Pekalongan. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap hotel syariah akan semakin kuat, yang pada akhirnya dapat mendorong perkembangan pariwisata di daerah tersebut. Selain itu

penelitian ini memiliki manfaat bagi pemilih usaha perhotelan untuk meningkatkan layanan sehingga minat wisatawan juga semakin meningkat. Peningkatan kinerja hotel dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan karyawan dan memberikan peluang kerja bagi masyarakat sekitar.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini diperlukan untuk memperjelas ruang lingkup kajian agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas layanan berbasis syariah yang telah diterapkan oleh Hotel Namira Syariah dan tidak membandingkannya dengan Hotel syariah lainnya.
2. Aspek kualitas layanan berbasis syariah yang dikaji dibatasi pada pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan, meliputi layanan karyawan, fasilitas pendukung, serta penerapan nilai islami.
3. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dibatasi pada penerapan pengalaman pelanggan selama menginap.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Deskripsi Objek Penelitian

##### 2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah

Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan dan seberapa baik keunggulan yang dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2020). Kualitas pelayanan dapat diartikan juga sebagai layanan yang diberikan oleh petugas atau orang yang bekerja dibagian pelayanan jasa dengan memberikan layanan yang maksimal dan diberik penilaian atas layanan yang dilakukan. Kualitas layanan juga memiliki arti yang menunjukkan suatu konsep yang menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah layanan jasa terutama pada bidang perhotelan, termasuk pada hotel – hotel berbasis syariah yang memiliki fokus utama pada kenyamanan pelanggan. Secara umum, kualitas layanan dapat juga diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan yang dimiliki oleh pelanggan atau tamu melalui penyediaan layaan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan, dengan memberikan layanan yang memuaskan dan profesional dapat menjadi pencapaian pelanggan dalam pemenuhan ekspektasi dan harapan pelanggan (Tjiptono, 2020).

Kualitas layanan berbasis syariah merupakan pengembangan dari konsep kualitas layanan umum yang diintergrasikan dengan nilai – nilai islami. Layanan berbasis syariah menekankan pada kepatuhan terhadap prinsip – prinsip syariah, seperti kehalalan, kejujuran, keadilan, amanah dan tanggung jawab. Dalam perspektif islam, pelayanan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kepuasan

pelanggan, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab secara moral yang sesuai dengan aturan islami yang ada.

Dalam pendekatan kualitatif, fokus utama bukan pada angka jika dilihat pada kualitas pelayanan Hotel Namira Syariah peranan pelayanan sangat dibutuhkan pada kualitas yang diberikan untuk pelanggan, Lovelock dan Wirtz (2020) Menyebutkan kualitas layanan merupakan hasil dari evaluasi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan secara menyeluruh. Sedangkan menurut Nasution (2023) dalam Jurnal Pariwisata Halal Indonesia bahwa kualitas layanan pada hotel syariah mencakup aspek spiritual service experience yaitu memberikan penjelasan bagaimana pelanggan merasakan ketenangan dan nilai religius selama menginap di hotel. Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Namira Syariah bertumpu pada lima dimensi kualitas layanan Servqual, yaitu.

- a) Tangibles (Bukti Fisik) :  
Pada hotel syariah, bukti fisik tidak hanya pada fasilitas atau lingkungan hotel atau penampilan karyawan, tetapi juga meliputi ketersediaan fasilitas ibadah seperti sajadah, mukena, sarung maupun penunjuk arah kiblat dan yang utama adalah Al-Quran.
- b) Reliability (Keandalan) ;  
Pelayanan yang memuaskan tercermin dari kemampuan para staf dan hotel yang memberikan layanan sesuai dengan standar syariah secara konsisten.
- c) Responsiveness (Daya Tanggap) :  
Pada bagian responsiveness kesigapan karyawan dalam membantu dan melayani pelanggan menjadi tujuan utama dalam pelayanan, dalam hotel syariah daya tanggap yang cepat dianggap sebagai bentuk pelayanan penuh tanggung jawab.
- d) Assurance (Jaminan) :  
Pada industri perhotelan jaminan pelayanan dapat meliputi rasa aman, nyaman dan terjaga dari hal – hal yang tidak diinginkan. Karyawan hotel

memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan rasa nyaman dan aman bagi pelanggannya.

e) Empathy (Empati) :

Empati dapat ditunjukkan melalui perhatian terhadap pelanggan dengan membantu memenuhi kebutuhan pelanggan dan mampu memahami dan membantu kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Pada hotel syariah, empati merupakan nilai penting yang sejalan dengan ajaran islam terkait dengan akhlak dan lisan yang baik.

### 2.1.2 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan, hal tersebut memiliki arti bahwa kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkatan dan hasil dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua konsep yang sangat erat kaitannya satu sama lainnya pada industri jasa, termasuk pada sektor perhotelan. Dalam perspektif manajemen pelayanan yang diberikan, kualitas layanan dapat dipahami sebagai bentuk salah satu faktor penentu utama pada kepuasan pelanggan, karena dampak dari kepuasan tersebut pelanggan dapat menilai kualitas hotel berdasarkan pengalaman nyata ketika menerima pelayanan.

Kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja layanan yang diterima oleh pelanggan melebihi harapan dan ekspektasi pelanggan ketika merasakan layanan jasa tersebut, Dengan demikian kualitas layanan adalah perasaan yang muncul ketika pelanggan selesai melakukan layanan pada suatu pelayanan jasa yang didapatkan, Kotller dan Kaller (2020). Pelayanan yaang maksimal dapat ditunjukkan saat pertama kali pelanggan datang ke hotel hal tersebut dapat dilihat mulai dari bagaimana petugas yang ada dalam menyambut pelanggan, apakah saat menyambut dan memberikan informasi petugas ramah dan memberikan arahan dengan sangat teliti dan mengucapkannya dengan sopan dan ramah.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan. Semakin pelayanan yang diberikan secara maksimal dan baik maka kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Namira Syariah Pekalongan akan semakin tinggi pula tingkatan kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh para pelanggan. Kualitas yang meningkat dapat dilihat berdasarkan tingginya jumlah tamu pada bulan tersebut, lalu pada ulasan positif yang diberikan oleh setiap media yang disediakan oleh hotel bahkan pada setiap konten yang dibuat oleh pelanggan, lalu tingkatan kualitas yang paling menonjol adalah pelanggan yang melakukan order hotel secara berulang.

### 2.1.3 Elemen Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika sudah melakukan sebuah transaksi jasa maupun layanan. Menurut Donni Juni Priansa (2017:210) terdapat tiga elemen yang menjadi elemen kepuasan pelanggan yaitu:

1. Harapan (Expectation)

Harapan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan jika sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka hal tersebut akan menjadi pemenuhan harapan bagi pelanggan, namun sebaliknya jika tidak sesuai pada harapan pelanggan maka hal tersebut akan tidak sesuai dengan harapan yang ada.

2. Kinerja (Performance)

Kinerja mengacu pada hal yang diberikan oleh setiap pelayanan yang bekerja, kinerja yang baik akan muncul saat petugas melakukan kinerjanya sesuai dengan SOP dan melakukannya secara maksimal.

3. Pengalaman ( Experience)

Pengalaman sebelumnya dalam mendapatkan pengalaman akan terasa jika pengalaman tersebut membekas pada perasaan seseorang. Pelanggan yang mendapatkan pengalaman secara maksimal cenderung akan membagikan pengalaman menarik nya kepada sekitar atau orang lain.

Dengan demikian sesuai dengan elemen yang tertera diharapkan kinerja yang diberikan akan maksimal sehingga pengalaman dan harapan yang didapatkan oleh pelanggan akan merasa terpenuhi dan menjadikannya sebagai pengalaman yang tidak terlupakan, sehingga hotel mendapatkan ulasan yang baik.

## **2.2 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau hasil dari penilaian yang diberikan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan, penilaian tersebut dilakukan melalui hasil evaluasi subjektif pelanggan terhadap pengalaman menginap yang mereka rasakan selama mereka menginap pada hotel tersebut. Namun arti lain dari kepuasan pelanggan adalah rasa yang timbul atas ekspektasi yang mereka rasakan atas hasil pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks perhotelan, kepuasan pelanggan dapat berfungsi bukan hanya sebagai elemen kualitas layanan namun juga memberikan berbagai manfaat strategis bagi keberlangsungan dan perkembangan hotel.

Kepuasan pelanggan adalah kondisi ketika harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui setelah menggunakan suatu layanan jasa. Menurut Kotler & Kaller (2020), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi atas kinerja aktual yang dapat diterima. Kepuasan pelanggan dapat menjadi acuan tolak ukur bagi pelanggan akan terus melakukan pemesanan layanan tersebut secara berulang karena adanya rasa puas yang dimiliki, sedangkan ketidakpuasan akan muncul saran dan kritik pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau industri. Dalam konteks hotel syariah kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan islam hotel, fasilitas ibadah, makanan dan minuman halal serta fasilitas ibadah dan pelayanan yang sesuai dengan etika syariah yang ada.

Tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan industri usaha untuk dapat memaksimalkan layanan yang diberikan kepada pelanggan yang lain sehingga hal tersebut dapat meningkatkan citra usaha menjadi lebih baik. Dengan memberikan layanan yang

maksimal dapat menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan dalam memberikan penilaian pada industri usaha terutama hotel dalam menilai rating dalam setiap platform yang dibangun oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat sebagai kontribusi dalam meningkatkan minat pelanggan yang lain untuk melakukan pemesanan hotel ditempat yang sama karena kepuasan pelanggan sebelumnya terasa maksimal .

Kepuasan pelanggan dapat membawa dampak yang positif untuk hotel sebagai acuan hotel dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Kepuasan pelanggan adalah unjuk dari perasaan senang akan pemenuhan harapan yang mereka rasakan atau bentuk rasa kecewa yang muncul setelah pelayanan diberikan dan diterima oleh pelanggan dapat bentuk perasaan yang dapat diartikan dan dibandingkan pada pengalaman yang lain ditempat lainn (Kotler & Kaller, 2020). Pelanggan yang merasa puas cenderung akan melakukan kunjungan berulang dan memilih destinasi yang sama sebagai tempat menginap karena munculnya rasa puas dan nyaman, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih maksimal. Hotel dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung akan menjadi tempat rekomendasi yang cocok pada setiap platform yang disediakan bagi para pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada industri perhotelan buhan hanya ukuran kualitas layanan semata, melainkan aset strategis yang juga berkontribusi pada loyalitas pelanggan, reputasi usaha, pendapatan yang meningkat dan tingkat pekerjaan yang menjadi lebih maksimal. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang maksimal dengan setulus hati pada pelanggan dapat menjadi tolak ukur hotel dalam mendapatkan rating penilaian yang baik pada setiap akun hotel yang ada pada sosial media yang tersedia maupun pada citra perusahaan.

## **2.3 Kerangka Teori**

### **2.3.1 Kualitas Layanan (Service Quality)**

Kualitas layanan merupakan sebuah konsep fundamental dalam manajemen pelayanan jasa karena menjadi salah satu faktor utama yang dapat menjadi penentu

dalam keberhasilan suatu organisasi atau usaha yang bergerak pada bidang pelayanan. Teori kualitas layanan pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry melalui SERVQUAL yang pada saat ini menjadi teori yang paling banyak digunakan. Kualitas layanan adalah tingkatan pada keunggulan yang diharapkan dan dapat menjadi acuan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2020). Kualitas layanan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Kualitas layanan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ananda dan Devesh (2016:334) bahwa ada dua aliran pemikiran tentang kualitas jasa, dimana kualitas jasa yang terdiri dari dua dimensi yaitu terkait dengan dimensi kualitas teknis dan pelayanan fungsional yang diberikan, sedangkan pada dimensi lain dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1988 terkait kualitas jasa yang dikembangkan dengan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

#### **2.4 Hubungan Kualitas Layanan Berbasis Syariah dan Kepuasan Pelanggan**

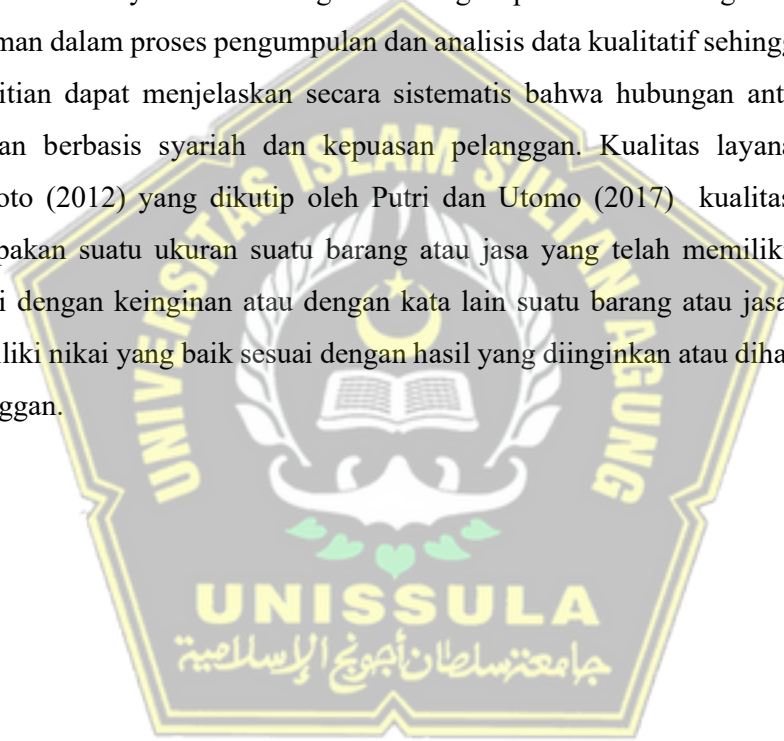
Kualitas layanan berbasis syariah memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya bagi para pelanggan yang mengutamakan nilai – nilai sesuai dengan kaidah keislaman dalam memilih jasa perhotelan. Pelanggan memiliki tolak ukur yang berbeda pada setiap fasilitas yang diberikan oleh hotel. Pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan diberikan secara profesional akan memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

#### **2.5 Kerangka pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan berbasis syariah yang telah diterapkan oleh Hotel Namira Syariah Pekalongan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengalaman yang telah didapatkan oleh pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh hotel sesuai dengan harapan dan nilai – nilai syariah . Kerangka pemikiran merupakan gambaran umum konseptual yang menjelaskan alur pemikiran peneliti dalam

memahami hubungan antar konsep yang telah diteliti. Dalam penelitian ini, kualitas layanan berbasis syariah diposisikan sebagai fokus utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan berbasis syariah diwujudkan melalui penerapan nilai – nilai islam dalam proses pelayanan yang selanjutnya dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Persepsi tersebut kemudian mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman menginap di hotel Namira Syariah Pekalongan. Kerangka pemikiran ini digunakan sebagai pedoman dalam proses pengumpulan dan analisis data kualitatif sehingga hasil dari penelitian dapat menjelaskan secara sistematis bahwa hubungan antara kualitas layanan berbasis syariah dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan menurut Sunyoto (2012) yang dikutip oleh Putri dan Utomo (2017) kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran suatu barang atau jasa yang telah memiliki nilai guna sesuai dengan keinginan atau dengan kata lain suatu barang atau jasa yang telah memiliki nilai yang baik sesuai dengan hasil yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman, persepsi, serta penilaian subjek penelitian secara langsung. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Namira Syariah Pekalongan serta bagaimana kualitas layanan tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan kontekstual terhadap objek penelitian tanpa menggunakan perhitungan statistik.

Penelitian ini menggunakan perannya dalam penelitian ini sebagai pendekatan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan layanan yang diberikan. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana kualitas layanan berbasis syariah yang diterapkan oleh Hotel Namira syariah Pekalongan, serta bagaimana pelanggan menilai dan merasakan pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan yang dimiliki dan didapatkan oleh pelanggan setelah menginap. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena kualitas layanan berbasis syariah serta perannya dalam meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman dan persepsi subjek penelitian.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian berfungsi sebagai batasan utama agar penelitian tetap terarah dan memiliki tujuan yang berfokus pada penelitian. Penelitian ini adalah kualitas layanan berbasis syariah dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Namira Syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Fokus tersebut dijabarkan dalam beberapa elemen aspek utama, yaitu :

1. Penerapan nilai – nilai syariah dalam pelayanan hotel seperti etika pelayanan, kejujuran, keramahan dan tanggung jawab.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel kepada pelanggan, termasuk sikap, perilaku, dan profesionalitas dalam melayani pelanggan,
3. Persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas hotel berbasis syariah.

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Namira Syariah Pekalongan, yang berlokasi di Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Hotel Namira merupakan hotel berbasis syariah yang secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip pelayanan islami dalam operasionalnya.

Waktu penelitian meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian, yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal akademik yang telah ditetapkan.

### **3.4 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan penerimaan layanan hotel. Penentuan informan dilakukan menggunakan tektik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pihak manajemen hotel yang memahami kebijakan dan penerapan kualitas layanan berbasis syariah.
2. Karyawan hotel yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti bagian front office, housekeeping, dan pelayanan lainnya

3. Pelanggan yang pernah menginap di Hotel Namira dan merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan

Informan dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang akurat, mendalam, dan relevan mengenai kualitas layanan berbasis syariah dan kepuasan pelanggan.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa kalimat dan kata – kata pernyataan, dan deskripsi yang diperoleh dari hasil, observasi, dan dokumentasi.

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang dapat dilakukan secara langsung oleh sumber pertama yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan survey. Data ini bersifat orisinal dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian tertentu. Data primer pada penelitian ini mencakup informasi yang telah dikumpulkan secara langsung dari karyawan dan beberapa pelanggan yang telah di observasi. Data primer ini meliputi berbagai aspek, seperti data demografis teller, mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan status pernikahan. Untuk dapat lebih jauh dalam memahami kualitas layanan berbasis syariah maka peneliti melakukan observasi melalui penilaian survey yang didapatkan melalui platform media sosial yang disediakan oleh Hotel Namira Syariah Pekalongan melalui penilaian umum yang diberikan oleh pelanggan.

#### **3.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang tidak langsung diberikan pada pengumpul data. Sumber ini didapatkan melalui dokumen yang tertulis seperti pada laporan bulanan, arsip, jurnal, buku maupun artikel ilmiah.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Langkah utama yang dapat diperhatikan selama proses penelitian adalah pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah informasi dan pesan yang dibutuhkan untuk dapat menjawab pada bagian rumusan masalah. Teknik yang digunakan pada tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### A. Observasi

(Nashrullah et al., 2023) mengatakan bahwa melalui proses observasi peneliti belajar mengenai terkait dengan perilaku, dan makna perilaku tersebut. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas layanan berbasis islam, peneliti melakukan pengamatan langsung dan catatan yang cermat terkait dengan kualitas layanan islami yang terjadi pada Hotel Namira Syariah Pekalongan.

#### B. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode mengumpulkan data dengan cara meninjau dokumen, baik berdasarkan tulisan, gambar, atau karya besar lainnya. Dokumen ini dapat berupa catatan, laporan, arsip, foto maupun video antara lainnya yang didapat menjadi alat untuk memperkuat hasil observasi.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari, mengolah dan menyusun dari berbagai data dari berbagai sumber seperti dokumentasi, wawancara dan observasi. Analisis ini dilakukan dengan tujuan agar data dapat dipahami oleh peneliti dan orang lain. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif yang diciptakan oleh Miles dan Huberman. Peneliti ini melakukan analisis ini melalui tiga tahap yaitu:

#### A. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman (2022), reduksi data adalah suatu proses untuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data

kasar dari catatan lapangan. Pada sejak awal pengumpulan data hingga laporan akhir penelitian, data direduksi secara konsisten.

**B. Penyajian Data**

Tahapan berikutnya adalah penyajian data, hal ini dapat dilakukan untuk mengorganisasikan data yang telah direduksi sehingga dapat ditampilkan secara terarah dan sistematis dan membuatnya menjadi lebih muda untuk dipahami.

**C. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Tahap akhir dalam melakukan analisis data adalah pengambilan dari kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman (2022), proses penarikan kesimpulan merupakan suatu proses menginterpretasikan data yang sudah direduksi dan disajikan untuk dapat mengidentifikasi pola, makna, atau hubungan penting. Jika bukti baru ditemukan selama proses pengumpulan data, kesimpulan yang dibuat masih dapat berubah.

### **3.8 Penarikan Kesimpulan**

Pada langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah dengan melakukan penarikan kesimpulan yang dapat dilakukan pada penelitian tersebut. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah dengan memberikan jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal penelitian dilakukan. Pada kesimpulan ini diharapkan mendapatkan temuan baru yang belum pernah ada pada penelitian yang pernah dilakukan oleh terdahulu.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

Hotel Namira Syariah Pekalongan merupakan salah satu hotel dengan prinsip islami yang mengutamakan konsep syariah dalam operasional dan pelayanannya. Hotel ini berkomitmen untuk menyediakan layanan akomodasi yang tidak hanya mengutamakan pada kenyamanan pelanggan dan kualitas fasilitas, tetapi juga mengutamakan pada bagian kepatuhan terhadap prinsip – prinsip dan nilai – nilai islami yang sesuai dengan syariat islam. Penerapan konsep syariah dapat dilihat melalui sop yang diberikan pada saat awal datang berkunjung dan menginap di hotel. Melalui kebijakan operasional dan fasilitas yang telah disediakan serta perilaku dan etika pelayanan yang diberikan semua diharapkan telah memenuhi syarat dan syariat yang sesuai dengan kebijakan hotel.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, Hotel Namira Syariah memiliki lokasi yang strategis dan menjadi lokasi yang sangat mudah untuk dapat diakses oleh pelanggan keagamaan. Secara fisik, hotel memiliki bangunan yang bersih, tertata rapih, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang pertemuan, restoran halal serta dengan kelengkapan ibadah pada setiap kamar yang tersedia. Dalam operasionalnya hotel merupakan standar prosedur (SOP) yang mengacu pada prinsip pelayanan profesional serta nilai – nilai islami seperti keramahan, kejujuran, tanggung jawab dan kesopanan dalam berkomunikasi. Seluruh karyawan, khususnya bagian front office dan housekeeping berperan penting sebagai garda terdepan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

Secara umum, Hotel Namira syariah Pekalongan menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti kamar tipe standar hingga kamar tipe tertinggi, selain itu hotel juga menyediakan sarana ibadah yang lengkap serta pelayanan yang ramah dan sopan sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan merasa aman. Berdasarkan hasil observasi, Hotel Namira Syariah menyediakan fasilitas fisik yang

dapat menjadi pendukung pada penerapan nilai – nilai syariah, seperti tersedianya alat ibadah di setiap kamar, penunjuk arah kiblat serta jaminan kehalalan makanan dan minuman yang disediakan untuk para pelanggan. Lingkungan hotel dijaga agar tetap terlihat bersih, rapi, dan nyaman sebagai bentuk dari implementasi nilai kebersihan yang sejalan dengan ajaran islam.

#### **4.2 Hasil Observasi Kualitas Layanan Berbasis Syariah**

Hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis syariah di Hotel Namira Syariah Pekalongan dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, kendala, daya tanggap, jaminan dan empati. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), hotel menampilkan kondisi bangunan yang bersih dan tertata rapi. Karyawan menggunakan pakaian yang sopan dan sesuai dengan etika kerja islami. Fasilitas ibadah tersedia dengan yang layak dan mudah diakses oleh pelanggan.

Pada dimensi kendala (*reliability*), karyawan hotel menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses *check-in* dan *check-out* berlangsung tertib dan efisien serta layanan kamar yang diberikan telah sesuai dengan permintaan pelanggan. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) karyawan terlihat sigap dalam membantu kebutuhan pelanggan. Berdasarkan observasi, karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai tanpa menunjukkan sikap acuh dan lamban. Pada dimensi empati (*empathy*) seluruh karyawan menunjukkan perhatian personal kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari sikap ramah, kesediaan mendengarkan kebutuhan pelanggan serta terlihat dari sikap ramah yang diberikan kepada pelanggan.

#### **4.3 Peran Kualitas Layanan Berbasis Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil dari observasi yang telah dilakukan dalam penelitian ini, kualitas layanan berbasis syariah berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan Hotel Namira Syariah Pekalongan. Pelanggan tidak hanya

merasakan kepuasan dari aspek fasilitas fisik tetapi juga melalui pengalaman yang dirasakan melalui pelayanan yang menyenangkan dan sesuai dengan nilai – nilai prinsip keislaman. Penerapan nilai syariah dalam pelayanan menciptakan rasa aman dan nyaman yang berdampak positif terhadap persepsi pelanggan. Pelayanan yang ramah, lingkungan yang religius serta konsistensi pelayanan menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan pelanggan. Hal ini tercermin dari tingkat hunian hotel yang cenderung meningkat pada periode tertentu dan ulasan positif pelanggan pada media daring.

Kondisi hotel yang bersih, rapi, dan nyaman menunjukkan kualitas layanan berbasis syariah dari segi fisik. Karena kamar, area publik, dan tempat ibadah yang bersih, pelanggan merasa nyaman dan aman. Kondisi hotel yang baik sangat penting untuk kepuasan pelanggan karena memberi mereka kesempatan untuk memenuhi kebutuhan rohani dan spiritual mereka selama menginap. Pada aspek keandalan, pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan standar operasional prosedur relatif stabil dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam waktu pelayanan, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan hotel. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh daya tanggap. Lihatlah bagaimana karyawan hotel dengan cepat menanggapi keluhan pelanggan, seperti permintaan fasilitas tambahan atau informasi tentang layanan hotel. Dengan respons yang cepat dan tepat, hotel menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan terbaik yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Berdasarkan hasil dari observasi, kualitas layanan berbasis syariah memiliki peran signifikan dalam membentuk kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya terbentuk dari fasilitas fisik tetapi juga dari pengalaman emosional dan spiritual yang dirasakan selama pelanggan menginap.

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa penelitian lapangan ini telah dilakukan di Hotel Namira Syariah Pekalongan, kualitas layanan berbasis syariah terbukti memiliki peran yang signifikan dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pembahasan

ini dapat dianalisis dengan mengacu pada teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang dapat meliputi lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, serta dapat juga dikaitkan dengan konsep kepuasan pelanggan sebagai hasil dari evaluasi antara harapan dan kinerja yang telah diberikan kepada pelanggan dan dirasakan oleh pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas hotel dibentuk oleh elemen bukti fisik (*tangibles*). Hotel benar-benar mematuhi prinsip syariah melalui kondisi bangunan yang bersih, penataan ruang yang rapi, dan ketersediaan fasilitas ibadah seperti sajadah, mukena, sarung, Al-Qur'an, dan penunjuk arah kiblat. Dalam teori kualitas layanan, bukti fisik didefinisikan sebagai komponen yang konsumen dapat melihat dan rasakan secara langsung sebelum menilai aspek layanan lainnya. Dimensi tangensial hotel berbasis syariah memiliki tujuan fungsional dan simbolik sebagai bukti komitmen mereka terhadap nilai-nilai Islam. Hal ini memiliki efek psikologis seperti rasa nyaman, rasa aman, dan rasa tenang secara spiritual bagi pelanggan. Oleh karena itu, bukti fisik yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasakan kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dari layanan yang mereka terima dan apa yang sebenarnya terjadi.

Selain itu, konsistensi hotel dalam menjalankan standar operasional prosedur secara profesional dan tertib menunjukkan keandalan. Proses check-in dan check-out berlangsung dengan teratur, informasi diberikan dengan jelas, dan layanan kamar diberikan sesuai permintaan pelanggan. Reliabilitas, dalam teori SERVQUAL, adalah komponen utama dari kualitas layanan karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan berkelanjutan. Pengamatan menunjukkan bahwa tidak ada ketidaksesuaian yang signifikan antara informasi yang diberikan dan layanan yang diberikan. Manajemen hotel dipercaya oleh pelanggan karena konsistensi ini. Kepuasan jangka panjang bergantung pada kepercayaan, yang membuat pelanggan merasa kebutuhan dan harapan mereka dipenuhi dengan konsisten dan tanpa

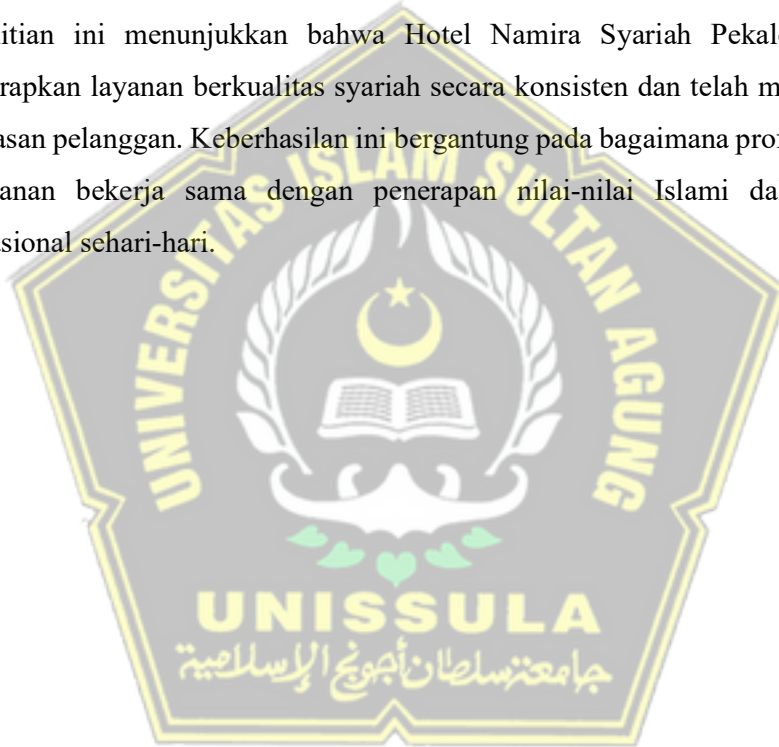
keraguan. Dalam pandangan syariah, keandalan juga terkait dengan nilai amanah, yang berarti menjalankan tugas dengan integritas.

Selain itu, dimensi daya tanggap, atau responsivitas, menunjukkan hasil yang positif. Karyawan hotel memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan ramah, baik dengan memberikan informasi tambahan maupun dengan menangani permintaan khusus. Respon yang cepat dan sikap tidak menunda pelayanan menunjukkan profesionalisme dan komitmen moral. Dalam teori kualitas layanan, responsivitas adalah tingkat kesediaan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan cepat. Sikap tanggap ini berdampak langsung pada cara pelanggan melihat perhatian hotel. Pelanggan yang merasa diperhatikan dengan cepat dan tepat cenderung lebih puas.

Kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan menunjukkan dimensi jaminan (assurance) dalam penelitian ini. Hotel memastikan bahwa makanan dan minuman halal, mengikuti standar syariah, dan berkomunikasi dengan ramah. Jaminan ini mencakup aspek teknis selain kompetensi dan kredibilitas karyawan. Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya dikaitkan dalam teori SERVQUAL. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelanggan senang dengan sistem pelayanan yang diterapkan, terutama karena ada kepastian tentang penerapan prinsip syariah.

Dimensi empati adalah komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui sikap ramah, komunikasi yang sopan, dan kemampuan untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan, karyawan menunjukkan perhatian personal. Karyawan dan pelanggan memiliki hubungan yang lebih dekat karena interaksi yang humanis ini. Empati dalam teori kualitas layanan menunjukkan perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan. Nilai akhlakul karimah, yaitu sikap santun, peduli, dan menghargai sesama, selaras dengan empati di hotel berbasis syariah. Pengamatan menunjukkan bahwa pelanggan yang dilayani dengan baik cenderung menunjukkan ekspresi yang merasa nyaman dan puas selama berada di lingkungan hotel.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan ini saling berhubungan dan membentuk pengalaman pelayanan yang konsisten. Hotel Namira Syariah Pekalongan mengutamakan nilai-nilai syariah yang diterapkan dalam setiap proses pelayanan dan interaksi yang menyenangkan di luar fasilitas. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan, yang menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka rasakan tentang kinerja mereka. Pelanggan akan puas jika layanan memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Namira Syariah Pekalongan telah menerapkan layanan berkualitas syariah secara konsisten dan telah meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan ini bergantung pada bagaimana profesionalisme pelayanan bekerja sama dengan penerapan nilai-nilai Islami dalam praktik operasional sehari-hari.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian lapangan melalui observasi mengenai kualitas layanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Namira Syariah Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas layanan berbasis syariah telah dilaksanakan dan dilakukan dengan sangat baik dan memberikan dampak kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan, kualitas layanan berbasis syariah memiliki peranan penting dalam seluruh kegiatan yang terjadi selama pelanggan membutuhkan layanan jasa penginapan dengan fasilitas syariah yang diinginkan.

Jika dilihat dari sudut pandang bukti fisik (tangibles), hotel telah menyediakan fasilitas yang menunjukkan praktik syariah, seperti perlengkapan ibadah di setiap kamar, jaminan kehalalan makanan dan minuman, dan lingkungan yang bersih dan rapi. Kondisi fisik yang representatif dan nyaman ini memberikan kesan religius dan profesional, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan hotel, sedangkan jika dilihat dari sudut pandang keandalan (reliabilitas), layanan yang diberikan telah memenuhi standar operasional prosedur yang ditetapkan. Proses check-in dan check-out berjalan lancar, informasi yang diberikan jelas, dan kamar dirawat secara teratur. Konsep ini meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mencerminkan nilai amanah syariah.

Dari perspektif daya tanggap, karyawan menunjukkan bahwa mereka selalu siap untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai karena layanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, pandangan responsif ini adalah bagian penting dari pengalaman layanan yang memuaskan klien. Namun, dari perspektif jaminan, hotel dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan melalui kemampuan karyawan, sikap profesional, dan komitmen terhadap prinsip syariah. Kualitas layanan yang jelas dan kepatuhan terhadap prinsip Islam membentuk kepercayaan pelanggan melalui

komunikasi yang sopan, ramah, dan humanis, karyawan menunjukkan empati kepada pelanggan, pada pendekatan ini meningkatkan hubungan antara hotel dan pelanggan dan mencerminkan akhlakul karimah dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, tingkat layanan berbasis syariah Hotel Namira Syariah Pekalongan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan fisik pelanggan dan kenyamanan emosional dan spiritual adalah bagian dari kepuasanleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat loyalitas pelanggan dapat dicapai melalui penggabungan profesionalisme layanan dengan nilai-nilai syariah.

## **5.2 Implikasi Manajerial**

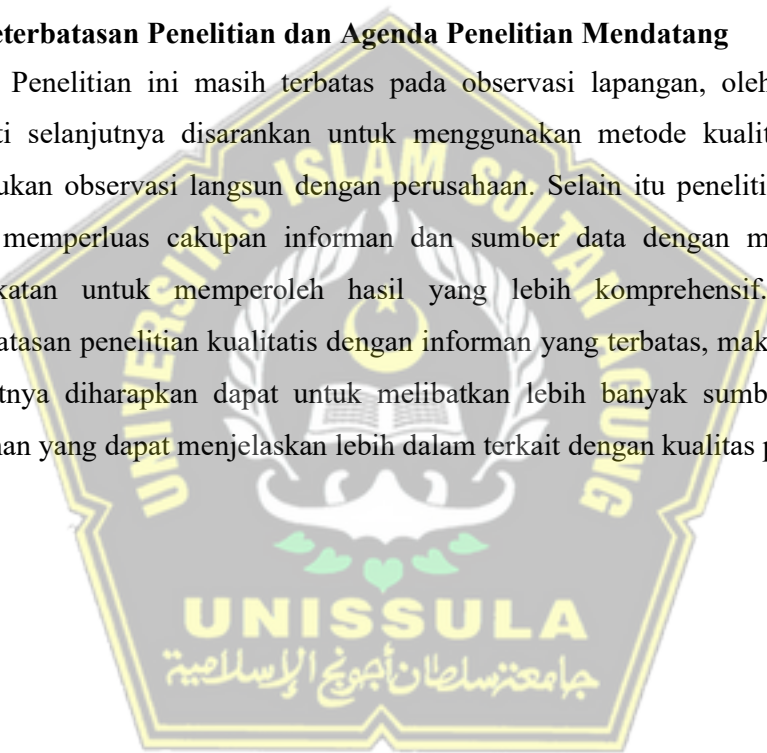
Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan mengenai kualitas layanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Namira Syariah Pekalongan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Saran praktis yang dapat diberikan Diharapkan manajemen Hotel Namira Syariah Pekalongan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan syariah yang telah diterapkan selama ini. Untuk menjaga kualitas layanan, evaluasi rutin terhadap standar pelayanan, fasilitas ibadah, dan jaminan kehalalan produk diperlukan. Selain itu, manajemen harus meningkatkan pelatihan karyawan, terutama dalam penguatan nilai-nilai pelayanan Islami seperti amanah, ihsan, dan akhlakul karimah, sehingga pelayanan tidak hanya prosedural tetapi juga mencerminkan karakter islami yang kuat. Faktor empati, daya tanggap, dan jaminan yang dirasakan pelanggan akan dipengaruhi langsung oleh peningkatan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, hotel dapat menggunakan survei digital atau survei rutin untuk menilai kepuasan pelanggan dan menggunakannya sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan.
2. Saran Sosial yang dapat diberikan Hotel berbasis syariah diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar karena menjadi contoh penerapan prinsip Islam dalam praktik bisnis kontemporer. Hotel Namira

Syariah Pekalongan dapat memperkuat perannya sebagai perusahaan yang mengutamakan manfaat sosial dan etika bisnis. Diharapkan bahwa perusahaan lain akan mengikuti contoh dalam membangun sistem pelayanan yang beretika dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menerapkan prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan pelayanan yang humanis. Oleh karena itu, hotel syariah dapat membantu menciptakan lingkungan bisnis yang sehat, profesional, dan religius.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang**

Penelitian ini masih terbatas pada observasi lapangan, oleh karena itu peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kualitatif dengan melakukan observasi langsung dengan perusahaan. Selain itu peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan informan dan sumber data dengan menggunakan pendekatan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Sebagaimana keterbatasan penelitian kualitatif dengan informan yang terbatas, maka pada studi berikutnya diharapkan dapat untuk melibatkan lebih banyak sumber data dan informan yang dapat menjelaskan lebih dalam terkait dengan kualitas pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Nashrullah, M., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, N., & Untari, R. S. (2023). *Metodologi penelitian pendidikan (Prosedur penelitian, subyek penelitian, dan pengembangan teknik pengumpulan data)*. UMSIDA Press.  
<https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Pérez-Morón, J., Madan, S., Cheu, J. Y., Kee, D. M. H., Cheong, L. C., Chin, R., Cheng, J., & García, A. P. M. (2022). Effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 5(1), 62–74.  
<https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i1.1402>
- Pramadivara, I. M. G., & Seminari, N. K. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 494–509.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. 24). Alfabeta.
- Widhiarsa, O. (2011). *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel: Studi kasus pada Hotel Ciputra di Semarang* [Skripsi, Universitas Diponegoro].
- Yuvtaluph, H., & Budiyanto. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3(12), 1–15.