

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH (Studi Kasus Di Daarul Jannah Hotel Syariah)

MOCH. TAUFIK YANUAR

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Hotel Berbasis Syariah

Hotel Darul Jannah sebagai salah satu hotel berbasis syariah yang ada di kota Bandung, mencoba untuk bersaing dalam dunia perhotelan yang di Bandung sudah sangat menjamur karena pariwisata di kota Bandung sendiri tengah menjadi salah satu tujuan para wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Dalam menjalankan bisnisnya, pihak hotel Darul Jannah harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memegang teguh prinsip syariah di dalamnya. Menyadari hal tersebut, tampak betapa pentingnya usaha terhadap penanaman dan juga pemahaman hotel berkonsep syariah, karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap hotel berkonsep syariah. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelayanan dalam Islam, (2) pelayanan (FO, House Keeping, Room Service, F&B Service) di Darul Jannah Hotel Syariah, (3) analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Daarul Jannah Hotel Syariah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif analitis, yaitu: suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode analisis merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan didalam konsep Islam yaitu, memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan *professional* dan sebaik – baiknya , (2) pelayanan (*fo, housekeeping, room service, f&b service*), (3) $Y = 0,497 X1 + 0,150 X2 + 0,322 X3 + 0,298 X4$, dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, Hasil analisis diperoleh bahwa pelayanan dalam Islam di Daarul Jannah Hotel Syariah sudah berjalan dengan cukup baik, dengan demikian konsep pelayanan yang Islam ajarkan adalah memberikan pelayanan dan kontribusi yang maksimal untuk memenuhi kepuasan konsumen, sehingga tidak ada rasa kecewa dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan