

DAFTAR ISI

MOTTO	
ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II PEMBAHASAN UMUM TENTANG HOTEL, KEPUASAN KONSUMEN DAN PELAYANAN DALAM ISLAM	
2.1 Pengertian Hotel	18
2.2 Pengertian Jasa	27
2.3 Kepuasan Konsumen	29
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	34
2.5 Kualitas Produk	35
2.6 Kualitas Pelayanan	38
2.7 Pelayanan Konsumen Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam...	41
2.8 Penelitian Terdahulu.....	43
BAB III PROFIL DAARUL JANNAH HOTEL SYARIAH	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
3.2 Sejarah Singkat Daarul Jannah Hotel Syariah.....	47
3.2.1 Visi dan Misi Daarul Jannah Hotel Syariah	48
3.2.2 Struktur Organisasi Daarul Jannah Hotel Syariah.....	50
3.2.3 Aktivitas Perusahaan	52

**BAB IV ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
HOTEL BERBASIS SYARIAH (Studi Kasus di Daarul Jannah
Hotel Syariah)**

4.1.	Konsep pelayanan dalam Islam	55
4.2.	Hasil penelitian	55
4.2.1	Gambaran umum responden	55
4.2.2	Uji validitas dan reliabilitas	57
4.3	Hasil pembahasan	60
4.3.1	Analisis terhadap pelaksanaan pelayanan di Daarul Jannah Hotel Syariah.....	61
4.3.2	Analisis tingkat kepuasan konsumen di Daarul Jannah Hotel Syariah	67
4.3.3	Analisis terhadap tingkat kepuasan konsumen di Daarul Jannah Hotel Syariah.....	69
4.3.4	Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan Daarul Jannah Hotel Syariah.....	72

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	----

LAMPIRAN	
-----------------------	--

BIOGRAFI	
-----------------------	--