

Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Narapati Indah Bandung)

Effect of Application of Islamic Principles and Quality of Satisfaction of Islamic Hotel
(Case Study Narapati Indah Hotel Bandung)

¹Sylvia Pramesti Utami, ²Eva Fauziah, ³Eva Misfah Bayuni

^{1,2,3}*Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
email: ¹pramesti_sylvia@yahoo.com*

Abstract. Hotel sharia is as usual, the operations and services adapted to Islamic principles or guidelines Islamic teachings. However, it is undeniable that today hotel sharia is still not so attractive to the public. One of the sharia in Bandung area is Narapati Indah Hotel Bandung, to face competition and realize healthy business, then known as the term Islamic principles. Hotel Syariah Hotel can be regarded as emerging and reduce the image that the hotel is mostly seen as a gathering place for the general public either immoral as adultery, drugs, and other negative actions. The problem of this research is how the implementation of the application of the principles of sharia on Hotel Narapati Indah Bandung, how the level of service quality at Hotel Narapati Indah Bandung, how the level of satisfaction at the Hotel Narapati Indah Bandung and how the effect of the application of the principles of sharia and the quality of service to satisfaction Bandung Indah Hotel Narapati consumers. This study aims to investigate the implementation of the application of the principles of sharia on Narapati Indah Hotel Bandung, to know the level of quality of service at Narapati Indah Hotel Bandung and to determine the application of the principles of sharia and the quality of service to customer satisfaction Narapati Indah Hotel Bandung. The method used is descriptive analysis and verification that describes the influence of two or more different variables in accordance with the facts that exist. Collecting data in this variable using questionnaires / questionnaire and data sources used are the source of primary data and secondary data sources. The sample in this study were taken by accidental sampling technique is a sampling technique based on chance, that anyone who by chance met with investigators can be used as a sample. Descriptive analysis and verification methods, namely, analyzing describe and summarize a variety of conditions, the situation of the various data collected through questionnaires in the form of interviews or observations concerning the issues examined that field. In the implementation of operational, Narapati Indah Hotel Bandung has implemented the principles of sharia very well on customer satisfaction, the level of service quality Bandung Indah Hotel Narapati well on customer satisfaction and the level of customer satisfaction Bandung Indah Hotel Narapati well. Based on the multiple regression calculation results are not significant, the principles of sharia and service quality affects only 25.9% of consumer satisfaction. That is, 74.1% is influenced by factors - other factors not examined. It can be concluded that there is no influence between the application of the principles of sharia and the quality of service to customer satisfaction.

Keywords: Hotel Syariah, Applying Principles Of Islamic, Service Quality, Customer Satisfaction.

Abstrak. Hotel syariah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam. Akan tetapi, tidak bisa dipungkiri bahwa hingga saat ini hotel syariah masih belum begitu diminati oleh masyarakat. Salah satu hotel yang berbasis syariah di wilayah Bandung adalah Hotel Narapati Indah Bandung, untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan bisnis yang sehat, maka dikenal istilah prinsip-prinsip syariah. Hotel Syariah dapat dikatakan sebagai Hotel yang muncul dan mengurangi *image* bahwa Hotel yang kebanyakan dipandang masyarakat awam sebagai tempat berkumpulnya maksiat baik itu perzinahan, narkoba, dan perbuatan *negative* lainnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Narapati Indah Bandung, bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Narapati Indah Bandung, bagaimana tingkat kepuasan pada Hotel Narapati Indah Bandung dan bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Narapati Indah Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Narapati Indah Bandung, untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Narapati Indah Bandung dan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Narapati Indah Bandung. Metode yang digunakan adalah analisis

deskriptif dan verifikatif yang menggambarkan pengaruh dua variabel atau lebih yang berbeda sesuai dengan fakta-fakta yang ada. Pengumpulan data dalam variabel ini menggunakan kuesioner/angket dan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *aksidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Metode analisis deskriptif dan verifikatif yaitu, menganalisis menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara melalui kuesioner atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang dilapangan. Dalam pelaksanaan operasionalnya, Hotel Narapati Indah Bandung telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan sangat baik pada kepuasan konsumen, pada tingkat kualitas pelayanan Hotel Narapati Indah Bandung baik pada kepuasan konsumen dan pada tingkat kepuasan konsumen Hotel Narapati Indah Bandung baik. Berdasarkan perhitungan regresi berganda hasil yang didapat tidak signifikan, prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan hanya berpengaruh sebesar 25,9% terhadap kepuasan konsumen. Artinya, 74,1% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Hotel Syariah, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen.

A. Pendahuluan

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Jadi, dalam dunia bisnis, tidak terkecuali hotel syari'ah, kepuasan konsumen adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perhotelan. Konsumen yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perhotelan lain (pesaing), sehingga membuat konsumen memiliki banyak perbandingan untuk memilih hotel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Nuansa religi dan nilai Islami tersebut, diharapkan Hotel Narapati Indah tetap dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya. Setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada untuk memenangkan persaingan .

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bsinisnya. Prinsip-prinsip syari'ah yang bersifat umum dalam menjalankan mu'amalah, usaha ekonomi, termasuk perhotelan adalah :

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syari'ah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman khamar, perjudian, perzinahan, dan lain-lain.
2. Transaksi dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang nyata, benar-benar ada. Tidak bersifat meragukan.

3. Tidak mengandung unsur kezhaliman, kemudharatan, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syari'ah baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan (gharar), resiko yang berlebihan dan membahayakan.
5. Ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait.

Hotel merupakan usaha pariwisata dimana suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain kamar tidur (kamar tamu), makanan dan minuman, atm, akomodasi serta pelayanan-pelayanan penunjang seperti tempat ibadah, ruang musik religi dan fasilitas lainnya penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas dan kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Hotel Narapati Indah adalah hotel berbintang 3 (tiga) di pusat kota Bandung yang memadukan konsep heritage dan modern yang harmonis dengan penerapan prinsip syariah dalam pengelolaannya. Rata-rata perbulan tamu yang menginap pada hotel Narapati Indah yaitu 60% dari total 60 kamar, 9 ruang yang di fasilitasi internet. Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang jasa dan mengutamakan kualitas pelayanan terhadap konsumen, maka perusahaan berusaha untuk lebih focus terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumennya.

Tujuan Penelitian:

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Narapati Indah Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Narapati Indah Bandung.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Hotel Narapati Indah Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hotel Narapati Indah Bandung.

B. Landasan Teori

Hotel Syariah adalah bagian dari bisnis yang berprinsip syariah, karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip-prinsip ekonomi Islam. Hal itu didasarkan pada satu kaidah ushlul “ *al-ashlu fi al-af'al al-taqayyud bi hukmi asy-syar'I* (bahwa hokum asal suatu perbuatan adalah terkait dengan hukum syara' : baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh, atau haram). Maka melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syariat. Salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya adalah termasuk perhotelan.

1. Menurut kamus lengkap bahasa Indonesia disebutkan bahwa kata prinsip adalah dasar, asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, sementara itu syariah berasal dari akar *syara'a* yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan kearah sumber kehidupan.
2. Standar pelayanan hotel syariah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan membantu, sopan dan bermoral. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen hotel, karena setiap konsumen yang

- datang adalah layaknya seorang tamu yang wajib dimuliakan.
3. Menurut Fitzsimmons, sebagaimana dikutip oleh Salamatus Asakdiyah menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya.
 4. Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas di atas selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penerepan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen untuk memakai hotel syariah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Prinsip-prinsip Syariah

Tanggapan responden mengenai dimensi keadilan variabel prinsip-prinsip syariah berada dalam kategori **Tinggi** yaitu dengan nilai persentase 65%. Artinya dapat disimpulkan bahwa Hotel Narapati Indah Bandung telah menerapkan harga sesuai dengan kemampuan konsumen dan juga telah memberikan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan harga yang ditawarkan kepada konsumen. Sebagaimana konsep yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa adil dalam Islam diarahkan pada hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta, dan hak kepada Allah SWT dan Rasul-Nya yang dapat menempatkan seseorang kepada kezaliman. Dalam hal ini Hotel Narapati Indah Bandung telah melaksanakannya dengan baik. Sesuainya harga dengan kemampuan konsumen dan sesuainya layanan dan fasilitas. Sebagai contoh banyaknya konsumen yang menginap di Hotel Narapati Indah Bandung karena harga yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan konsumen dan juga fasilitas dan pelayanannya sangat memuaskan.

Tanggapan responden mengenai dimensi kehendak bebas dalam variabel prinsip-prinsip syariah berada dalam kategori **Tinggi** yaitu dengan nilai persentase 75%. Artinya dapat disimpulkan bahwa Hotel Narapati Indah Bandung tidak keberatan apabila ada konsumen yang dengan tiba-tiba membatalkan pemesanan kamar dan juga telah memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih jasa penginapan tanpa memaksa untuk menginap di Hotel Narapati Indah Bandung. Sebagaimana konsep yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kehendak bebas membuka lebar kepentingan individu, dan tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Dalam hal ini Hotel Narapati Indah Bandung telah melaksanakannya dengan baik. Sebagai contoh konsumen dapat membatalkan pemesanan kamar karena alasan tertentu dan pihak Hotel tidak keberatan akan hal tersebut. Konsumen juga bebas memilih jasa penginapan yang mereka anggap bagus.

Tanggapan responden mengenai dimensi tanggung jawab dalam variabel prinsip-prinsip syariah berada dalam kategori **Tinggi** yaitu dengan nilai persentase 75%. Artinya dapat disimpulkan bahwa Hotel Narapati Indah Bandung akan segera memperbaiki apabila terjadi kesalahan dalam pemesanan kamar dan juga akan segera melakukan tindakan pencarian apabila terjadi kehilangan selama masih berada di area Hotel. Sebagaimana konsep yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tanggung jawab merupakan sesuatu yang harus dipertanggung jawabkan oleh pihak Hotel. Dalam hal ini Hotel Narapati Indah Bandung telah melaksanakannya dengan baik. Sebagai contoh cepat tanggapnya karyawan Hotel dalam memperbaiki kesalahan, apakah itu kesalahan yang terjadi karena kesalahan pihak Hotel maupun kesalahan yang terjadi oleh konsumen.

Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden mengenai dimensi keramahan dalam variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori **Tinggi** yaitu dengan nilai persentase 75%. Sebagaimana konsep yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa keramahan adalah karyawan Hotel memberikan pelayanan maksimal. Dalam hal ini Hotel Narapati Indah Bandung telah melaksanakannya dengan baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa konsumen akan memberikan informasi yang positif mengenai hotel kepada pihak lain dan berniat untuk kembali menginap di Hotel Narapati Indah Bandung dan konsumen percaya pada fasilitas yang telah diberikan oleh Hotel Narapati Indah Bandung.

Tanggapan responden mengenai dimensi kejujuran dalam variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori **Tinggi** yaitu dengan nilai persentase 75%. Sebagaimana konsep yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa konsumen tidak akan terpengaruh pada barang atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain. Dalam hal ini Hotel Narapati Indah Bandung telah melaksanakannya dengan baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak akan terpengaruh pada Hotel lain meski mereka menawarkan fasilitas jasa penginapan yang baik dan bagus, dan akan tetap setia pada Hotel Narapati Indah Bandung meski terjadi kenaikan harga.

Tanggapan responden mengenai dimensi *profesionalisme* dalam variabel kualitas konsumen berada dalam kategori **Tinggi** yaitu dengan nilai persentase 75%. Sebagaimana konsep yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa apabila barang dan jasa yang diterima memuaskan, maka konsumen akan memberitahu kepada pihak lain bahwa Hotel Narapati Indah Bandung telah memberikan pelayanan yang memuaskan, namun sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas layanan yang diterima konsumen tidak akan bicara kepada pihak lain, tapi akan memberitahukan layanan yang kurang memuaskan tersebut langsung kepada pihak Hotel Narapati Indah Bandung.

Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Konsumen

Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis data dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS versi 20.0 for windows sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Persamaan Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	-.721	6.221	.292	-.116	.908
Kualitas pelayanan	.254	.125		2.028	.048
Penerapan prinsip-prinsip syariah	.458	.158	.419	2.906	.006

Pengujian Hipotesis

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

$H_0 = r^2 = 0$: tidak ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

$H_1 = r^2 \neq 0$: ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen.

$H_0 = r^2 = 0$: tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

$H_1 = r^2 \neq 0$: ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dasar dari pengambilan keputusan adalah :

a. Jika *p-value* < 0.05 maka H_0 ditolak.

b. Jika *p-value* > 0.05 maka H_0 diterima.

Tampak *p-value* (0.48) > 0.05 sehingga H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen. Karena apabila hotel Narapati Indah Bandung lebih meningkatkan prinsip-prinsip syariahnya maka kepuasan konsumen akan meningkat, karena konsumen lebih tertarik dengan sistem hotel yang telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan baik. Namun hanya sedikit konsumen yang puas pada hotel Narapati Indah Bandung yang mana artinya prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.

c. Jika *p-value* > 0.05 maka H_0 diterima

Tampak *p-value* (0.06) > 0.05 sehingga H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Karena apabila hotel Narapati Indah Bandung lebih meningkatkan prinsip-prinsip syariahnya maka kepuasan konsumen akan meningkat, karena konsumen lebih tertarik dengan sistem hotel yang telah menerapkan kualitas pelayanan dengan baik. Namun hanya sedikit konsumen yang puas pada hotel Narapati Indah Bandung yang mana artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan Hotel Narapati Indah Bandung dari setiap indikator pada variabel prinsip-prinsip syariah diperoleh persentase sebesar 86% dengan kategori sangat tinggi. Dari empat dimensi prinsip-prinsip syariah yang ada yaitu dimensi keadilan diperoleh 65%, dimensi kehendak bebas diperoleh 75%, dimensi tanggung jawab diperoleh 75% dan dimensi kebenaran diperoleh 75% yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi kebenaran yaitu dengan nilai 1198. Dimensi yang memiliki skor terendah adalah dimensi tanggung jawab dengan nilai skor 271. Dengan demikian, pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Narapati Indah Bandung sudah diterapkan dengan baik.
2. Tingkat kualitas pelayanan di Hotel Narapati Indah Bandung. Diukur melalui indikator pada variabel kualitas pelayanan diperoleh persentase sebesar 62% dengan kategori tinggi. Dari tiga dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu dimensi keramahan diperoleh 75%, dimensi kejujuran diperoleh 75% dan dimensi *profesionalisme* diperoleh 75% yang memiliki nilai skor tertinggi adalah dimensi *profesionalisme* yaitu dengan nilai skor 398. Dimensi yang memiliki skor terendah adalah dimensi kejujuran dengan nilai skor 187. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Hotel Narapati Indah Bandung telah di nilai tinggi.

3. Tingkat kepuasan konsumen di Hotel Narapati Indah Bandung diperoleh melalui presentase sebesar 74,10%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Hotel Narapati Indah Bandung telah di nilai baik.
4. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen untuk memakai Hotel Narapati Indah Bandung, Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan konsumen untuk memakai Hotel Narapati Indah Bandung (R^2) adalah 0,741 atau sebesar 74,10%, hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan dapat menyelesaikan hasil terhadap kepuasan konsumen untuk memakai Hotel Narapati Indah Bandung sebesar 74,10%. Sedangkan sisanya yaitu 0,259 atau sebesar 25,90% kepuasan konsumen untuk memakai Hotel Narapati Indah Bandung ditentukan oleh variabel lain selain kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

Buku

- EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, Difa Publisher Semarang, 2008, hlm. 671.
- Totok Jumanoro dan Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Ushlul Fikih*, Amzah, Jakarta, 2005, hlm. 307.
- Salamatun asakdiyah, *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*, Yogyakarta, 2005, hlm. 130
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1*. PT Indek, Jakarta, hlm. 177.
- Arikunto Suharsimi, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 173.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 119.
- Zulganef, *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya menggunakan AMOS 5*. Pustaka, Bandung, 2006, Hlm 71.
- Totok Jumanro dan Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Ushlul Fiqih*, Amzah, Jakarta, 2005, hlm. 307.
- Suud Fuadi, *Ekonomi Syariah*, Makalah, tt.
- Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi Islam dan Ekonomi Islam*, Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm. 168.
- Johan Arifin, *Op. Cit*, hlm. 37.
- Ahmad Aghar Basyir, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam Dalam Berbagai Aspek Islam*, Tiara Wacana, Yogyakarta, 1992, hlm. 13-14.
- Kuat Ismanto, *Op. Cit*, hlm 27-36
- Karebet, Yusanto. *Menggagas bisnis islami*, Gema Insani, Jakarta, 2002. hlm. 15
- Karebet, Yusanto. *Menggagas bisnis islami*, Gema Insani, Jakarta, 2002. hlm. 36
- Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm.24-25.
- Ruswandi, *Op.Cit*.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1*. PT Indek, Jakarta, 2007. hlm. 177.

Suci Utami Wikiningtyas, *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Hotel*, Semarang, 2007, hlm. 50

Lovelock, C.H. dan Wright, L.K.. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks kelompok Gramedia. Jakarta, 2005, hlm. 56

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 jilid 1. PT Indek, Jakarta, hlm. 61

Wawancara

Ivan Pahala, *Sales & Marketing Hotel Narapati Indah Bandung*. Wawancara pada tanggal 21 Oktober 2016, pukul 14.00 WIB

Web

<http://www.ahmadzain.com/read/karya-tulis/201/hukum-asuransi-dalam-islam>. Tanggal 19 Juni 2016, pukul 17.35

Ruswandi, *Hotel Dengan Kaidah Syari'ah*, Makalah <http://mentoringku.wordpress.com> 19 Juni 2016 pukul 17.53 wib.

