

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS TAMU HOTEL SYARIAH
DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Oleh:

Haiqal Darmawan

1501805

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2019**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL SYARIAH DI KOTA BANDUNG

Oleh:
Haiqal Darmawan

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi dan Keuangan Islam

©Haiqal Darmawan 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang. Skripsi ini tidak boleh diperbanyak
seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya
tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Hotel Syariah di Kota Bandung**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini

Bandung, Desember 2019

Yang Membuat Pernyataan

Haiqal Darmawan

NIM. 1501805

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Hotel Syariah di Kota Bandung.**

Penyusun : Haiqal Darmawan

NIM : 1501805

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Desember 2019

Dosen Pembimbing I,



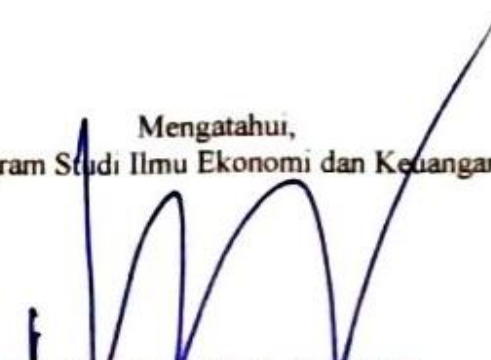
Prof. Dr. Agus Rahayu, M.P.
NIP. 196206071987031002

Dosen Pembimbing II,



Dr. Juliana, S.Pd., M.E.Sy
NIP. 920171121 9870710101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. A. Hajang W. Mahri, M.Si.
NIP. 196412031993021001



UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
Jln. Dr. Setiabudi No. 207 Bandung 40154 Telp. 2013163 Pes. 3410

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

UJIAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM (SI)
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Tanggal Ujian Skripsi : 27 Desember 2019
Penyusun : Haiqal Darmawan
NIM : 1501805
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Hotel Syariah di Kota Bandung**

Telah direvisi, disetujui oleh para penguji skripsi

| No. | Penguji Sidang | Tanda Tangan |
|-----|--------------------------------|--------------|
| 1. | Dr. A. Jajang W. Mahri, MSi | |
| 2. | Dr. Aas Nurasyiah, MSi | |
| 3. | Aneu Cakhyaneu, S Pd., M.E.Sy. | |

Bandung, 20 Januari 2020

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Agus Rahayu, M.P
NIP. 196206071987031002

Dosen Pembimbing II

Dr. Juliapa S.Pd., M.E.Sy
NIP. 9201711219870710101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si
NIP. 196412031993021001

Haiqal Darmawan (1501805). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Hotel Syariah di Kota Bandung”. Pembimbing I: Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. Pembimbing II: Dr. Juliana M.E.Sy.

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena masih rendahnya tingkat loyalitas tamu hotel syariah di Kota Bandung, salah satunya disebabkan oleh masih minimnya informasi yang didapatnya dan kurang berkembang dikarenakan hotel syariah identik dengan fasilitas yang kotor dan tidak memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu hotel syariah di Kota Bandung. Lokasi penelitian ini dilakukan pada 6 hotel syariah di Kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel syariah di Kota Bandung dengan jumlah responden sebanyak 110 orang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Adapun Teknik analisis data yang digunakan yaitu *linear regression*. Berdasarkan hasil analisis *linear regression* penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan terhadap loyalitas tamu hotel syariah di Kota Bandung. Hal ini mengindikasikan bahwa secara langsung variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas tamu hotel syariah di Kota Bandung. Namun demikian dalam penelitian ini berimplikasi perlu adanya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi pada hotel syariah, terutama dalam aspek kenyamanannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pengusaha bisnis jasa penginapan yang berbasis syariah untuk dapat terus meningkatkan dalam strategi kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, CARTER, Loyalitas, Hotel Syariah, Bisnis Islam

Haiqal Darmawan (1501805). “The Influence of Service Quality on the Loyalty of Sharia Hospitality Guests in Bandung”. Supervisor I: Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. Supervisor II: Dr. Juliana M.E.Sy.

ABSTRACT

The background of this research is based on the phenomenon of the still low level of loyalty of sharia hotel guests in the city of Bandung, one of which is caused by the lack of information that they get and is less developed because sharia hotels are identical with dirty and unsatisfactory facilities. The purpose of this study was to analyze the influence of service quality on the loyalty of sharia hotel guests in the city of Bandung. The location of this study was conducted at 6 Islamic hotels in the city of Bandung. The population in this study were guests of Sharia hotels in the city of Bandung with 110 respondents. The method used in this study is the causality method with a quantitative approach. The data analysis technique used is linear regression. Based on the results of linear regression analysis this study shows that service quality has a positive or significant effect on the loyalty of sharia hotel guests in the city of Bandung. This indicates that the service quality variable directly affects the increase in sharia hotel guest loyalty in the city of Bandung. However, this study implies the need for better service quality in Islamic hotels, especially in the aspect of comfort. This research is expected to provide benefits for sharia-based lodging service business entrepreneurs to be able to continuously improve their service quality strategy.

Keywords: Service Quality, CARTER, Loyalty, Syariah Hotels, Business **Kata Kunci:** Service Quality, CARTER, Loyalty, Sharia Hospitality

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN | 11 |
| 2.1 Telaah Pustaka | 11 |
| 2.1.1 Konsep Hotel | 11 |
| 2.1.2 Konsep Hotel Syariah | 12 |
| 2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.1.4 Definisi Loyalitas | 25 |
| 2.1.5 Dasar Hukum | 28 |
| 2.1.6 Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 36 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 38 |
| BAB III OBJEK, METODE PENELITIAN DAN DESAIN PENELITIAN | 39 |
| 3.1 Objek Penelitian | 39 |
| 3.2 Metode Penelitian | 39 |
| 3.3 Desain Penelitian | 39 |
| 3.3.1 Operasionalisasi Variabel | 40 |
| 3.3.2 Populasi dan Sampel | 42 |
| 3.3.3 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| 3.3.4 Teknik Analisis Data | 50 |
| 3.3.5 Uji Asumsi Klasik | 53 |
| 3.3.6 Pengujian Hipotesis | 55 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 57 |
| 4.1.1 Profil Hotel Syariah DJ | 57 |
| 4.1.2 Profil Hotel Syariah OH | 57 |
| 4.1.3 Profil Hotel Syariah RT | 59 |
| 4.1.4 Profil Hotel Syariah SR | 60 |
| 4.1.5 Profil Hotel Syariah NR | 61 |
| 4.1.6 Profil Hotel Syariah NO | 62 |
| 4.2 Hasil Penelitian/Pengujian Hipotesis dan Pembahasan | 63 |

| | | |
|---|---|-----|
| 4.2.1 | Analisis Deskriptif Responden | 63 |
| 4.2.2. | Analisis Deskriptif Variabel Penelitian | 77 |
| 4.2.3 | Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian..... | 89 |
| 4.3 | Pembahasan | 94 |
| 4.3.1 | Pembahasan Kualitas Pelayanan Hotel Syariah di Kota Bandung | 94 |
| 4.3.2 | Pembahasan Loyalitas Tamu Hotel Syariah di Kota Bandung..... | 95 |
| 4.3.3 | Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Hotel Syariah di Kota Bandung..... | 96 |
| BAB V SIMPILAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI..... | | 99 |
| 5.1 | Simpulan..... | 99 |
| 5.2 | Implikasi, dan Rekomendasi | 100 |
| 5.2.1 | Implikasi..... | 100 |
| 5.2.2 | Rekomendasi..... | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 103 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | | 112 |
| Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian | | 113 |
| Lampiran 2 Instrumen Penelitian | | 115 |
| Lampiran 3 Data Responden Penelitian | | 124 |
| Lampiran 4 Hasil Skoring Angket Penelitian..... | | 129 |
| Lampiran 5 Perhitungan Kategorisasi | | 141 |
| Lampiran 6 Hasil Output Pengujian Dengan SPSS..... | | 143 |
| Lampiran 7 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi | | 152 |
| Lampiran 8 Catatan Bimbingan Skripsi | | 154 |
| Lampiran 9 Surat Keputusan Dosen Penguji Sidang | | 157 |
| Lampiran 10 Surat-Surat Penelitian | | 158 |
| Lampiran 11 Plagiarisme Checker | | 159 |
| Lampiran 12 <i>Curriculum Vitae</i> Penulis..... | | 164 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Urutan Negara Sebagai Destinasi Utama Wisatawan Muslim Tahun 2018..... | 2 |
| Tabel 1. 2 Daftar Hotel Syariah di Kota Bandung | 6 |
| Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu | 32 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel..... | 40 |
| Tabel 3. 2 Jenis Data Penelitian | 46 |
| Tabel 3. 3 Uji Validitas Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan | 48 |
| Tabel 3. 4 Uji Validitas Item Pertanyaan Loyalitas | 49 |
| Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas | 50 |
| Tabel 3. 6 Skala Pengukuran Kategori..... | 52 |
| Tabel 3. 7 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi | 56 |
| Tabel 4. 1 Core Bisnis: Service, Hospitality, dan property..... | 60 |
| Tabel 4. 2 Organisasi PT. Hotel Syariah SR Group..... | 61 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 4. 4 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. | 64 |
| Tabel 4. 5 Klasifikasi Loyalitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 65 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status | 66 |
| Tabel 4. 7 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status..... | 66 |
| Tabel 4. 8 Klasifikasi Loyalitas Berdasarkan Status..... | 67 |
| Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 68 |
| Tabel 4. 10 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Usia | 68 |
| Tabel 4. 11 Klasifikasi Loyalitas Berdasarkan Usia | 69 |
| Tabel 4. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 70 |
| Tabel 4. 13 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 70 |
| Tabel 4. 14 Klasifikasi Loyalitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 71 |
| Tabel 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 72 |
| Tabel 4. 16 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pekerjaan..... | 72 |
| Tabel 4. 17 Klasifikasi Loyalitas Berdasarkan Pekerjaan..... | 73 |
| Tabel 4. 18 Karakteristik Responden Berdasarkan Hotel Syariah..... | 73 |
| Tabel 4. 19 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Responden Hotel Syariah. 74 | |
| Tabel 4. 20 Klasifikasi Loyalitas Berdasarkan Responden Hotel Syariah..... | 75 |
| Tabel 4. 21 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Menginap di Hotel Syariah | 75 |
| Tabel 4. 22 Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Intensitas Menginap | 76 |
| Tabel 4. 23 Klasifikasi Loyalitas Berdasarkan Intensitas Menginap | 76 |
| Tabel 4. 24 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Tiap Item Pertanyaan..... | 78 |
| Tabel 4. 25 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan | 78 |
| Tabel 4. 26 Kategori Variabel Kualitas pelayanan | 80 |
| Tabel 4. 27 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Tiap Responden | 80 |
| Tabel 4. 28 Pemaknaan Kategori Kualitas Pelayanan | 81 |
| Tabel 4. 29 Kategori Variabel Loyalitas Tiap Item Pertanyaan..... | 82 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 30 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan..... | 82 |
| Tabel 4. 31 Kategori Variabel Loyalitas | 2 |
| Tabel 4. 32 Kategori Variabel Loyalitas Tiap Responden..... | 88 |
| Tabel 4. 33 Pemaknaan Kategori Loyalitas | 88 |
| Tabel 4. 34 Hasil Uji-t Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas..... | 92 |
| Tabel 4. 35 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi | 93 |
| Tabel 4. 36 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 93 |
| Tabel 4. 37 Hasil Uji Regresi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Wisatawan Domestik dan Mancanegara yang Datang ke Kota Bandung | 5 |
| Gambar 2. 1 Piramida Tingkat Loyalitas Konsumen..... | 27 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran | 38 |
| Gambar 3. 1 Data Jumlah Konsumen Hotel Sayariah di Kota Bandung Sumber : Data Pengunjung Hotel Syariah di Kota Bandung Pada Tahun 2018.... | 44 |
| Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Status | 66 |
| Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Usia..... | 68 |
| Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 70 |
| Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan | 72 |
| Gambar 4. 6 Persentase Responden Hotel Syariah | 74 |
| Gambar 4. 7 Persentasi Responden Berdasarkan Intensitas Menginap di Hotel Syariah | 76 |
| Gambar 4. 8 Grafik <i>Probability Plot Residual</i> | 90 |
| Gambar 4. 9 <i>Scatter Plot</i> | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Agusty, F. (2013). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arifin. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2006). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fadhli, A. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (5 ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hafidhuddin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Jakarta Gema Insani Press.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: GHALIA Indonesia.
- Hendriyadi, & Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Ekonomi Islam*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Kuncoro, M. (2007). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lupioyadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek* . Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Muhidin, S. A. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawatmi, S. (2010). Etika Bisnis dalam Persepektif Islam. *Fokus Ekonomi (FE)*, 54
- Purwanto. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Purwanto, E. A. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif intik Administrasi Publik dan Masalah-masalah sosial*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Rohmana, Y. (2010). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi dengan Eviews*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Ekonomi dan Koperasi FPEB UPI.
- Sujarweni, W. (2008). *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Sunyoto, D. (2011). *Metodologi Penelitian untuk ekonomi*. Jakarta : PT BUKU SERU.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tasmara, & Toto. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Pres.
- Tjiptono, F. - (2000). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi*.
- (2001). *Prinsip-Prinsip Totaly Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2007). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widyarini. (2013). Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta. *EKBISI*, 2-3.
- Yuswhohady, Madyani, D., Herdiansyah, I. A., & Alim, I. (2014). *Marketing to the Middle Class Moslem*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

2. Jurnal

- Aisyah, M. (2018). Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. *Journal of Islamic Economics*.
- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan di Banda Aceh . *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC JOURNAL*.
- Akila. (2016). Pengaruh Insentif dan Pengawasan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ecoment Global*.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Journal Manajemen*.
- Al-Nashmi, M. M., & Almamary, A. A. (2017). The relationship between Islamic marketing ethics and brand credibilityA case of pharmaceutical industry in Yemen. *Journal of Islamic Marketing*, 260.
- Alsana, S. (2018). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Syariah Dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Development (QFD).
- Aditia, I., & Suhaji. (2013). The Factor which Influence Customer's Satisfaction at UD. Pandan Wangi Semarang. 4.
- Aswari, D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penginapan dan Hotel yang Ada di Kawasan Wisata Air Terjun Grojogan Sewu Tawangmangu Karanganyar.
- Ayu, E., & Edwar, M. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel CV. Panca Indra Abadi Wisata Sidoarjo.
- Ayumi, M. Y. (2017). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen Garuda Indonesia di Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Beyhaki. (2017). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *Ekuitas*.
- Dwi Putri, D. G., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia(Persero)). *Diponegoro Journal of Management*, 5.
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2018). Measuring The Effects Of Service Quality By Using CARTER Model Towards Customer Satisfaction, Trust And Loyalty In Indonesian Islamic Banking. *Journal od Islamic Marketing*.
- Fitri Kartini, w. (2014). Variabel yang memengaruhi keputusan pemilihan hotel syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. IX, No 1*, 83-94.

- H, M. E., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survey pada Pelanggan yang Menginap di Jambulwuluk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.
- Hadiwidjaja, R. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil . *Jurnal Ilmu Akuntansi*.
- Hasan. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *Akses: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 1 No. 1, 2*.
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi SERVQUAL Model pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 75.
- Iskandar. (2013). Products Brand Image Effect On Customer Loyalty Modem Internet Users In Bandar Lampung Smartfren Connex. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Ismayanti, & Syaharuddin. (2015). Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah Di Kota Makassar.
- Javed, F., & Cheema, S. (2017). Customer Satisfaction and Customer Percieved Value its Impact on Customer Loyalty: The Mediatonal Role of Customer Relationship Management. *Journal of Internet Banking and Commerce*.
- Juliana. (2017). *Syariahprenneur dalam mewujudkan kesejahteraan Masyarakat*. Corbooks: Bandung.
- Juliana, J., Firmansyah, F., Cahyaneu, A., Moslem, H., & Fauziyah, I. (2017). Shari'a Compliance to Improve the Competitiveness of the Industry of Hijab. *ICIEBP 1*.
- Juliana, J., Marlin, R., Saripudin, U., & Khatimah, H. (2017). Syariaprenneur: The New Paradigm of Islamic-Based Entrepreneurship. *ICIEBP 1*.
- Juliana, Maryam, S., Saadillah, R., & Marlina, R. (2018). Pertumbuhan dan Pemerataan Ekonomi Perspektif Politik Ekonomi Islam. *Amwaluna*, 129
- Khoirullah, Haryono, T. A., & Wulan, H. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Roti Bakar Breadhouse Sirojudin, Temblang, Semarang). *Journal of Management*, 6.
- Kholidah, H. (2014). Dampak Ekonomi Wisata Syariah Terhadap Pendapatan Pedagang di Kawasan Wisata Religi Masjid Sunan Ampel Surabaya. *Ekonomi dan Bisnis*, 1-2.
- Maria, U. (2012). Analisis Penerapan Prinsip Syariah di Hotel arini Syariah Surakarta.

- Marlina, R., & Juliana. (2016). Loyalitas Nasabah Bank Syariah Pendekatan Karakteristik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3.
- Maulana, I. S., & Amalia, N. (2018). The Coleration of 5 Dimensions of Service Quality with Loyalty to Patients in Inpatient Installation of Samarinda Medika Citra General Hospital in 2018. *Journal of East Kalimantan Muhammadiyah University*.
- Mukaffi, Z., pratomo, A. s., & Choirudin, M. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *El-Dinar, Vol. 4, No. 2*, 163-164.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai Islamic Banking and Finance Journal*, 52.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponogoro Journal of Management*.
- Nisazizah, B., & Sudaryanto, B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Semarang dan Kantor Cabang Pembantu UNISULA). *Diponegoro Journal of Management*.
- Nugroho, M., & Romadhon, S. (2018). Model Peningkatan Loyalitas Pelanggan Dengan Pengujian Terhadap Servicescape, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Managemen dan Teori*.
- Norvadewi. (2014). Profesionalisme Bisnis dalam Islam. *MAZAHIB*, 179-180.
- Oktaviani, D & Ma'ruf, M. (2017) Pengaruh Faktor Tingkat Pendidikan Dan Usia Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Program Rumah Bahasa (Studipadarumahbahasa Kota Surabaya), Publika
- Oktaviani, F. (2014). Marketing Public Relation Hotel Syariah Dalam Membangun Lifestyle Islami Kota Bandung. *Jurnal Signal Unswagati Cirebon*.
- Otham, A. Q., & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*.
- Park, J. S. (2017). Study on the Influence of Service of Service Quality on Customer Loyalty of the Tourist Industry Event. *Journal Of The Korea Academia-Industrial cooperation Society*.

- Payne. (2005). Reconceptualizing Social Skills in Organizations : Exploring The Relationship Between Communication Competence. *Journal of Leadership & Organizational Studies* , 11 (2).
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Keputusan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh Volume 10, Nomor 2*, 116-117.
- Permana W, I. S. (2018). Penerapan Peraturan Pemerintah Tentang Hotel Syariah (Implementasi Permen Pekraf No.2 Tahun 2014 tentang Hotel Syariah, Studi Kasus pada Hotel Sofyan Inn Specia Bandung). *TEDC*, 230.
- Pratomo, A., & Subakti, A. G. (2017). Hotel Concept Analysis of Syariah on Hotel Sofyan Jakarta As World's Best Family Friendly Hotel. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 360.
- Rahardi, N. (2016). analisis faktor-faktor yang memengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah. *jurnal syarikah ISSN 2442-4420 Volume 2 nomor 1 Juni*, 180-192.
- Rahau, D. D., & Alwie, A. F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*.
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. *IQTISHODIA Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 2, No. 1*, 30.
- Rohmati, D., & Fanani, S. (2016). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan (Studi Kasus UJKS Koperasi Karyawan). *Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan*, 205.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Persfektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya. *JSTT*, 323.
- Samori, Z., Saleh, N. Z., & Khalid, M. M. (2015). Current trends on Halal tourism: Cases on selected Asian countries. *Tourism Management Perspectives*.
- Setyadi, F. K., Suharyono, & Bafadhal, A. S. (2018). Analisis Tingkat Loyalitas Merek (Survei Pada Pengguna Sepatu Casual Merek Adidas Di Kota Malang) . *Jurnal Administrasi Bisnis*.

- Setyowati, N., & Phalipi, S. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen Apartemen Belmont Residence Kebon Jeruk. 32.
- Simanjuntak, E. (2010). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus Sahira Butik Hotel Bogor, Jawa Barat). *Skripsi. Institut Pertanian Bogor*.
- Sitorus, O. T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsionis Terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Sibayak Internasional Bersatagi. *Jurnal Manajemen Tools*, 68.
- Supardjo, R. H., Prijadi, R., & Mastutie, F. (2015). Islamic Hotel in Kotamobagu.
- Sutomo, Najib, M., & Djohar, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*.
- Utami, A. V., & Hanifa, F. H. (2018). The Review of Service Quality and Ad Campaign Program at the Papandayan Hotel Bandung. *e-Proceeding of Applied Science*, 2.
- Utami, S. P., Fauziah, E., & Bayuni, E. M. (2017). Effect of Application of Islamic Principle and Quality of Satisfaction of Islamic Hotel (Case Study Narapati Indah Hotel Bandung). *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*, 252-253.
- Wungow, R. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai, dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *EMBA*.
- Yuliana, Adamy, Y., Abbas, F., & Yulistio, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Aceh di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 44.
- Zakiy, M., & Azzaroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.

3. Website

- Achmad, G. (2018, 06 10). *Pertumbuhan Hotel Halal Terus Meroket*. Retrieved from gatra.com: <https://www.gatra.com/rubrik/ekonomi/326853-pertumbuhan-hotel-halal-terus-meroket>
- Asror, Emha S. (2018, Agustus 27) *Syariah Hotel Fujisan, Hotel Halal Pertama Jepang*, sharianews.com, <https://sharianews.com/posts/syariah-hotel-fujisan-hotel-halal-pertama-jepang>

- Basalamah, A. (2011). *Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air*.
- Hamdani, T. (2017, January 31). *Persaingan Ketat, Hotel Harus Pintar Atur Strategi Bisnis*. Retrieved from okefinance: <https://economy.okezone.com/read/2017/01/31/470/1605658/persaingan-ketat-hotel-harus-pintar-atur-strategi-bisnis>
- Herman, M. (2017). *Ketua PHRI: Hotel di Bandung Sudah Terlalu Banyak, Picu Persaingan Tidak Sehat*. Bandung: Pikiran Rakyat.
- Katadata. (2019, 1 4). *Jumlah Penduduk Indonesia 2019 Mencapai 267 Juta Jiwa*. Retrieved from katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/01/04/jumlah-penduduk-indonesia-2019-mencapai-267-juta-jiwa>
- Melody. (2016, December 2). *3 Pilihan Hotel Syariah di Bandung yang Paling Bersih dan Ramah*. Retrieved from Laksani.com: <https://www.laksani.com/3-pilihan-hotel-syariah-di-bandung/>
- Merani, Megha. (2018, Oktober) *Dubai Developer Deyaar Makes Case For Sharia Compliant Hotels*, Arabianbusiness.com, <https://www.arabianbusiness.com/travel-hospitality/405792-dubai-developer-deyaar-makes-case-for-sharia-compliant-hotels>
- Micom. (2016, Agustus 25). *Indonesia Berpotensi Jadi Destinasi Wisata Halal Paling Unggul*. Retrieved from mediaindonesia: <http://mediaindonesia.com/read/detail/63536-indonesia-berpotensi-jadi-destinasi-wisata-halal-paling-unggul>
- Nasrullah, N. (2016, September 28). *Tren Bisnis Syariah Terus Meningkat*. Retrieved from [www..republika.co.id](http://www.republika.co.id): <https://www.republika.co.id/berita/dunia-Islam/Islam-nusantara/16/09/28/oe7ty7320-tren-bisnis-syariah-terus-meningkat>
- Nurjamal. (2018, Juni 19). *Ketua Umum PHRI: Hotel Syariah di Indonesia Terus Berkembang*. Retrieved from gomuslim.co.id: <https://www.gomuslim.co.id/read/news/2018/06/19/8112/-p-ketua-umum-phri-hotel-syariah-di-indonesia-terus-berkembang-nbsp-p-.html>
- Prayitno, G. (2018, Desember 11). *Biar Tak Salah! Ini 5 Perbedaan Antara Hotel Konvensional dan Hotel Syariah*. Retrieved from TribunTravel: <http://travel.tribunnews.com/2018/12/11/biar-tak-salah-ini-5-perbedaan-antara-hotel-konvensional-dan-hotel-syariah?page=1>

- Rahayu, I. R. (2018, Juli 25). *Bappenas: Wisata Halal Bakal Sumbang Devisa Besar*. Retrieved from inews.id: <https://www.inews.id/finance/read/192381/bappenas-wisata-halal-bakal-sumbang-devisa-besar>
- Syariah Finance News. (2017, Januari 12). *Wisata Syariah Indonesia Semakin Berkelas*. Retrieved from [syariahfinance.com: http://www.syariahfinance.com/sector-riil/659wisata-syariah-indonesia-semakin-berkelas.html](http://www.syariahfinance.com/sector-riil/659wisata-syariah-indonesia-semakin-berkelas.html)
- Tempo.co. (2015). *Wisatawan di Bandung Enggan Menginap di Hotel Syariah*. Bandung: Tempo.co.
- Wikipedia. (2017, Februari 9). *Kategori Hotel di Kota Bandung*. Retrieved from Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Kategori:Hotel_di_Kota_Bandung