



# Analisis Implementasi Prinsip Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Perhotelan Syariah

Slamet Khasani<sup>1</sup>, Jamalludin<sup>2</sup>, Andre Julio<sup>3</sup>, Veri Apriansyah<sup>4</sup>, Munawir<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, Indonesia; [slametskhsn@gmail.com](mailto:slametskhsn@gmail.com), [jamal.lesungpadi@gmail.com](mailto:jamal.lesungpadi@gmail.com), [julioandre887@gmail.com](mailto:julioandre887@gmail.com), [veryapriansyah4@gmail.com](mailto:veryapriansyah4@gmail.com), [munawirkhan88@gmail.com](mailto:munawirkhan88@gmail.com)

## Abstract

Artikel ini menganalisis implementasi prinsip syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perhotelan syariah. Kajian disusun melalui analisis kualitatif-deskriptif atas dua data sekunder, yaitu penelitian Hotel Saudara Syariah Medan dan artikel MJ Hotel Syariah Mojokerto. Analisis menggunakan perspektif kepatuhan syariah, SERVQUAL, CARTER, dan maqasid syariah untuk membaca hubungan antara standar syariah dan pengalaman layanan tamu. Hasil kajian menunjukkan bahwa prinsip syariah memperkuat kualitas pelayanan melalui seleksi tamu, penyediaan fasilitas ibadah, jaminan makanan halal, peniadaan fasilitas maksiat, sopan santun karyawan, dan tata kelola yang terukur. Namun, kedua kasus memperlihatkan kesenjangan implementasi. Hotel Saudara Syariah Medan masih lemah pada aspek musholla, konsistensi busana karyawan, dan keramahan pelayanan. MJ Hotel Syariah Mojokerto masih lemah pada aspek DPS, SOP tertulis, sertifikasi usaha syariah, fasilitas musholla, informasi waktu shalat, serta integrasi keuangan syariah. Artikel ini menawarkan model penguatan layanan yang menempatkan kepatuhan syariah sebagai standar operasional, budaya kerja, dan alat evaluasi mutu layanan.

## Keywords

hotel syariah; kualitas pelayanan; kepatuhan syariah; maqasid syariah; pariwisata halal

## 1. INTRODUCTION

Industri perhotelan syariah tumbuh seiring meningkatnya kebutuhan wisatawan muslim terhadap akomodasi yang aman, bersih, halal, dan mendukung ibadah. Kebutuhan ini tidak hanya berkaitan dengan label agama. Tamu juga membutuhkan layanan yang jelas, nyaman, dan dapat dipercaya. Karena itu, hotel syariah perlu memahami prinsip syariah sebagai standar layanan, bukan sekadar identitas promosi. Prinsip tersebut harus hadir dalam produk, prosedur kerja, perilaku karyawan, dan sistem pengawasan.

Pariwisata halal menempatkan hotel sebagai simpul penting dalam pengalaman perjalanan muslim. Akomodasi menjadi ruang istirahat, ibadah, konsumsi, dan interaksi sosial. Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 menegaskan bahwa penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah perlu menghindari kemusyrikan, kemaksiatan, kemafsadatan, tabdzir, dan kemungkaran, serta menghadirkan kemaslahatan dan kemanfaatan (DSN-MUI, 2016). Dalam konteks hotel, norma tersebut menuntut manajemen untuk menyusun layanan yang ramah ibadah, ramah keluarga, dan bebas dari fasilitas yang bertentangan dengan syariah.

Kualitas pelayanan pada hotel syariah tidak dapat diukur hanya melalui aspek fisik seperti kamar, harga, dan fasilitas umum. Model SERVQUAL menempatkan kualitas layanan pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988). Pada lembaga berbasis syariah, dimensi tersebut perlu dilengkapi dengan kepatuhan terhadap nilai Islam. Model CARTER menambahkan unsur compliance atau kepatuhan syariah sebagai dimensi penting dalam layanan Islam (Othman & Owen, 2001). Dengan demikian, kualitas pelayanan hotel syariah terbentuk dari gabungan antara mutu layanan profesional dan kesesuaian syariah.

Persoalan muncul ketika sebagian hotel memakai label syariah tetapi belum memiliki sistem implementasi yang baku. Label syariah dapat menghasilkan harapan tinggi dari tamu. Tamu mengira hotel telah menyediakan fasilitas ibadah, makanan halal, layanan sopan, seleksi tamu yang jelas, dan

pengawasan syariah. Harapan tersebut akan berubah menjadi ketidakpuasan jika layanan nyata tidak sesuai dengan klaim syariah. Kesenjangan antara janji layanan dan praktik layanan inilah yang menjadi isu utama dalam kualitas pelayanan perhotelan syariah.

Data Hotel Saudara Syariah Medan menunjukkan adanya komitmen menjalankan bisnis berbasis syariah melalui aturan tamu dan fasilitas dasar. Hotel mewajibkan tamu menunjukkan identitas, meminta bukti pernikahan bagi pasangan suami istri, menyediakan sajadah dan arah kiblat di kamar, serta tidak menyediakan bar, diskotik, atau minuman beralkohol (Witry, 2018). Namun, data yang sama menunjukkan kelemahan pada penyediaan musholla, konsistensi busana karyawan, dan akhlak pelayanan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepatuhan syariah belum cukup jika tidak diterjemahkan menjadi budaya pelayanan yang ramah dan terstandar.

Data MJ Hotel Syariah Mojokerto juga memperlihatkan pola yang hampir sama. Hotel telah menjalankan seleksi tamu berpasangan, menyediakan perlengkapan shalat di kamar, memberi informasi masjid terdekat, menyediakan makanan halal, dan tidak menghadirkan fasilitas hiburan yang bertentangan dengan syariah (Mariana & Muawanah, 2026). Namun, hotel belum memiliki Dewan Pengawas Syariah, belum memiliki SOP hotel syariah tertulis, belum mengantongi sertifikat usaha syariah, dan belum bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah (Mariana & Muawanah, 2026). Kelemahan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan syariah memerlukan tata kelola formal, bukan hanya niat baik pemilik dan karyawan.

Penelitian terdahulu banyak membahas hotel syariah dari sisi kepatuhan regulasi, fasilitas, dan konsep bisnis. Beberapa kajian menilai kesesuaian hotel dengan kriteria Hilal, Fatwa DSN-MUI, atau indikator halal hospitality (Bastaman, 2019; Rahmawati, 2025; Syara & Fauzan, 2023). Kajian lain meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan, loyalitas, atau keputusan tamu (Alandri et al., 2019; Darmawan, 2023; Salam & Makhtum, 2021; Suhud et al., 2023). Meski demikian, kajian yang menghubungkan data implementasi lapangan dengan mekanisme peningkatan kualitas pelayanan masih perlu diperkuat.

Artikel ini berangkat dari pertanyaan utama: bagaimana implementasi prinsip syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada perhotelan syariah? Pertanyaan tersebut dijawab melalui analisis dua kasus, yaitu Hotel Saudara Syariah Medan dan MJ Hotel Syariah Mojokerto. Fokus artikel tidak berhenti pada penilaian patuh atau tidak patuh. Artikel ini menempatkan prinsip syariah sebagai faktor pembentuk layanan yang dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, kepastian, dan kepuasan tamu. Kontribusi artikel ini terletak pada rumusan model praktis penguatan kualitas pelayanan hotel syariah berbasis kepatuhan, akhlak, fasilitas ibadah, dan tata kelola.

## 2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan desain studi dokumen dan analisis komparatif. Data utama berasal dari dua sumber empiris yang telah tersedia. Sumber pertama adalah skripsi tentang penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Saudara Syariah Medan (Witry, 2018). Sumber kedua adalah artikel tentang implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan dan pelayanan MJ Hotel Syariah Mojokerto (Mariana & Muawanah, 2026). Penggunaan dua sumber ini memberi ruang untuk membaca pola implementasi prinsip syariah pada dua konteks hotel yang berbeda.

Data dianalisis dengan pendekatan yuridis-empiris dan normatif-syariah. Pendekatan yuridis-empiris digunakan untuk membaca praktik pelayanan hotel sebagaimana dilaporkan dalam data lapangan. Pendekatan normatif-syariah digunakan untuk menilai praktik tersebut melalui prinsip halal, adab, tanggung jawab, maqasid syariah, dan pedoman pariwisata syariah. Analisis juga memakai teori kualitas pelayanan SERVQUAL dan CARTER agar temuan syariah dapat dihubungkan dengan mutu layanan yang dirasakan tamu (Othman & Owen, 2001; Parasuraman et al., 1988).

Proses analisis dilakukan dalam empat tahap. Pertama, peneliti mengidentifikasi data yang berkaitan dengan pelayanan, fasilitas, aturan tamu, produk makanan, busana karyawan, sikap karyawan, SOP, DPS, dan sertifikasi. Kedua, data disusun ke dalam tema layanan, yaitu tata kelola, front office, fasilitas ibadah, produk halal, sumber daya manusia, dan peniadaan fasilitas terlarang. Ketiga, setiap tema dibandingkan dengan prinsip syariah dan dimensi kualitas pelayanan. Keempat, hasil perbandingan dirumuskan menjadi model penguatan kualitas pelayanan hotel syariah.

Validitas kajian dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi konsep. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan temuan Hotel Saudara Syariah Medan dan MJ Hotel Syariah Mojokerto. Triangulasi konsep dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan literatur hotel syariah, kualitas pelayanan, dan regulasi pariwisata syariah. Artikel ini tidak melakukan generalisasi statistik. Artikel ini menghasilkan proposisi konseptual yang dapat diuji lebih lanjut melalui penelitian kuantitatif, mixed methods, atau studi lapangan pada hotel syariah lain.

### **3. FINDINGS AND DISCUSSION**

#### **3.1. Prinsip Syariah sebagai Fondasi Kualitas Pelayanan**

Prinsip syariah dalam perhotelan tidak hanya mengatur halal dan haram secara sempit. Prinsip tersebut membangun standar layanan yang menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, kehormatan, dan harta. Dalam kerangka maqasid syariah, layanan hotel yang baik harus menjaga ruang tamu dari praktik maksiat, menyediakan fasilitas ibadah, menjamin konsumsi halal, dan membangun interaksi yang sopan. Prinsip ini membuat kualitas pelayanan memiliki dimensi moral. Tamu tidak hanya menerima kamar, tetapi juga menerima rasa aman secara spiritual dan sosial.

Pada sisi manajemen, prinsip syariah menuntut adanya sistem. Sistem tersebut mencakup SOP, pengawasan syariah, pelatihan karyawan, standar fasilitas, dan evaluasi rutin. Tanpa sistem, layanan syariah bergantung pada kebiasaan personal. Kondisi ini rawan menimbulkan perbedaan perlakuan antara karyawan dan antar shift kerja. Hotel syariah membutuhkan aturan tertulis agar seluruh karyawan memberi layanan yang sama, konsisten, dan mudah diaudit.

Pada sisi tamu, prinsip syariah memperkuat dimensi assurance atau jaminan. Tamu muslim memperoleh kepastian bahwa makanan, fasilitas, dan lingkungan hotel tidak bertentangan dengan nilai agama. Pada saat yang sama, tamu nonmuslim tetap memperoleh manfaat berupa lingkungan yang tertib, aman, bersih, dan bebas dari gangguan sosial. Oleh karena itu, implementasi prinsip syariah dapat dipahami sebagai strategi kualitas pelayanan yang inklusif. Nilai syariah bekerja melalui ketertiban, kejelasan, dan etika layanan.

#### **3.2. Seleksi Tamu dan Keandalan Layanan Front Office**

Front office menjadi pintu pertama implementasi hotel syariah. Pada Hotel Saudara Syariah Medan, manajemen mewajibkan tamu menunjukkan KTP saat check-in. Pasangan suami istri diminta menunjukkan buku nikah atau bukti hubungan yang sah. Hotel juga tidak memperbolehkan tamu bukan mahram menginap dalam satu kamar (Witry, 2018). Aturan ini menunjukkan bahwa prinsip syariah hadir dalam prosedur layanan, bukan hanya dalam dekorasi atau nama hotel.

MJ Hotel Syariah Mojokerto juga menerapkan seleksi tamu berpasangan. Front office meminta identitas dengan alamat yang sama, buku nikah, atau bukti pernikahan lain bagi pasangan yang datang menginap (Mariana & Muawanah, 2026). Praktik ini memperkuat fungsi front office sebagai penjaga nilai layanan. Karyawan tidak hanya menerima tamu, tetapi juga memastikan transaksi menginap tidak membuka ruang penyalahgunaan fasilitas hotel. Fungsi ini relevan dengan maqasid syariah pada aspek menjaga kehormatan dan keturunan.

Dari perspektif kualitas pelayanan, seleksi tamu berpasangan berhubungan dengan reliability dan assurance. Reliability terlihat ketika hotel menjalankan prosedur yang sama bagi setiap tamu. Assurance terlihat ketika hotel memberi kepastian lingkungan yang aman dan bermartabat. Namun, prosedur ini membutuhkan komunikasi yang halus agar tidak menyinggung tamu. Karyawan perlu memakai kalimat yang sopan, menjelaskan alasan secara singkat, dan memberi alternatif jika tamu tidak memenuhi syarat. Dengan cara ini, aturan syariah tidak berubah menjadi pengalaman layanan yang kaku atau merendahkan.

#### **3.3. Fasilitas Ibadah dan Bukti Fisik Layanan Syariah**

Fasilitas ibadah merupakan bukti fisik paling mudah dikenali dalam hotel syariah. Hotel Saudara Syariah Medan menyediakan sajadah dan petunjuk arah kiblat di kamar. Hotel juga menyediakan keran wudhu di kamar sehingga tamu dapat bersiap shalat dengan mudah (Witry, 2018). Fasilitas tersebut menunjukkan perhatian hotel terhadap kebutuhan ibadah tamu. Akan tetapi, hotel belum menyediakan musholla khusus. Ketiadaan musholla membatasi pengalaman ibadah berjamaah dan mengurangi kekuatan identitas layanan syariah.

MJ Hotel Syariah Mojokerto menyediakan alat shalat di kamar dan memberi informasi masjid terdekat karena hotel belum memiliki musholla sendiri (Mariana & Muawanah, 2026). Hotel juga belum menyediakan informasi tertulis jadwal waktu shalat, belum menyediakan mukena dan sarung di kamar, serta belum mengumandangkan adzan di lingkungan hotel. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan ibadah telah hadir, tetapi belum lengkap. Fasilitas dasar sudah membantu tamu, tetapi belum cukup untuk mencapai standar layanan syariah yang kuat.

Dalam kerangka SERVQUAL, fasilitas ibadah masuk pada dimensi tangibles. Dalam kerangka CARTER, fasilitas ibadah juga masuk dalam dimensi compliance. Tamu menilai hotel syariah melalui benda-benda nyata seperti sajadah, Al-Qur'an, arah kiblat, musholla, mukena, sarung, jadwal shalat, dan informasi masjid. Karena itu, kelengkapan fasilitas ibadah harus menjadi prioritas. Fasilitas tersebut tidak selalu membutuhkan biaya besar. Hotel dapat memulai dari standar minimal, lalu meningkatkan secara bertahap sesuai kemampuan.

Kualitas fasilitas ibadah tidak hanya dinilai dari ada atau tidaknya fasilitas. Kebersihan, lokasi, akses, dan kemudahan informasi juga menentukan pengalaman tamu. Musholla yang bersih, terang, wangi, dan mudah ditemukan akan meningkatkan kenyamanan. Sebaliknya, musholla yang sempit, kotor, atau tidak diberi petunjuk arah dapat menurunkan persepsi layanan. Hotel syariah perlu memperlakukan fasilitas ibadah sebagai bagian dari core service, bukan fasilitas tambahan.

### **3.4. Produk Halal dan Peniadaan Fasilitas Terlarang**

Hotel syariah harus memastikan produk makanan dan minuman berada dalam koridor halal. Data Hotel Saudara Syariah Medan menunjukkan bahwa hotel tidak menyediakan makanan haram dan tidak menyediakan fasilitas terlarang seperti bar, diskotik, serta minuman beralkohol (Witry, 2018). Kebijakan ini memberi sinyal kuat kepada tamu bahwa lingkungan hotel dikelola untuk menjaga nilai Islam. Dalam layanan hotel, peniadaan unsur haram sama pentingnya dengan penyediaan fasilitas halal. Keduanya membentuk rasa aman dan kepercayaan tamu.

Data MJ Hotel Syariah Mojokerto juga memperlihatkan peniadaan fasilitas hiburan yang bertentangan dengan syariah dan penyediaan makanan halal (Mariana & Muawanah, 2026). Pada bulan Ramadan, hotel menyediakan layanan sahur dan takjil. Layanan ini memberi nilai tambah karena menjawab kebutuhan waktu ibadah tamu. Pelayanan Ramadan tidak hanya menunjukkan kepatuhan, tetapi juga empati. Hotel memahami ritme ibadah tamu dan menyesuaikan proses layanan.

Produk halal berkaitan dengan assurance, reliability, dan compliance. Tamu membutuhkan jaminan bahwa makanan aman dikonsumsi. Mereka juga membutuhkan konsistensi dari proses pembelian bahan, penyimpanan, pengolahan, penyajian, hingga kebersihan peralatan. Karena itu, sertifikasi halal dan SOP dapur perlu menjadi bagian dari sistem mutu. Pernyataan halal dari pengelola belum cukup jika tidak didukung prosedur tertulis, dokumentasi, dan audit berkala.

### **3.5. Akhlak Karyawan, Busana, dan Pengalaman Tamu**

Kualitas pelayanan hotel syariah sangat bergantung pada akhlak karyawan. Hotel dapat memiliki fasilitas ibadah dan aturan tamu yang baik, tetapi pengalaman tamu akan menurun jika karyawan tidak ramah. Data Hotel Saudara Syariah Medan menunjukkan bahwa tamu merasa nyaman karena sebagian karyawan memperlakukan tamu seperti saudara, ramah, akrab, dan sopan (Witry, 2018). Namun, data yang sama juga mencatat adanya karyawan yang dinilai sombong atau kurang ramah. Temuan ini menunjukkan bahwa akhlakul karimah belum merata dalam praktik layanan.

Busana karyawan juga menjadi indikator penting. Pada Hotel Saudara Syariah Medan, penelitian mencatat masih ada pakaian karyawan yang belum sesuai prinsip syariah, seperti pakaian ketat, jeans, dan hijab yang belum memenuhi ketentuan syariah (Witry, 2018). MJ Hotel Syariah Mojokerto dilaporkan telah memiliki karyawan dengan seragam sopan, tetapi belum mempunyai program pengembangan kompetensi bermuatan syariah yang terstruktur (Mariana & Muawanah, 2026). Keduanya memperlihatkan bahwa standar visual dan standar perilaku harus dibangun bersama.

Dalam perspektif pelayanan, akhlak karyawan berhubungan dengan responsiveness, empathy, dan assurance. Responsiveness tampak dari kecepatan membantu tamu. Empathy tampak dari kemampuan memahami kebutuhan tamu. Assurance tampak dari kesopanan, pengetahuan, dan kepercayaan diri karyawan saat menjelaskan aturan hotel. Nilai syariah memperkuat ketiga dimensi tersebut melalui sikap

amanah, tabligh, fathanah, dan siddiq. Oleh karena itu, pelatihan layanan hotel syariah perlu memadukan service excellence dan pembinaan akhlak.

Peningkatan akhlak pelayanan dapat dilakukan melalui briefing harian, role play komunikasi, evaluasi keluhan tamu, dan pembiasaan salam. Karyawan perlu dilatih menghadapi situasi sensitif, seperti menolak pasangan yang tidak dapat menunjukkan bukti pernikahan, menjelaskan larangan alkohol, atau menanggapi komplain fasilitas ibadah. Setiap penolakan perlu disampaikan dengan adab. Pelayanan syariah harus tegas pada prinsip, tetapi lembut dalam cara.

Table 2. Matriks implementasi prinsip syariah dan dampaknya pada kualitas pelayanan

Aspek layanan	Praktik yang sudah muncul	Kelemahan utama	Dimensi mutu layanan	Arah penguatan
Front office	Seleksi tamu, verifikasi identitas, bukti pernikahan	Risiko komunikasi kaku jika tidak dilatih	Reliability, assurance, compliance	SOP check-in syariah dan pelatihan komunikasi
Fasilitas ibadah	Sajadah, arah kiblat, informasi masjid terdekat	Belum ada musholla, jadwal shalat, adzan, mukena atau sarung lengkap	Tangibles, compliance	Standar fasilitas ibadah minimal di kamar dan area publik
Produk halal	Tidak ada makanan haram, layanan sahur dan takjil pada Ramadan	Sertifikasi dan dokumentasi halal perlu diperkuat	Assurance, reliability, compliance	SOP dapur halal dan sertifikasi halal
SDM	Sebagian karyawan ramah dan seragam sopan	Akhlak pelayanan dan busana belum konsisten	Empathy, responsiveness, assurance	Briefing harian, pelatihan akhlak, standar grooming syariah
Tata kelola	Komitmen bisnis syariah sudah ada	DPS, SOP tertulis, dan sertifikasi belum kuat	Assurance, reliability, compliance	DPS, audit syariah, sertifikasi, kerja sama bank syariah

Sumber: Diolah penulis

### 3.6. Tata Kelola Syariah, SOP, DPS, dan Sertifikasi

Tata kelola menjadi pembeda penting antara hotel yang hanya berlabel syariah dan hotel yang benar-benar terstandar syariah. Pada MJ Hotel Syariah Mojokerto, ketiadaan DPS, SOP tertulis, sertifikat usaha syariah, dan kerja sama dengan lembaga keuangan syariah menjadi kelemahan mendasar (Mariana & Muawanah, 2026). Kelemahan tersebut tidak selalu terlihat langsung oleh tamu, tetapi sangat berpengaruh pada konsistensi layanan. Tanpa pengawasan dan SOP, implementasi syariah mudah berubah sesuai tafsir personal manajer atau karyawan.

Hotel Saudara Syariah Medan juga memperlihatkan kebutuhan serupa. Data penelitian menunjukkan bahwa manajemen sudah memiliki aturan tamu dan kebijakan fasilitas, tetapi masih terdapat kekurangan pada pembekalan akhlakul karimah, standar busana, dan fasilitas ibadah (Witry, 2018). Kelemahan ini dapat dikurangi jika hotel memiliki standar tertulis yang mengikat seluruh bagian kerja. SOP harus mengatur front office, housekeeping, restoran, keamanan, pengadaan barang, pelayanan komplain, dan evaluasi ibadah.

DPS memiliki fungsi strategis karena bertugas memberi arahan, pengawasan, dan evaluasi kepatuhan syariah. Dalam hotel syariah skala kecil, keberadaan DPS dapat disesuaikan dengan kapasitas usaha. Hotel dapat memulai dengan konsultan syariah, kerja sama dengan DSN-MUI daerah, atau dewan penasihat

syariah internal yang memiliki kompetensi. Model ini dapat dikembangkan bertahap menuju sertifikasi formal. Hal terpenting adalah adanya mekanisme penilaian yang rutin dan terdokumentasi.

Sertifikasi juga memengaruhi kualitas pelayanan karena memperkuat kepercayaan. Tamu tidak perlu hanya mempercayai klaim pengelola. Mereka mendapat jaminan bahwa hotel telah melalui proses verifikasi. Dalam industri jasa, kepercayaan merupakan aset penting. Sertifikasi, audit, dan laporan kepatuhan syariah dapat menjadi bukti bahwa hotel menjalankan layanan secara akuntabel.

### **3.7. Kesenjangan Implementasi dan Risiko Penurunan Kualitas Layanan**

Kesenjangan implementasi terjadi ketika nilai syariah telah diakui, tetapi belum menjadi praktik yang konsisten. Pada Hotel Saudara Syariah Medan, kesenjangan muncul pada hubungan antara aturan syariah dan perilaku layanan. Hotel sudah melakukan seleksi tamu dan meniadakan fasilitas haram, tetapi masih menghadapi masalah keramahan karyawan dan busana kerja (Witry, 2018). Kesenjangan ini dapat menurunkan kepuasan karena tamu menilai hotel syariah dari keseluruhan pengalaman, bukan dari satu aturan tertentu.

Pada MJ Hotel Syariah Mojokerto, kesenjangan lebih kuat pada tata kelola. Hotel telah memenuhi sebagian besar kriteria pelayanan Hilal-1, tetapi belum memenuhi unsur Hilal-2 seperti DPS dan SOP hotel syariah (Mariana & Muawanah, 2026). Kesenjangan ini dapat menimbulkan risiko jangka panjang. Ketika hotel berkembang, jumlah tamu bertambah, dan karyawan berganti, standar layanan dapat melemah jika tidak dibakukan. Dengan demikian, tata kelola syariah merupakan investasi mutu, bukan beban administratif.

Kesenjangan implementasi juga dapat memunculkan disonansi merek. Merek syariah membawa janji moral. Ketika janji ini tidak sesuai dengan pengalaman tamu, persepsi negatif dapat muncul lebih kuat dibanding hotel konvensional. Tamu merasa bukan hanya kecewa pada layanan, tetapi juga kecewa pada klaim syariah. Karena itu, hotel syariah perlu berhati-hati dalam menggunakan label. Label harus diikuti kesiapan sistem, karyawan, dan fasilitas.

Kesenjangan tersebut dapat diatasi melalui pendekatan continuous improvement. Manajemen perlu membuat indikator layanan harian, mingguan, dan bulanan. Indikator harian dapat meliputi kebersihan musholla, ketersediaan perlengkapan shalat, sikap salam-senyum-sapa, dan kepatuhan check-in. Indikator bulanan dapat meliputi evaluasi komplain, audit dapur halal, briefing akhlak, dan telaah SOP. Evaluasi sederhana tetapi rutin lebih efektif daripada dokumen besar yang tidak dijalankan.

### **3.8. Hubungan Prinsip Syariah dengan Dimensi Kualitas Pelayanan**

Implementasi prinsip syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui empat jalur. Jalur pertama adalah kepastian layanan. Aturan tamu, makanan halal, dan peniadaan fasilitas maksiat memberi kepastian kepada tamu tentang karakter hotel. Jalur kedua adalah kenyamanan ibadah. Sajadah, arah kiblat, musholla, jadwal shalat, dan informasi masjid membantu tamu menjalankan kewajiban agama. Jalur ketiga adalah kepercayaan sosial. Pengawasan syariah, SOP, dan sertifikasi memperkuat akuntabilitas hotel. Jalur keempat adalah pengalaman emosional. Akhlak karyawan membuat tamu merasa dihormati dan dilayani dengan baik.

Dalam dimensi SERVQUAL, prinsip syariah memperkaya bukti fisik melalui fasilitas ibadah. Prinsip syariah memperkuat keandalan melalui SOP dan konsistensi aturan. Prinsip syariah meningkatkan daya tanggap melalui layanan Ramadan dan bantuan kebutuhan ibadah. Prinsip syariah memperbesar jaminan melalui sertifikasi, DPS, dan makanan halal. Prinsip syariah memperdalam empati melalui adab, keramahan, dan penghormatan kepada tamu.

Dalam dimensi CARTER, compliance menjadi pusat yang mengikat dimensi lain. Kepatuhan syariah tidak berdiri sebagai simbol. Kepatuhan menjadi basis pembentukan proses layanan. Ketika compliance lemah, dimensi layanan lain ikut terdampak. Sebagai contoh, kamar bersih tetap penting, tetapi hotel syariah akan dinilai kurang jika tidak menyediakan arah kiblat. Resepsionis cepat tetap penting, tetapi kualitas syariah akan turun jika cara menolak tamu dilakukan tanpa adab.

Table 3. Integrasi prinsip syariah dengan SERVQUAL dan CARTER

Dimensi layanan	Makna dalam hotel umum	Penguatan dalam hotel syariah	Indikator operasional
Tangibles	Kualitas fasilitas fisik	Fasilitas ibadah dan identitas Islam	Musholla, sajadah, arah kiblat, jadwal shalat, kebersihan area ibadah
Reliability	Layanan konsisten dan tepat	Aturan syariah dijalankan sama untuk semua tamu	SOP check-in, SOP dapur halal, dokumentasi layanan
Responsiveness	Cepat membantu tamu	Cepat memenuhi kebutuhan ibadah dan layanan halal	Informasi masjid, sahur, takjil, respons komplain
Assurance	Rasa aman dan percaya	Jaminan halal dan pengawasan syariah	Sertifikat halal, DPS, audit syariah, karyawan terlatih
Empathy	Perhatian personal	Adab, keramahan, dan layanan bermartabat	Salam, sopan santun, empati pada keluarga dan tamu muslim
Compliance	Tidak ada dalam SERVQUAL klasik	Kepatuhan pada prinsip syariah	Tidak ada alkohol, judi, zina, fasilitas maksiat, dan transaksi tidak sesuai syariah

Sumber: Dirumuskan penulis berdasarkan SERVQUAL, CARTER, Fatwa DSN-MUI, dan temuan dua studi kasus.

### 3.9. Perbandingan Temuan Dua Kasus

Perbandingan dua kasus menunjukkan bahwa hotel syariah skala kecil dan menengah cenderung kuat pada komitmen moral, tetapi belum sepenuhnya kuat pada institusionalisasi. Komitmen moral terlihat dari keinginan mencegah penyalahgunaan hotel, menjaga lingkungan Islami, menyediakan perlengkapan ibadah, dan meniadakan fasilitas haram. Institusionalisasi masih lemah pada aspek SOP, pengawasan, pelatihan, dan sertifikasi. Pola ini sejalan dengan temuan beberapa studi yang menunjukkan bahwa hotel syariah di Indonesia masih menghadapi tantangan pada standardisasi dan tata kelola (Haryanto, 2023; Rahmawati, 2025; Syara & Fauzan, 2023).

Hotel Saudara Syariah Medan menampilkan kekuatan pada aturan tamu dan suasana Islami. Lokasi, jumlah kamar, fasilitas dasar, dan harga menunjukkan karakter hotel yang beroperasi sebagai akomodasi sederhana berbasis syariah (Witry, 2018). Kelemahannya terletak pada konsistensi perilaku karyawan, busana, dan musholla. MJ Hotel Syariah Mojokerto menampilkan kekuatan pada pemenuhan sebagian besar kriteria pelayanan Hilal-1. Kelemahannya terletak pada tata kelola formal, yaitu DPS, SOP, sertifikasi, dan kerja sama lembaga keuangan syariah (Mariana & Muawanah, 2026).

Perbandingan ini memberi pelajaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan dari dua arah. Arah pertama adalah perbaikan front-line service yang langsung dirasakan tamu. Contohnya keramahan, kecepatan, busana, kebersihan kamar, dan fasilitas ibadah. Arah kedua adalah perbaikan back-office governance yang tidak selalu tampak, tetapi menentukan konsistensi layanan. Contohnya SOP, audit, pelatihan, sertifikasi, dan pencatatan keluhan. Kedua arah tersebut tidak boleh dipisahkan.

### 3.10. Model Implementasi Prinsip Syariah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan temuan dua kasus dan literatur, artikel ini merumuskan model implementasi prinsip syariah berbasis lima pilar. Pilar pertama adalah standar kepatuhan. Hotel perlu memiliki daftar aturan syariah yang jelas, mulai dari seleksi tamu, produk halal, larangan fasilitas maksiat, hingga transaksi keuangan. Pilar kedua adalah fasilitas ibadah. Hotel perlu menyediakan fasilitas minimal yang bersih, mudah diakses, dan terawat. Pilar ketiga adalah akhlak layanan. Karyawan perlu menerima pelatihan akhlak, komunikasi, dan service excellence.

Pilar keempat adalah tata kelola dan pengawasan. Hotel perlu memiliki SOP tertulis, petugas pengendalian mutu, penasihat syariah atau DPS, serta mekanisme audit. Pilar kelima adalah evaluasi pengalaman tamu. Hotel perlu mengumpulkan umpan balik tamu tentang kenyamanan ibadah, keramahan karyawan, kejelasan aturan, dan kepercayaan terhadap halalitas produk. Umpan balik ini menjadi dasar perbaikan. Model ini membuat syariah bekerja sebagai sistem mutu yang dapat diukur.

Model ini dapat diterapkan secara bertahap. Hotel kecil dapat memulai dari daftar periksa layanan harian dan pelatihan singkat karyawan. Hotel menengah dapat mulai menyusun SOP tertulis, menjalin kerja sama dengan lembaga keuangan syariah, dan mengurus sertifikasi. Hotel besar dapat membangun unit kepatuhan syariah, sistem audit digital, dan pelaporan mutu layanan. Tahapan ini penting agar syariah tidak dipersepsikan sebagai beban, tetapi sebagai investasi kualitas dan kepercayaan.

Table 4. Model penguatan kualitas pelayanan hotel syariah

<b>Pilar</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Program utama</b>	<b>Indikator keberhasilan</b>
Standar kepatuhan	Menjamin layanan sesuai syariah	SOP check-in, SOP halal, larangan fasilitas maksiat	Aturan jelas dan diterapkan konsisten
Fasilitas ibadah	Meningkatkan kenyamanan ibadah tamu	Musholla, sajadah, arah kiblat, jadwal shalat, perlengkapan ibadah	Tamu mudah beribadah dan fasilitas terawat
Akhlak layanan	Membangun layanan ramah dan bermartabat	Briefing, pelatihan komunikasi, standar busana, evaluasi keluhan	Karyawan sopan, cepat, dan komunikatif
Tata kelola	Menjaga konsistensi dan akuntabilitas	DPS, penasihat syariah, audit, sertifikasi, kerja sama bank syariah	Hotel memiliki bukti kepatuhan formal
Evaluasi tamu	Mengukur dampak pada kualitas layanan	Survei kepuasan, review online, kotak saran, tindak lanjut komplain	Keluhan menurun dan kepercayaan meningkat

Sumber: Dirumuskan penulis dari hasil analisis tematik dan literatur kualitas pelayanan syariah.

### 3.11. Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, artikel ini menegaskan bahwa kepatuhan syariah dapat diposisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan. Kepatuhan tidak cukup ditempatkan sebagai syarat hukum. Kepatuhan perlu dibaca sebagai faktor yang membentuk persepsi tamu terhadap keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan. Temuan ini memperluas penggunaan SERVQUAL dalam konteks perhotelan syariah. Dimensi compliance dari CARTER perlu masuk dalam evaluasi layanan hotel syariah karena tamu muslim menilai layanan melalui kebutuhan ibadah dan nilai agama.

Secara praktis, manajemen hotel perlu menghindari pendekatan simbolik. Kaligrafi, nama syariah, atau salam pembuka tidak cukup untuk membangun layanan syariah. Hotel perlu menyiapkan fasilitas, SOP, karyawan, pengawasan, dan bukti kepatuhan. Perbaikan tidak harus dimulai dari investasi besar. Hotel dapat memulai dengan perbaikan yang langsung dirasakan tamu, seperti jadwal shalat, petunjuk kiblat yang jelas, perlengkapan shalat, senyum dan salam, serta SOP check-in yang sopan.

Bagi pengelola hotel, hasil kajian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan syariah membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang terarah. Karyawan harus memahami alasan syariah di balik setiap prosedur. Mereka juga perlu memahami teknik komunikasi agar aturan tidak dipahami sebagai kecurigaan kepada tamu. Pengetahuan ini penting karena front office sering menghadapi situasi paling sensitif. Ketika karyawan terlatih, aturan syariah dapat dijalankan dengan tegas, ramah, dan profesional.

Bagi regulator dan lembaga sertifikasi, artikel ini menunjukkan perlunya pendampingan bagi hotel kecil dan menengah. Banyak hotel memiliki komitmen, tetapi belum memahami prosedur formal. Pendampingan dapat berupa modul SOP, daftar periksa fasilitas, pelatihan halal hospitality, dan skema sertifikasi bertahap. Pendekatan ini lebih produktif dibanding hanya menilai kekurangan. Standardisasi yang jelas akan membantu industri tumbuh dengan kualitas yang lebih baik.

### **3.12. Rekomendasi Implementatif**

Rekomendasi pertama adalah menyusun SOP hotel syariah yang singkat dan operasional. SOP tidak perlu terlalu tebal. Dokumen harus mudah dipahami oleh resepsionis, housekeeping, waiters, keamanan, dan manajer. Isi SOP minimal mencakup prosedur check-in pasangan, larangan fasilitas haram, penyediaan fasilitas ibadah, standar kebersihan, standar busana, pelayanan Ramadan, pengelolaan makanan halal, dan penanganan komplain.

Rekomendasi kedua adalah membangun program pelatihan akhlak layanan. Program ini perlu dilakukan secara rutin dan praktis. Materinya mencakup salam, senyum, komunikasi sopan, empati, penyelesaian keluhan, adab berpakaian, dan alasan syariah dalam pelayanan hotel. Pelatihan yang singkat tetapi berulang akan lebih mudah dijalankan dibanding pelatihan besar yang jarang dilakukan. Evaluasi dapat memakai observasi manajer dan survei tamu.

Rekomendasi ketiga adalah melengkapi fasilitas ibadah secara bertahap. Prioritas pertama adalah arah kiblat, sajadah, jadwal shalat, Al-Qur'an, dan informasi masjid. Prioritas berikutnya adalah musholla, mukena, sarung, tempat wudhu yang bersih, dan pengumuman waktu shalat. Fasilitas tersebut perlu dicek setiap hari. Petugas housekeeping dapat diberi daftar periksa khusus untuk fasilitas ibadah di kamar dan area publik.

Rekomendasi keempat adalah memperkuat bukti kepatuhan melalui sertifikasi dan pengawasan. Hotel dapat berkonsultasi dengan lembaga terkait untuk memahami proses sertifikasi. Hotel juga dapat membentuk tim kepatuhan internal sebelum memiliki DPS formal. Tim ini bertugas mengontrol standar layanan syariah, mencatat temuan, dan memberi rekomendasi. Langkah bertahap ini dapat mempersiapkan hotel menuju sertifikasi yang lebih resmi.

Rekomendasi kelima adalah mengintegrasikan umpan balik tamu ke dalam evaluasi mutu. Hotel perlu menanyakan aspek yang khas syariah, bukan hanya kebersihan dan harga. Pertanyaan dapat mencakup kemudahan ibadah, kejelasan aturan check-in, keramahan karyawan, keyakinan pada makanan halal, dan kenyamanan lingkungan. Data ini akan membantu hotel melihat apakah prinsip syariah benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan tamu.

### **3.13. Keterbatasan Kajian dan Agenda Riset Lanjutan**

Kajian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan data sekunder dari dua studi kasus. Data tersebut kaya secara kualitatif, tetapi belum memberi ukuran numerik tentang tingkat kepuasan tamu. Karena itu, hubungan antara implementasi prinsip syariah dan kualitas pelayanan dalam artikel ini bersifat analitis-konseptual. Hubungan tersebut perlu diuji dengan data primer yang melibatkan tamu, karyawan, manajer, dan pengawas syariah. Pengujian lanjutan dapat memakai survei SERVQUAL-CARTER agar setiap dimensi layanan dapat diukur secara lebih objektif.

Agenda riset berikutnya dapat menyusun indeks kualitas pelayanan hotel syariah. Indeks tersebut perlu memasukkan dimensi umum dan dimensi khas syariah. Dimensi umum mencakup kebersihan kamar, respons karyawan, keamanan, harga, dan fasilitas. Dimensi khas syariah mencakup kemudahan ibadah, jaminan halal, seleksi tamu, kesopanan interaksi, serta kepatuhan pada Fatwa DSN-MUI. Indeks ini akan membantu hotel mengetahui posisi mutu layanan mereka dan menentukan prioritas perbaikan.

Penelitian lanjutan juga dapat memakai data ulasan digital. Tamu kini sering menuliskan pengalaman menginap pada platform pemesanan hotel. Ulasan tersebut memuat informasi tentang kamar, harga, keramahan, keamanan, makanan, dan fasilitas ibadah. Analisis teks dapat menemukan kata kunci yang paling sering muncul dalam pengalaman tamu hotel syariah. Hasilnya dapat melengkapi observasi lapangan dan wawancara. Pendekatan ini relevan karena kualitas pelayanan semakin banyak dibentuk oleh reputasi digital.

Kajian komparatif antara hotel syariah bersertifikat dan hotel berlabel syariah yang belum bersertifikat juga penting dilakukan. Perbandingan ini dapat menjawab apakah sertifikasi benar-benar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tamu. Perbandingan juga dapat menunjukkan bagian mana yang paling sulit

dipenuhi oleh hotel kecil dan menengah. Temuan tersebut dapat menjadi masukan bagi regulator, asosiasi hotel, dan lembaga sertifikasi. Dengan cara ini, kebijakan hotel syariah tidak hanya normatif, tetapi juga berbasis kebutuhan industri.

Agenda lain yang perlu dikembangkan adalah model pelatihan karyawan hotel syariah. Pelatihan tidak cukup berisi pengetahuan halal dan haram. Pelatihan perlu memuat praktik komunikasi, penyelesaian keluhan, grooming syariah, layanan tamu keluarga, layanan Ramadan, dan etika digital. Setiap materi harus disertai contoh kasus yang dekat dengan pekerjaan harian. Hotel dapat menilai efektivitas pelatihan melalui observasi perilaku karyawan dan umpan balik tamu. Dengan demikian, pembinaan akhlak dapat berubah menjadi peningkatan mutu layanan yang terukur.

Secara praktis, penelitian lanjutan juga perlu memperhatikan perspektif tamu nonmuslim. Hotel syariah tidak menutup peluang bagi tamu nonmuslim selama layanan tetap mengikuti aturan hotel. Persepsi tamu nonmuslim dapat memberi gambaran apakah aturan syariah dipahami sebagai pembatas yang kaku atau sebagai standar ketertiban yang memberi rasa aman. Informasi ini penting agar hotel syariah dapat menyusun komunikasi merek yang inklusif. Hotel dapat menjelaskan bahwa prinsip syariah menghadirkan kebersihan, keamanan, kesopanan, dan kejelasan layanan bagi semua tamu.

Dengan keterbatasan dan agenda tersebut, artikel ini perlu dibaca sebagai pijakan awal. Model lima pilar yang dirumuskan dapat digunakan sebagai alat evaluasi mandiri. Hotel dapat menilai pilar mana yang sudah kuat dan pilar mana yang harus diperbaiki. Peneliti berikutnya dapat menguji model ini pada lokasi yang lebih luas, jumlah responden yang lebih besar, dan kategori hotel yang berbeda. Hasil pengujian akan memperkuat kontribusi akademik dan manfaat praktis bagi industri perhotelan syariah.

#### **4. CONCLUSION**

Implementasi prinsip syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan perhotelan syariah ketika prinsip tersebut hadir sebagai sistem layanan. Data Hotel Saudara Syariah Medan dan MJ Hotel Syariah Mojokerto menunjukkan bahwa seleksi tamu, perlengkapan ibadah, makanan halal, peniadaan fasilitas terlarang, layanan Ramadan, dan keramahan karyawan menjadi unsur yang memperkuat rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan tamu. Dalam kerangka SERVQUAL dan CARTER, prinsip syariah memperkuat tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan compliance. Dengan demikian, syariah bukan hanya identitas moral, tetapi juga instrumen peningkatan mutu jasa.

Kedua kasus juga memperlihatkan kesenjangan implementasi. Hotel Saudara Syariah Medan masih perlu memperbaiki musholla, busana karyawan, dan konsistensi akhlak pelayanan. MJ Hotel Syariah Mojokerto masih perlu memperkuat DPS, SOP tertulis, sertifikasi usaha syariah, fasilitas musholla, informasi waktu shalat, dan kerja sama keuangan syariah. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa komitmen syariah harus dilengkapi dengan standardisasi, pengawasan, pelatihan, dan evaluasi layanan. Tanpa tata kelola, layanan syariah akan bergantung pada kebiasaan personal dan sulit dijaga konsistensinya.

Artikel ini merekomendasikan model penguatan kualitas pelayanan hotel syariah berbasis lima pilar, yaitu standar kepatuhan, fasilitas ibadah, akhlak layanan, tata kelola, dan evaluasi tamu. Model ini dapat diterapkan bertahap sesuai kapasitas hotel. Keterbatasan artikel ini terletak pada penggunaan data sekunder dari dua kasus, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara statistik. Penelitian selanjutnya dapat menguji model ini dengan survei tamu, observasi langsung, analisis ulasan digital, atau studi komparatif pada hotel syariah bersertifikat dan belum bersertifikat.

#### **REFERENCES**

- Alandri, S. K., Nurlatifah, H., & Yuniawati, Y. (2019). Sharia hotel concept and customer value effect on customer satisfaction. *International Journal of Business and Economy*, 1(2), 1-13.
- Bastaman, A. (2019). Exploratory analysis of halal hotel services: Based on practices of halal hotels in three countries. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 100, 69-74.
- Candraningrat, C., Wibowo, A., & Hidayat, R. (2024). Factors affecting halal satisfaction: Service quality, hotel facilities, accessibility, and customer expectations. *Journal of Halal Research, Policy, and Industry*, 3(2), 1-13.

- Darmawan, H. (2023). Does the quality of service affect the loyalty of sharia hotel guests in Bandung? *Jurnal Kajian Pariwisata Islam*, 2(1), 45-57.
- Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. (2016). Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah. DSN-MUI.
- El-Gohary, H. (2016). Halal tourism, is it really halal? *Tourism Management Perspectives*, 19, 124-130. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.013>
- Fadhli, A. (2018). Manajemen hotel syariah. Gava Media.
- Fahmi, M. F., & Sari, N. (2025). Indicators of sharia-compliant hotels as a strategy for Muslim-friendly tourism development. *El-Kahfi Journal*, 6(1), 24-39.
- Haryanto, E. (2023). Bibliometric analysis of sharia hotel development as halal tourism accommodation. *International Journal of Tourism and Hospitality*, 5(2), 76-88.
- Hashim, N. I., & Mohd, N. (2022). Muslim-friendly hotel in Malaysia: The development, operating concept, and associated issues. *Journal of Islamic Philanthropy and Social Finance*, 4(1), 65-78.
- Janitra, M. R. (2017). Hotel syariah: Konsep dan penerapannya. Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2014). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah. Kemenparekraf.
- Kementerian Pariwisata. (2016). Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2016 tentang pencabutan atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah. Kementerian Pariwisata.
- Kementerian Pariwisata. (2025). Indonesia Muslim Travel Index 2025 report. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mariana, E. R., & Muawanah. (2026). Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah: Studi kasus di MJ Hotel Syariah Mojokerto. *Journal of Sharia Economics Scholar*, 4(1), 161-171. <https://doi.org/10.5281/zenodo.20350614>
- Mastercard-CrescentRating. (2025). Global Muslim Travel Index 2025: Trends shaping the future of halal travel. Mastercard and CrescentRating.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality in Islamic banks: A case study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1-26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rachmiate, A., Fardiah, D., Kurniadi, O., & Rachmawati, F. (2022). Classification of halal hotels based on industrial perceived value: A study of Indonesia and Thailand. *International Journal of Tourism Cities*, 8(1), 244-259. <https://doi.org/10.1108/IJTC-04-2021-0063>
- Rahmawati, L. (2025). Assessing the sharia compliance of hotel facilities and services in the halal tourism ecosystem. *El-Qist: Journal of Islamic Economics and Business*, 15(1), 1-19.
- Rosidah, I. J., Mutiara, F., & Hakim, L. (2025). Sharia service management of the hospitality industry in Indonesia. *Dinar: Journal of Islamic Economics and Finance*, 12(1), 14-30.
- Salam, A., & Makhtum, A. (2021). Impact of service quality and application of sharia principles on consumer decisions at Syariah Hotel Limaran. *Journal of Digital Marketing and Halal Industry*, 3(1), 55-70.
- Sofyan, R. (2011). *Bisnis syariah, mengapa tidak?* Gramedia Pustaka Utama.
- Suhud, D. M., Wibowo, A., & Nasution, R. (2023). Factors influencing customer satisfaction and loyalty in sharia hotels. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 9(2), 499-515.

- Syara, A. S., & Fauzan, T. R. (2023). Does halal tourism matter? A study about implementation of sharia-based hotel in Bandung, West Java, Indonesia. *Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 2045-2058. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.3992>
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Witry, U. R. (2018). *Analisis penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Saudara Syariah Medan* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].