



Implementasi Sequence of Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon By RedDoorz

Ana Septaqiana^{*1}, Pariwisata Syariah, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Ridwan Widagdo², Pariwisata Syariah, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Alvien Septian Haerisma³, Pariwisata Syariah, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Email: aseptaqiana@gmail.com^{*1}, ridwanwidagdo@gmail.com², alvienseptian@uinssc.ac.id³

Abstract

The Sharia-based hospitality industry in Indonesia continues to grow alongside the increasing number of Muslim tourists and Muslim-friendly destinations. However, some Sharia hotels do not consistently apply Islamic service standards, which negatively impacts the guest experience. It is crucial for these hotels to align their operations with Sharia principles to enhance Muslim guest satisfaction. This study employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews and direct observation. It examines how hotel staff execute the service sequence and how guests perceive the service experience during their stay, as well as the factors that support or hinder service delivery in accordance with Sharia principles. A literature review further supports this study using various reliable sources. The findings indicate that Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz effectively implement the sequence of service from pre-arrival through check-out while adhering to rules consistent with Sharia values such as shiddiq, amanah, ihsan, and adil. The services provided create a sufficiently satisfying stay experience for guests due to efficient booking processes and responsive staff. Although this hotel promotes a culture of tolerance without requiring staff to use Islamic greetings when welcoming guests, challenges such as limited facilities and varying levels of guest knowledge still remain. Continuous improvement is needed to enhance service quality and guest satisfaction.

Keywords: *Sequence of Service, Guest Satisfaction, Service Experience.*

Abstrak

Industri perhotelan berbasis syariah di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan Muslim dan destinasi yang ramah Muslim. Namun, beberapa hotel syariah tidak secara konsisten menerapkan standar layanan Islam, sehingga berdampak negatif pada pengalaman tamu. Sangat penting bagi hotel-hotel ini untuk menyetarakan operasional mereka dengan prinsip-prinsip syariah untuk meningkatkan kepuasan tamu Muslim. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung. Penelitian ini mengkaji bagaimana staf hotel melaksanakan *sequence of service* dan bagaimana pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh tamu selama menginap, serta faktor-faktor yang mendukung atau menghambat layanan sesuai dengan prinsip syariah. Tinjauan literatur lebih lanjut mendukung penelitian ini dengan berbagai sumber terpercaya. Temuan menunjukkan

* Corresponding author : Ana Septaqiana

Received: Juni 28, 2026; Revised: Juni, 29, 2026; Accepted: Juni 30, 2026

bahwa Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz secara efektif mengikuti *sequence of service* mulai dari pra-kedatangan hingga *check-out* dengan tetap mematuhi aturan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah seperti *shiddiq, amanah, ihsan, dan adil*. Pelayanan yang diberikan mampu menciptakan pengalaman menginap yang cukup memuaskan bagi tamu karena pemesanan yang efisien dan staf yang responsif. Meskipun hotel ini mengedepankan budaya toleransi tanpa mewajibkan staf menggunakan salam secara Islam dalam menyambut tamu, tantangan seperti fasilitas yang terbatas dan Tingkat pengetahuantamu yang bervariasi masih tetap ada. Perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Sequence of Service*, Kepuasan Tamu, Pengalaman Pelayanan.

A. INTRODUCTION

Jumlah penduduk Muslim di seluruh dunia diperkirakan mencapai 2 miliar pada tahun 2024. Pertumbuhan pesat industri hotel syariah di Indonesia disebabkan oleh meningkatnya permintaan wisatawan Muslim untuk akomodasi yang sesuai dengan aturan syariah (Afrilian & Yadno, 2025). Wisatawan Muslim kini mencari akomodasi yang tidak hanya nyaman, tetapi juga memenuhi prinsip syariah.

Industri perhotelan di Indonesia berkembang dengan tren permintaan akan akomodasi yang menawarkan pengalaman layanan memuaskan. Hotel berbasis syariah menjadi pilihan bagi wisatawan yang mengutamakan nilai-nilai syariah, termasuk menyediakan fasilitas ibadah, makanan halal, serta pemisahan fasilitas untuk laki-laki dan perempuan. Perkembangan hotel syariah di Indonesia dimulai sejak awal tahun 2000-an, dengan hotel syariah pertama yang didirikan pada tahun 1968 oleh Sofyan Ponda, yang saat ini dikenal sebagai Hotel Sofyan.

Pada tahun 2019, jumlah hotel syariah di Indonesia mencapai 250, dan pada tahun 2023 meningkat menjadi lebih dari 1.000 unit. Peningkatan ini mencerminkan respon industri terhadap permintaan konsumen yang terus meningkat, terutama di kota-kota seperti Jakarta, Yogyakarta, dan Bali, yang menawarkan berbagai fasilitas syariah untuk wisatawan.

Pelaku usaha telah meningkatkan jumlah hotel syariah yang bermitra dengan RedDoorz hingga 500 persen dalam

beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2019, terdapat sekitar 283 properti, dan pada tahun 2023, diperkirakan jumlahnya mencapai hampir 2.000. Tingkat okupansi rata-rata hotel syariah mencapai 70% pada tahun 2024, menunjukkan permintaan yang tinggi untuk akomodasi ini.

Standar operasional yang penting dalam perhotelan adalah "*sequence of service*", yang menggambarkan rangkaian pelayanan untuk tamu mulai dari menyambut hingga proses *check-out*. Mengimplementasikan *sequence of service* secara profesional dapat meningkatkan operasional dan menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Menurut Wibawa dan Mathilda (Eka Putra & Afrilian, 2025), penerapan yang baik dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan menciptakan pengalaman berkesan, seperti yang terjadi di JW Marriott Hotel Surabaya. Namun, di hotel syariah, tantangan tambahan termasuk kesesuaian dengan nilai-nilai syariah seperti kesantunan dan etikastaf.

Saat ini, belum ada data resmi mengenai penutupan hotel syariah di Indonesia karena tidak menerapkan *sequence of service*. Namun, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Contohnya, kasus pengusiran tamu di Pekalongan berdampak negatif pada kepuasan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa operasional dan kualitas pelayanan, meskipun tidak selalu terkait dengan *sequence of service*, tetap berpengaruh pada reputasi dan kepercayaan tamu di sektor perhotelan syariah.

B. MATERIAL AND METHOD

Penelitian ini dilakukan di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon, Jawa Barat, menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan purposive sampling, yaitu pihak hotel (Kepala Cabang dan Staf Operasional) serta pengunjung. Observasi juga dilakukan untuk mencatat kejadian di lokasi. Data sekunder berasal dari literatur terkait. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data melibatkan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi, yang menggunakan berbagai sumber dan metode pendekatan, termasuk dokumentasi, data observasi, dan wawancara dengan beberapa orang yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Penelitian bertujuan memahami penerapan prinsip syariah dalam pelayanan dan kepuasan tamu di hotel syariah.

C. RESULTS AND DISCUSSION

Implementasi *Sequence of service* oleh Karyawan dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf housekeeping, implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel dan prinsip layanan syariah. Tahapan pelayanan dimulai dari pra-kedatangan, yaitu ketika tamu melakukan reservasi melalui telepon atau platform digital. Pada tahap ini, staf memberikan informasi mengenai hotel syariah, melayani permintaan khusus, serta mencatat identitas tamu. Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz menerima dua proses reservasi, yaitu melalui platform pemesanan daring (*online reservation*) dan pemesanan langsung di hotel (*walk-in*). Reservasi daring dapat dilakukan melalui berbagai platform,

seperti RedDoorz sebagai mitra utama hotel, serta Agoda dan Traveloka. Melalui sistem daring tersebut, tamu dapat melakukan pemesanan dan pembayaran terlebih dahulu melalui platform yang dipilih. Selain itu, tamu juga dapat mengetahui informasi mengenai harga, fasilitas, aturan hotel, serta promo yang sedang tersedia. Setelah itu, tamu hanya perlu datang ke hotel untuk proses registrasi dan *check-in*. Proses ini dinilai mudah dilakukan dan mampu menghemat waktu.

Penyambutan tamu dilakukan dengan ramah tanpa mewajibkan penggunaan sapaan Islami, mengingat terdapat tamu yang beragama non-Islam. Namun, apabila tamu mengucapkan salam, staf wajib menjawab salam tersebut. Kombinasi sapaan umum dan responsivitas dalam menjawab salam membuat tamu merasa nyaman.

Proses *check-in* dilakukan secara sistematis. Tamu yang telah melakukan pemesanan secara daring hanya perlu melakukan verifikasi data dan menunjukkan KTP sebagai jaminan selama menginap. Selain prosedur administratif tersebut, hotel juga memiliki kebijakan khusus sebagai bentuk penerapan prinsip syariah, yaitu tidak memperbolehkan pasangan yang belum sah secara pernikahan untuk menginap dalam satu kamar. Apabila terdapat pasangan yang datang bersama, pihak hotel akan melakukan verifikasi melalui pemeriksaan Kartu Keluarga atau kesesuaian alamat pada KTP kedua tamu. Jika tamu tidak membawa Kartu Keluarga, verifikasi dilakukan berdasarkan alamat yang tertera pada KTP.

Apabila alamat yang tercantum pada kedua KTP sama, pasangan tersebut dianggap telah menikah dan diperbolehkan menginap. Namun, apabila alamat pada KTP berbeda, pihak hotel akan meminta dokumen pendukung berupa buku nikah sebagai bukti bahwa pasangan tersebut telah menikah. Secara keseluruhan, tahap *check-in* yang dilakukan oleh staf Urbanview MJ Hotel

Syariah Cirebon by RedDoorz telah diterapkan secara sistematis sesuai dengan SOP yang berlaku serta konsisten dalam menerapkan nilai-nilai syariah pada prosedur administratif. Proses ini berlangsung cepat dan efisien sesuai dengan prinsip pelayanan syariah.

Setelah proses *check-in* selesai, tamu diantar menuju kamar. Staf menyerahkan kunci kamar sekaligus memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan fasilitas hotel. Penjelasan disampaikan secara jelas dan sopan agar tamu merasa nyaman selama menginap. Selama masa menginap, kebersihan kamar tetap terjaga, dan staf bersikap responsif terhadap berbagai kebutuhan tambahan tamu.

Dalam penanganan keluhan, staf mendengarkan setiap keluhan dengan sabar dan memberikan tanggapan secara baik. Mereka berupaya menyelesaikan setiap permasalahan dengan cepat, seperti menangani kerusakan fasilitas atau peralatan di kamar. Penggunaan bahasa yang sopan serta tindakan yang cepat dalam menangani keluhan mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Proses *check-out* dilakukan secara terstruktur. Tamu menyerahkan kunci kamar, kemudian staf melakukan pemeriksaan kondisi kamar untuk memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal maupun kerusakan fasilitas. Setelah proses pemeriksaan selesai, identitas yang dijadikan jaminan dikembalikan kepada tamu. Selama proses *check-out*, tamu tetap mendapatkan pelayanan yang ramah sehingga merasa dihargai hingga akhir masa menginap.

Secara keseluruhan, setiap tahapan *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz telah diimplementasikan dengan baik, mulai dari tahap pra-kedatangan hingga proses *check-out*. Seluruh tahapan tersebut tetap berpedoman pada nilai-nilai syariah, seperti kepatuhan terhadap aturan, amanah, serta pelayanan yang baik. Hal ini menunjukkan komitmen Urbanview MJ

Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz dalam memberikan pelayanan yang profesional sekaligus sesuai dengan prinsip syariah, sehingga mampu menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan bagi para tamu

Pengalaman Tamu terhadap Pelayanan Berdasarkan Implementasi *Sequence of service*

Menurut Kandampully et al. (2018), pengalaman tamu dalam industri perhotelan terbentuk melalui lima tahapan pelayanan yang saling berkaitan, yaitu *pre-arrival*, *arrival*, *occupancy*, *handling complaint*, dan *departure*. Tahap *pre-arrival* merupakan tahap sebelum tamu datang ke hotel, seperti mencari informasi dan melakukan reservasi. Tahap *arrival* mencakup proses kedatangan tamu, seperti penyambutan dan proses *check-in*. Tahap *occupancy* merupakan pelayanan selama tamu menginap yang meliputi pelayanan serta fasilitas yang diterima selama berada di hotel. Tahap *handling complaint* adalah proses penanganan keluhan oleh staf hotel, sedangkan tahap *departure* merupakan proses *check-out* atau keberangkatan tamu. Setiap tahapan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas tamu.

Inovasi seperti sistem reservasi daring (*online reservation*) memudahkan tamu serta membangun kepercayaan melalui pelayanan yang transparan. Beberapa tamu menyampaikan dalam wawancara bahwa proses reservasi dan *check-in* berjalan lancar dan mudah. Selain itu, lokasi hotel yang strategis dan mudah diakses juga memberikan kesan positif bagi tamu.

Pada tahap *check-in*, interaksi pertama antara tamu dan staf hotel memiliki peran yang sangat penting. Keberadaan staf yang ramah serta proses *check-in* yang sederhana memberikan kontribusi terhadap kepuasan tamu. Informan menyatakan bahwa keramahan dan sikap akrab staf membuat mereka merasa nyaman. Pengalaman tamu

selama menginap selanjutnya dipengaruhi oleh kebersihan, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan staf dalam menanggapi berbagai kebutuhan tamu.

Selama menginap, tamu menilai kualitas pelayanan berdasarkan kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia. Beberapa informan merasa puas terhadap fasilitas hotel yang lengkap serta pelayanan staf yang responsif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Dalam hal penanganan keluhan, secara umum tidak terdapat keluhan yang signifikan dari tamu. Namun, beberapa saran konstruktif tetap diterima sebagai bahan evaluasi, seperti perlunya perluasan akses pintu masuk. Responsivitas staf dalam menangani keluhan juga dinilai sangat penting karena mampu menciptakan kesan positif meskipun terdapat kendala.

Tahap **check-out**, meskipun bersifat administratif, turut membentuk kesan akhir yang diingat oleh tamu. Proses yang sederhana serta pelayanan yang ramah dari staf memberikan pengalaman positif bagi tamu. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan meningkat apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz tergolong memuaskan. Hal ini didukung oleh sikap ramah staf, kebersihan hotel yang terjaga, serta fasilitas yang memadai. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa saran pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang menunjukkan adanya ruang bagi hotel untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pengalaman menginap yang lebih optimal kepada tamu..

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *Sequence of service*

Implementasi **sequence of service** di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz didukung oleh berbagai faktor yang membantu kelancaran pelayanan kepada tamu. Salah satu faktor utama adalah adanya pelatihan staf yang diberikan secara khusus kepada karyawan operasional setelah proses rekrutmen. Pelatihan tersebut meliputi tahapan pelayanan hotel, **housekeeping**, kebersihan, resepsionis, **laundry**, hingga prosedur operasional lainnya. Dengan adanya pelatihan ini, karyawan tidak hanya memahami teori pelayanan, tetapi juga memperoleh pengalaman serta gambaran nyata mengenai pekerjaan di hotel sehingga lebih siap menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten di lapangan.

Selain pelatihan, hotel juga memiliki SOP dan panduan pelayanan yang jelas serta sistematis. SOP tersebut menjadi pedoman kerja bagi seluruh staf dalam menjalankan pelayanan, mulai dari proses reservasi hingga **check-out** tamu. SOP juga diperbarui sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan tren industri perhotelan agar pelayanan tetap relevan, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang menunjang kelancaran operasional hotel. Hotel telah menggunakan sistem pemesanan daring (**online reservation**) melalui berbagai platform, seperti RedDoorz, Agoda, dan Traveloka, sehingga proses reservasi menjadi lebih mudah, terstruktur, dan mampu meminimalkan kesalahan pada saat proses **check-in**. Selain itu, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang bagi karyawan, seperti perlengkapan **housekeeping** yang lengkap, mess karyawan, serta fasilitas dapur untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari staf. Dukungan fasilitas tersebut membuat karyawan merasa lebih nyaman dan produktif dalam bekerja.

Budaya kerja di hotel juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi *sequence of service*. Seluruh staf dibiasakan untuk bersikap ramah, sopan, rapi, tanggap, serta saling membantu antar divisi demi memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Penggunaan seragam juga memudahkan tamu mengenali staf hotel sehingga pelayanan terasa lebih profesional. Selain itu, pihak hotel secara rutin melakukan pengawasan dan evaluasi melalui ulasan (*review*) tamu pada platform digital, pemantauan CCTV, serta evaluasi berkala bersama manajemen dan pemilik hotel. Umpan balik dari tamu dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi implementasi *sequence of service* di hotel syariah tersebut. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan fasilitas berbasis syariah, khususnya fasilitas ibadah. Mushola yang tersedia masih berukuran kecil, belum memiliki pembatas antara laki-laki dan perempuan, serta perlengkapan ibadah seperti mukena dan sajadah masih terbatas jumlahnya. Kondisi tersebut terkadang membuat tamu kurang nyaman sehingga lebih memilih melaksanakan ibadah di kamar masing-masing.

Selain itu, perbedaan tingkat kesadaran dan pemahaman tamu terhadap konsep hotel syariah juga menjadi tantangan bagi staf hotel. Masih terdapat tamu yang belum memahami aturan hotel syariah, seperti larangan menginap bagi pasangan yang belum sah secara pernikahan. Oleh karena itu, staf harus menjelaskan ketentuan tersebut secara komunikatif dan persuasif agar tamu tetap merasa nyaman serta dapat memahami kebijakan hotel.

Hambatan lainnya berasal dari ketergantungan hotel terhadap teknologi dan sistem pemesanan daring. Ketika terjadi gangguan sistem, kesalahan (*error*) pada aplikasi, atau kerusakan

komputer, proses pelayanan, terutama pada tahap *check-in*, menjadi lebih lambat karena staf harus melakukan pengecekan data secara manual. Kondisi tersebut terkadang menimbulkan keluhan dari tamu akibat lamanya proses pelayanan.

Meskipun demikian, pihak Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz terus berupaya mempertahankan kualitas pelayanan dengan menerapkan SOP dan prinsip-prinsip syariah secara konsisten, serta melakukan berbagai perbaikan secara bertahap terhadap kendala yang ada. Upaya tersebut dilakukan agar pengalaman menginap yang diberikan kepada tamu tetap optimal, nyaman, dan memuaskan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz, dapat disimpulkan beberapa hal penting.

Pertama, implementasi *sequence of service* oleh karyawan telah dilaksanakan secara sistematis mulai dari tahap pra-kedatangan hingga proses *check-out*. Prinsip-prinsip hotel syariah diterapkan melalui pelayanan yang ramah, responsif, serta verifikasi identitas tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun hotel tidak mewajibkan penggunaan salam Islami dalam penyambutan tamu, pihak hotel tetap menghormati nilai-nilai toleransi dengan memberikan respons yang baik apabila tamu mengucapkan salam.

Kedua, pengalaman tamu menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Hal tersebut terlihat dari kemudahan proses pemesanan, pelayanan yang responsif, serta kebersihan kamar yang terjaga. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek fasilitas dan kualitas pelayanan masih diperlukan agar kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan secara optimal.

Ketiga, implementasi *sequence of service* didukung oleh beberapa faktor,

antara lain pelatihan staf, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, budaya kerja yang positif, serta tersedianya fasilitas yang mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, sistem evaluasi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar proses pemantauan dan perbaikan kualitas layanan dapat dilakukan secara lebih efektif. Adapun faktor penghambat berasal dari perbedaan tingkat pemahaman tamu terhadap aturan hotel syariah, kendala pada sistem pemesanan daring dan teknologi, serta keterbatasan fasilitas ibadah yang masih perlu dikembangkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan evaluasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman menginap yang lebih optimal bagi tamu.

REFERENCES

- Afrilian, P., & Yadno, M. N. A. E. (2025). Comparative Study Of Pesantren-Enhanced Religious Tourism In West Sumatra. *ArRehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, 05(01), 158–169. <https://doi.org/doi:%2010.21274>
- Aizuddin, N., Tarmidi, Z., Kassim, F. A. I., & Deris, F. D. (2024). The Concepts of Shariah-Compliance for Hotel Reservation in Malaysia: A Review. *International Journal of Real Estate Studies*, 18(1), 45–53.
- Akbar, M., & Manvi, K. I. (2024). The Effect of Room Facilities on Guest Satisfaction While Staying at Gran Malindo Hotel Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 16(1), 30–37. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol16-iss01/1136>
- Argarini, G. M. (2024). Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perspektif Standar Pariwisata Halal (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Bangkalan). *Journal of Economic and Islamic Research*, 2(2), 178–191. <https://doi.org/10.62730/journalofeconomicandislamicresearch.v2i2.98>
- Caniago, F., Salsabila, A. G., & Pusti, R. S. (2024). Optimalisasi Layanan Berbasis Syariah Di Cinnamon Hotel Boutique. *Jurnal Sosio Dan Humaniora (SOMA)*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.59820/soma.v2i2.203>
- Deliana, D. (2022). The Implementation of Sharia Principles Concept of Hotels. *Jurnal Manajemez Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 372–378.
- Dewi, P. S., Mahendra, I. W. E., & Wahyu, G. E. (2025). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 04(3), 2109–2116.
- Eka Putra, F., & Afrilian, P. (2025). Visual Culture in Social Media: A Study on the Influence of Instagram on Aesthetics and Youth Culture Trends. *Asian Journal of Media and Culture*, 1(1), 40–56. <https://doi.org/10.63919/ajmc.v1i1.18>
- Fathoni, M. A. (2020). Potret Industri Halal Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 428. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1146>
- Fayyadh, M., & Hasanah, U. (2024). Peran Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Hotel Zarrtin Syariah Ujung Gading Sumatera Barat. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4), 10941–10951.
- Gunawan, I. (2022). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik (Suryani (ed.)). PT Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=AqSAEAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Hasibuan, H. (2022). Analysis of Application of Sharia Principles in Improving the Quality of Hospitality and Lodging Consumer Services (Reddoorz Syariah U Case Study, Medan issue). *Budapest International*

- Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 5(3), 23749–23755.
- Imanina, A. N., Dewi, I. H. P., Hidajat, R. A. K., Semarang, U., Surabaya, U. N., & Pariwisata, P. (2023). Partisipasi Masyarakat Pada Daya Tarik Wisata Religi Di Kawasan Cirebon. *Sapta Pesona : Jurnal Kepariwisata*, 1(1), 26–33.
- Jayadi, M. D., & Batubara, C. (2023). Analisis Efisiensi Operasional Syariah Dalam Industri Perhotelan : Pendekatan Manajemen Operasional Syariah Pada Proses Check-In Dan Check-Out. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(3), 71–80.
- Kandampully, J., Zhang, T. (Christina), & Jaakkola, E. (2018). Customer Experience Management in Hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–57. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Koeswiryono, D. P. (2025). Penerapan Sequence of Service Oleh Waiter Saat Dinner Di Restoran Remedy , Four Seasons Vail , Colorado , USA Implementation of Sequence of Service By Waiters During Dinner at Remedy Restaurant , Four Seasons Vail , Colorado , USA. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 04(7), 2499–2508.
- Kurniawan, F., & Safitri, L. A. (2023). The Implementation of Halal Tourism in Sharia Hotel Business. *Media Wisata*, 21(2), 218–228. <https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.445>
- Kurniawan, F., & Safitri, L. A. (2024). The Implementation of Sharia Concepts In Surakarta Sharia Hotel to Products, Management and Services. *Media Wisata*, 22(1), 26–41. <https://doi.org/10.36276/mws.v22i1.513>
- Mufaridah, F., Suriani, N. E., Soleh, M., & Fedha, Z. (2025). Implementasi Nilai-Nilai Spiritualitas Islam Sebagai Dasar Etika Pelayanan di Hotel Syariah. *Tashwir : Jurnal Penelitian Agama Dan Sosial Budaya*, 13(02), 109–117. <https://doi.org/10.18592/jt.v13i2.17121>
- Nur'aeni, Seiawan, & Nugraha, G. (2025). The Influence of Muslim-Friendly Hotels on the Satisfaction of Muslim Visitors. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(3), 526–536. <https://doi.org/10.36555/almana.v9i3>
- Octavia, Z. A., & Fadhillah, I. (2024). Peran Front Office Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Check In Dan Check Out Tamu Di Hotel Banjar Permai Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. *As-Syirkah: Islamic Economics & Financial Journal*, 3(4), 1840–1849. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v3i4.364>
- Pramudia, G. N. B., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam Menangani Keluhan Tamu pada Saat Penyiapan Kamar di Hotel. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 02(12), 2592–2600.
- Priyatmoko, R., Maulana, A., & Oktaviyani, D. (2021). Sharia Hotel Attributes And Their Urgency For Muslim Tourists' Needs In Maqasid Shariah Perspective. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 5(1), 76–89.
- Putri, M. E., Suryanto, T., & Hanif. (2023). Analysis of the Application of Sharia Principles and Service Quality on Consumer Decisions to Stay at Hotel Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 5(2), 445–453. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v5i2.4492>
- P, N. D., & Prayogi, D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping di Hotel Santika Premiere Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 03(1), 69–74. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.1406>
- Rosi, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Isami Dalam

- Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 4(2), 72–79.
- Sanjaya, I. M. A., Sudiarta, I. N., & Juniarta, P. P. (2025). Analisis Penerapan Sop Sequence Of Service Lunch Operation Analysis of the Application of Sop Sequence Of Service Lunch Operation. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 4(4), 2233–2240.
- Setianingrum, E., Solikhin, A., Asmara, D., Peminatan, K., Perhotelan, M., Tinggi, S., & Sahid, P. (2025). Penerapan Sequence Of Service Pada Saat Pelayanan Breakfast Di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 26902–26911.
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51–57. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29076>
- Sinaga, M., & Lubis, D. S. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 649–656. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2560>.
- Sukma, A., Divinagracia, M. R. G., & Divinagracia, L. A. (2024). Elevating Shariah Hotel Hospitality: Secrets to Guest Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Etikonomi*, 23(2), 449–464. <https://doi.org/10.15408/etk.v23i2.38502>
- Tuwuh Adhistyo Wijoyo, Julian Andriani Putri, Fiolita Aurel Aninditya, & Umar Abdul Jabbar. (2023). Catering To Guest Satisfaction: Assessing The Influence Of Service Quality And Sharia Compliance. *International Conference on Digital Advance Tourism, Management and Technology*, 1(2), 656–662. <https://doi.org/10.56910/ictmt.v1i2.144>
- Usman, H., Sobari, N., & Al-Hasan, F. A. (2020). The Impact of Sharia Compliance on Sharia Hotel Services and Customers Satisfaction. *Journal of Business, Economics and Environmental Studies*, 10(3), 5–12. <https://doi.org/10.13106/jbees.2020.vol10.no3.5>