

ABSTRAK

Meli susianike Putri, 2021, *Manajemen Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Menurut Manajemen Syariah*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Lukmanul Hkim, M.E.I.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Manajemen Syariah.*

Dalam dunia usaha dan bisnis, banyak para wirausahawan yang berlomba-lomba dalam memajukan usahanya, baik dibidang jasa maupun bidang-bidang lainnya. Oleh karena itu, berbagai cara dan strategi serta usaha akan dilakukan demi tercapainya target yang sudah ditentukan oleh para wirausahawan. Mereka mengutamakan kenyamanan dan kepuasan dari para konsumennya agar mendapat kepercayaan dari konsumennya atas jasa atau pelayanan yang diberikan instansinya. Dalam Islam, juga telah diatur terkait aturan-aturan dan manajemen yang sesuai dengan agama Islam, tentunya tidak melenceng dari Al-qur'an, hadist, ijma' dan lain sebagainya. Dari uraian diatas maka penelitian ini memfokuskan kepada dua fokus penelitian; pertama untuk mengetahui manajemen pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan/pengunjung. Kedua, untuk mengetahui bagaimana pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menurut manajemen syariah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau berupa kata lisan dari orang yang diwawancarai dan perilaku yang diamati, dimana data-data deskriptif tersebut merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, yaitu mengamati sistem pelayanan terhadap konsumen dalam menciptakan kepuasan bagi para konsumen/tamu hotel yang kemudian di kaitkan dengan sejumlah teori dan kaidah-kaidah ekonomi Islam.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa; pertama, manajemen pelayanan dari Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah memberikan pelayanan terbaiknya kepada para customer/konsumen dengan memberikan segala kebutuhan yang diperlukan oleh para customer selama menginap disana. Kedua, pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, juga sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dan karakteristik manajemen syariah dan tentunya tidak bertentangan dengan ajaran Islam, baik dari segi pelayanan maupun fasilitasnya. Serta fasilitas yang disediakan bersih dari *diskotik, night club, bar*, karaoke dan fasilitas lainnya yang bertentangan dengan syariah Islam.