

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Pernyataan Keaslian .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Pedoman Transliterasi Arab-Latin .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7

E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	11

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Sistem Pelayanan .....	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Kesenjangan Dalam Kualitas Pelayanan .....	18
3. Kualitas Pelayanan .....	23
4. Tujuan Pelayanan .....	26
B. Hotel Berbasis Syariah .....	27
1. Pengertian Hotel Syariah .....	27
2. Kriteria Hotel Syariah.....	29
3. Jenis-jenis Hotel Syariah .....	34
4. Fasilitas usaha Hotel.....	39
5. Klasifikasi Usaha Hotel .....	42
6. Kendala-kendala Perkembangan Hotel Syariah .....	48
C. Hukum Islam.....	49
1. pengertian Hukum Islam .....	49
2. Ciri-ciri Hukum Islam .....	51
3. Tujuan Hukum Islam.....	53
4. Pelayanan dalam Hukum Islam .....	56
D. Penelitian Terdahulu.....	59

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	63
B. Lokasi Peneliti .....	67
C. Kehadiran Penelitian .....	68
D. Sumber Data.....	70
E. Metode Pengumpulan Data.....	72
F. Teknik Analisis Data.....	75
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	78
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	80

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data Penelitian .....	83
1. Deskripsi Singkat Latar Belakang Obyek Penelitian .....	83
2. Praktek Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri .....	86
B. Temuan Penelitian.....	101

### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Praktek Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri.....	105
B. Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri Ditinjau dari Hukum Islam .....	116

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	140
1. Praktek Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri .....	140
2. Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri Ditinjau dari Hukum Islam .....	141
B. Saran.....	143
1. Pihak Hotel Muslim .....	143
2. Peneliti Yang Akan Datang.....	143

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**