

Analisis Strategi Pemasaran Hotel Syariah di tinjau dari Etika

Bisnis Islam dan Marketing Syariah

(Studi Kasus di Hotel Wali Songo Syariah Surabaya)

TESIS

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Magister Ekonomi Islam (M.EI)



Oleh:

IZZATUN MAGHFIRAH

(92500216005)

PASCASARJANA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2018

MOTTO

Kemenangan bukan berarti di kategorikan nomor satu atau di depan, Melainkan hasil yang memuaskan dari sebuah usaha yang ditemani kejujuran.

(I224,M.H)

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allâh, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”. [At-Taubah/9:119]

IAIN
KEDIRI

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tesis ini:

- Untuk Kedua orang tuaku yang selalu mencurahkan segala waktu dan dukungan penuh. Papaku Taufiq Hidayat, mamaku Maimana.
- Kakak Hidayatul Muzayyanah, adik Rini Kusuma Hidayat, dan Khafidhatur Rafi'ah Hidayat yang selalu menemani cerita sepanjang perjalananku.
- Untuk Omku Jailuddin Adly, Mamaku Yuni Rodhiyah yang membantu kelancaran dan sudut setiap perjalananku.
- Muhammad Muzakki, Seorang yang ikhlas memberiku semangat.
- Sahabat-sahabatku, khususnya kepada sahabat seperjuangan jurusan ekonomi Syariah dan seluruh santri An-nuriyah.
- Orang-orang yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Semua sahabat-sahabatiku yang sudah memberikan suport padaku. Memberikan banyak masukan dan kesetaraan penuh atas segala keluhan dan apapun cerita dalam pembuat tesis ini sampai akhirnya dapat terselesaikan .

ABSTAK

IZZATUN MAGHFIRAH, Dosen Pembimbing: Dr. Andriani, MM dan Dr. Jamaluddin Acmad Kholik, MA, Analisis Strategi Pemasaran Hotel Berbasis Syariah ditinjau dari Etika Bisnis Islam dan Marketing Syariah(Studi Kasus Hotel Wali Songo Surabaya), Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018

Kata kunci : Strategi Marketing, Etika Bisnis Islam , Marketing Syariah.

Strategi Marketing erat kaitannya dengan manajemen, apabila strategi marketing di bawah standar maka dapat mempengaruhi kualitas, produk, jasa, produk, jasa, pengelolaan, dan pelayanannya menjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, maka perlu peningkatan dari strategi dengan penerapannya, maka hotel harus memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan syariah Islam sebagaimana tinjauan yang sudah diterapkan yakni etika bisnis islam dan marketing syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik interview, observasi dan dokumentasi sebagai pengumpulan data. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menginterpretasikannya dalam kalimat sederhana sehingga dapat diambil pengertiannya untuk mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Untuk uji validitas data peneliti menggunakan dua jenis metode triangulasi dalam mendukung pengukuran tingkat keabsahan data yang diperoleh, triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hotel Wali Songo Surabaya belum sepenuhnya menerapkan nilai-nilai syarat dan kriteria-kriteria dalam Bisnis perhotelan Syariah . Bila di lihat dari tinjauan Etika Bisnis Islam dan Marketing Marketing Mereka juga belum memaksimalkan, sarana prasarana dalam tempat kualitas pelayanan. Tetapi kelebihan dalam hotel ialah menunjukkan bahwa etika bisnis Islam dan penerapan marketing syariah sudah menerapkan aspek sehingga sudah terpenuhi untuk memberikan pelayanan agar pelanggan memperoleh kepuasan konsumen.

ABSTAK

IZZATUN MAGHFIRAH, Supervisor: Dr. Andriani, MM and Dr. Jamaluddin Acmad Kholik, MA, Analysis of Sharia-Based Hotel Marketing Strategies in terms of Islamic Business Ethics and Sharia Marketing (Case Study of Surabaya Wali Songo Hotel), Sharia Economy, Sharia, Kediri IAIN, 2018

Keywords: Marketing Strategy, Islamic Business Ethics, Sharia Marketing.

Marketing strategy is closely related to management, if the substandard marketing strategy can affect the quality, products, services, products, services, management, and services to be not in accordance with what is expected by consumers, it is necessary to increase the strategy with its implementation, the hotel must provide services and facilities that are in accordance with Islamic sharia as a review that has been applied namely Islamic business ethics and sharia marketing.

The method used in this study is a qualitative research method using interview techniques, observation and documentation as data collection. After the collected data is then analyzed using qualitative analysis techniques by interpreting it in simple sentences so that the understanding can be taken to get conclusions as a result of research. To test the validity of the data the researcher used two types of triangulation methods to support the measurement of the validity level of the data obtained, technical triangulation and source triangulation. The results of the analysis show that the Wali Songo hotel in Surabaya has not fully implemented the values of the terms and criteria in the Sharia hospitality business. When viewed from a review of Islamic Business Ethics and Marketing Marketing they also have not maximized, the infrastructure in the place of service quality. But the advantages in the hotel are that Islamic business ethics and the application of Islamic marketing have implemented aspects so that they have been fulfilled to provide services to customers to obtain customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang maha pengasih dan penyayang, bahwa atas taufiq dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi yang berjudul: “ **ANALISIS STRATEGI MARKETING HOTEL SYARIAH DI TINJAU DARI ETIAK BISNIS ISLAM DAN MARKETING SYARIAH (Studi Kasus diHotel Wali Songo Syariah Surabaya)**” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister (S.2) Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri .

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini
2. Bapak. Prof Dr. H. Nur Ahid M.Ag Selaku direktur program pascasarjana IAIN Kediri
3. Ketua program studi magister ekonomi syariah Bapak Dr. Jamaluddin Achmad Kholik, M.
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Jamaluddin Achmad Kholik, M.A selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan Perpustakaan Institut yang telah memberikan izin dan layanan kepustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen Pengajar di lingkungan IAIN Kediri, beserta staf yang telah membekali berbagai pengetahuan
7. Ketua perpustakaan Syari'ah dan Institut beserta staf, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan proses penyusunan tesis.

8. Tempat Penelitian Saya, Di Hotel Wali Songo Surabaya.
9. PapaKu Taufiq Hidayat, MamaKu Maimana , Kakak Hidayatul Muzayyanah adik Rini Kusuma Hidayat, dan Khafidhatur Rafi'ah Hidayat tercinta, yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan mencurahkan segala kemampuannya untuk memenuhi keinginanku untuk tetap bersekolah, memberi dan memenuhi segala kebutuhanku.
10. Omku Jailuddin Adly, Mamaku Yuni Rodhiyah, yang selalu mencurahkan segalanya, termasuk dorongan, inspirasi untuk tetap menjadi pribadi yang baik.
11. Muhammad Muzakki, Seorang yang menemaniku dari mulai masuk perguruan sampai kelulusan ini ,mengajari persepsi hidup yang sebenarnya, terima kasih semangat dan waktunya.
12. Neng Naila Syarifatus Zahro Dan Dedek Laras Dyanika, Teman sekaligus keluarga yang Selalu siaga mendengar segala curahan, membantu semangat, dan mengubah segala kesenjangan menjadi damai.
13. Untuk Kamar 10 Santri An-Nuriyah Putri, Nurul Hidayah, Riavita Maghfiroh, dan Maya Nur Anisa, adik-adikku yang juga membantu meramaikan hati pada saat bimbang dan ragu.
14. Sahabat-sahabatku, khususnya kepada sahabat seperjuangan jurusan ekonomi Syariah, Isma Nurrokhim, ME, Risa Sulis Nurul Malika, S.Pd, ME , dan Yuni Astriana Khamidah ME, yang berada di tiap sekelingan waktu demi sama menyelesaikan penulisan dan bersama berjuang menyelesaikan tanggungan, yakni untuk menulis dengan baik, dan saling mendukung.
15. Sahabat-sahabatku, keluarga-keluargaku jauh maupun yang dekat, teman-temannya yang tidak tersebutkan nama salah satunya, dan tak lupa kepada seluruh Santri An-Nuriyah Putri Kediri terimakasih atas segala dukungan dan perhatiannya yang di berikan kepada penulis.

Atas semua itu, penulis hanya bisa berdoa semoga amal baik mereka di terima Allah SWT sebagai amal shaleh yang mudah-mudahan mendapatkan balasan yang melimpah dari-Nya. Karena penulis tidak bisa memberikan balasan apapun hanya ucapan terima kasih dan permohonan maaf.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam penyempurnaan Tesis ini. Dan penulis berharap semoga Tesis yang sifatnya sederhana ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan segenap pembaca pada umumnya.

Kediri, 12 November 2018

Izzatun Magfirah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	20
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat penelitian	21
E. Penelitian Terdahulu	22
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Strategi	27
B. Pengertian Pemasaran	27
1. Tinjauan tentang pemasaran jasa	34
2. Karakteristik jasa	37
3. Bauran Pemasaran	38
C. Pengertian hotel	45
D. Etika Bisnis Islam	50
E. Pengertian Marketing Syariah	60
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	74
B. Kehadiran Peneliti	76

C. Lokasi Peneliti.....	77
D. Data dan Sumber Data.	77
E. Prosedur pengumpulan data	79
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	81
G. Teknik Analisis Data.....	81
H. Langkah-langkah penelitian.	83
BAB IV :	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN
A. Paparan Data	88
1. Gambaran umum Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.....	88
a. Sejarah berdirinya Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.....	88
b. Lokasi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.....	89
c. Susunan pengurus Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.....	90
B. Temuan Penelitian.....	95
1. Cara pemesanan kamar Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.....	95
2. Tata Tertib Tamu Hotel Wali Songo Surabaya.....	96
3. Produk, Pelayanan, Pengelolaan Hotel Wali Songo Surabaya.....	98
BAB V :	ANALISIS DAN PEMBAHASAN
A. Strategi Pemasaran di Hotel Wali Songo Surabaya.	109
B. Strategi Pemasaran Hotel Wali Songo Surabaya di tinjau dari Etika Bisnis Islam.	119
C. Strategi Pemasaran di Hotel Wali Songo Surabaya di Tinjau dari Marketing Syariah	127

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan. 134

B. Saran-saran..... 137

DAFTAR PUSTAKA..... 139

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

1.Tabel 1.1 JumlahHotel di Kota Surabaya Tahun 2015-2017	5
2.Tabel 1 2 Jumlah Hotel di Kota Surabaya Tahun 2015-2017.....	6
4.Tabel 1.3 Hotel-hotel yang berbasis Syariah di Surabaya	7
5.Tabel 1.4 Data Keluhan Konsumen	16
6.Tabel 1.5 Daftar Penelitian Terdahulu	23
7.Tabel 2.1 Bentuk-bentuk bukti fisik.....	45
8.Tabel 2.2 Klarifikasi hotel berdasarkan bintang	49
9.Tabel 2.3 Perbandingan implementasi marketing Syariah dan konvensional..	70
10.Tabel 3.1 Bagan Organisasi Hotel Wali Songo Surabaya.....	90
11. Tabel 3.2 Daftar Tujuan dan Harga persewaan mobil Hotel Wali Songo .	102



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : IZZATUN MAGHFIRAH

NIM : 925.002.16.005

Program Studi : Ekonomi Syariah (ES)

Judul Penelitian : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN HOTEL SYARIAH DI
TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM DAN MARKETING
SYARIAH (STUDI KASUS HOTEL WALI SONGO SYARIAH
SURABAYA)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dari naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapa pun.

Kediri, 09 November 2018

Hormat Saya,

Izzatun Maghfirah