

ABSTRAK

Perkembangan industri halal pada bidang perjalanan dan wisata yang terus meningkat, membuat hotel syariah kian diminati oleh wisatawan baik muslim maupun non muslim sebagai tempat peristirahatan sementara selama melakukan kegiatan wisata. Menjadi sebuah hal penting dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan dalam kepuasan pelanggan sebuah perusahaan khususnya bidang hotel dengan standar syariah. Adapun faktor tersebut diantaranya adalah persediaan, fasilitas, proses pemesanan dan transportasi yang ditawarkan. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Sebagai variabel independen pada penelitian ini yaitu persediaan, fasilitas, proses pemesanan dan transportasi. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program AMOS 24 dan SPSS *Statistic* 22. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh persediaan, fasilitas, proses pemesanan transportasi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap fasilitas, proses pemesanan dan transportasi. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persediaan.

Kata kunci: Persediaan, Fasilitas, Proses pemesanan, Transportasi, Kepuasan Pelanggan, Hotel syariah.