

Masjid Sebagai Pusat Kesejahteraan Sosial: Pendekatan SERVQUAL Analysis dan Importance Performance Analysis

Nabila Arini Rosyada

Program Studi Ilmu Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

INFO ARTIKEL

Received: 09 Agustus 2023
Accepted: 30 September 2023
Published: 30 September 2023

Email Penulis:
nabilaarini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di masjid Daarussalam dan aspek pelayanan manakah yang menjadi perhatian masyarakat dan perlu ditingkatkan oleh takmir masjid Daarussalam jika dilihat dari aspek dimensi tangible, reability, responsiveness Assurance dan empathy. Berdasarkan analisis servqual rata-rata gap antara harapan dan kinerja masih bernilai negatif. Hanya satu yang bernilai positif yaitu atribut nomor 3 tentang tempat parkir yang cukup. Kemudian ada satu atribut yang bernilai nol yaitu atribut no 5 tentang keramahan takmir dan jamaah masjid sehingga dapat disimpulkan bahwa keramahan takmir dan jamaah sudah sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Adapun atribut yang memiliki gap terbanyak yaitu atribut no 4 dengan gap -0,8 tentang fasilitas masjid sehingga perlu peningkatan yang tinggi terhadap fasilitas masjid yang disediakan. Gap terbanyak kedua adalah no 11 dengan gap -0,5 tentang keamanan masjid. Sehingga dua hal tersebut yaitu fasilitas dan keamanan masjid perlu ditingkatkan. Kemudian berdasarkan analisis IPA diperoleh bahwa fasilitas masjid, keamanan masjid dan empati takmir terhadap jamaah menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Kemudian atribut yang sudah bagus pelayanannya adalah profesionalitas takmir dan rasa tanggung jawab.

Keywords: Kualitas pelayanan, SERVQUAL, masjid, Importance Performance Analysis

A. Pendahuluan

Pengukuran kinerja suatu organisasi tidak hanya diukur dari aspek finansial saja tetapi juga aspek non finansial, seperti aspek pelanggan (*customer*), proses bisnis internal (*internal business process*) dan proses belajar serta pertumbuhan (*learning and growth*). Sistem pengukuran kinerja ini dikenal dengan model Balanced Scorecard. Sehingga pengukuran atas kualitas jasa pelayanan yang termasuk dalam bagian kecil aspek pelanggan dan proses bisnis internal merupakan sesuatu yang penting untuk diperhatikan. Diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik di masjid akan menjadikan motivasi masyarakat terutama kaum muslimin untuk selalu meramaikan masjid dan menjadi langkah awal menuju persatuan umat dan kerukunan dalam bermasyarakat.

Masjid sebagai rumah Allah SWT merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan yang memiliki nilai strategis di dalam perjuangan umat. Selain sebagai rumah ibadah untuk memenuhi kewajiban manusia atas Kholik-nya, masjid merupakan sarana pertukaran dan penyebaran informasi atau media dakwah. Maka proses atau aktivitas yang berlangsung di

dalamnya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga pencapaian tujuan yang diinginkan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan produktif. Efisiensi, efektivitas, dan produktivitas adalah bagian dari pengelolaan.

Ta'mir atau pengelola masjid merupakan motor utama penggerak aktivitas masjid, luasnya wawasan-keilmuan dan pengalaman merupakan modal yang cukup penting dalam pengelolaan aktivitas masjid. Dengan latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda-beda ta'mir harus mampu menyatukan visi dan misi menjadi suatu strategi kegiatan yang terencana dan terukur.

Masjid di wilayah Yogyakarta memiliki banyak fungsi dan peran bagi masyarakat. Fungsi utama masjid adalah untuk melaksanakan ibadah, selanjutnya masjid juga berfungsi sebagai tempat persinggahan musafir, pusat pendidikan, kegiatan masyarakat hingga even-even umum di kalangan masyarakat. Oleh karena itu kondisi masjid hingga saat ini selalu memiliki jamaah yang banyak dan menjadi sangat penting untuk meneliti tentang kualitas pelayanan masjid Di wilayah Yogyakarta dengan metode *servqual* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA).

Pada dasarnya beberapa literatur juga menekankan bahwa masjid memiliki banyak peranan di masyarakat. As-Salafiyah et al. (2021) menekankan bahwa masjid dapat dioptimalkan menjadi pusat perekonomian masyarakat dengan merangkul UMKM di sekitar masjid dan menyerap tenaga kerja di masyarakat. Selanjutnya Isnaini et al. (2019) mengungkapkan bahwa masjid merupakan pusat pendidikan masyarakat. Masjid dapat difungsikan sebagai tempat berdirinya beberapa lembaga pendidikan yang dibangun oleh masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat. Adapun Efiyanti et al. (2021; Hasan & Sulaeman, 2019) menganalisis fungsi kelembagaan masjid dalam penguatan sosial ekonomi di masyarakat. Masjid menjadi suatu lembaga yang dapat diterima masyarakat secara netral dan mampu menjadi pusat aktivitas sosial dan ekonomi di masyarakat.

Dari beberapa literatur tentang fungsi masjid terdapat gap dimana masih jarang analisis yang mengkritisi dan mengevaluasi peranan masjid khususnya dalam aspek pelayanan. Beberapa penelitian masih menggeneralisir analisis dalam konteks umum seperti halal tourism (Said et al. 2022) dan hotel syariah (Arasli et al. 2021). Oleh karena itu penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan masjid menggunakan metode *servqual* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan memberikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

B. Kajian Literatur

Masjid Sebagai Pusat Kesejahteraan Sosial

Masjid sebagai rumah Allah SWT merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan yang memiliki nilai strategis di dalam perjuangan umat. Selain sebagai rumah ibadah untuk memenuhi kewajiban manusia atas Kholik-nya, masjid merupakan sarana pertukaran dan penyebaran informasi atau media dakwah. Maka proses atau aktivitas yang berlangsung di dalamnya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga pencapaian tujuan yang

diinginkan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan produktif. Efisiensi, efektivitas, dan produktivitas adalah bagian dari pengelolaan.

Ta'mir atau pengelola masjid merupakan motor utama penggerak aktivitas masjid, luasnya wawasan-keilmuan dan pengalaman merupakan modal yang cukup penting dalam pengelolaan aktivitas masjid. Dengan latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda-beda ta'mir harus mampu menyatukan visi dan misi menjadi suatu strategi kegiatan yang terencana dan terukur.

Masjid di wilayah Yogyakarta memiliki banyak fungsi dan peran bagi masyarakat. Fungsi utama masjid adalah untuk melaksanakan ibadah, selanjutnya masjid juga berfungsi sebagai tempat persinggahan musafir, pusat pendidikan, kegiatan masyarakat hingga even-even umum di kalangan masyarakat. Oleh karena itu kondisi masjid hingga saat ini selalu memiliki jamaah yang banyak dan menjadi sangat penting untuk meneliti tentang kualitas pelayanan masjid Di wilayah Yogyakarta dengan metode *servqual* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*.

Pengukuran kinerja suatu organisasi tidak hanya diukur dari aspek finansial saja tetapi juga aspek non finansial, seperti aspek pelanggan (*customer*), proses bisnis internal (*internal business process*) dan proses belajar serta pertumbuhan (*learning and growth*). Sistem pengukuran kinerja ini dikenal dengan model *Balanced Scorecard*. Sehingga pengukuran atas kualitas jasa pelayanan yang termasuk dalam bagian kecil aspek pelanggan dan proses bisnis internal merupakan sesuatu yang penting untuk diperhatikan. Diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik di masjid akan menjadikan motivasi masyarakat terutama kaum muslimin untuk selalu meramaikan masjid dan menjadi langkah awal menuju persatuan umat dan kerukunan dalam bermasyarakat.

Terdapat empat karakteristik jasa yang harus dipertimbangkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, antara lain *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan dari sumbernya), *variability* (mudah berubah-ubah), dan *perishability* (tidak tahan lama) (Kotler 2001). Dalam melakukan pengukuran kualitas jasa, terdapat dua faktor utama yang harus diperhatikan yaitu, *expected service* merupakan jasa yang diharapkan oleh pelanggan dan *perceived service* merupakan jasa yang diterima oleh pelanggan. Di mana suatu layanan jasa akan dianggap baik jika *perceived service* sesuai atau bahkan lebih baik dibanding dengan *expected service* dari pelanggan. Sebaliknya jika *perceived service* tidak memenuhi *expected service* maka layanan tersebut tidak dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan (Parasuraman 1988).

Pada dasarnya beberapa literatur juga menekankan bahwa masjid memiliki banyak peranan di masyarakat. As-Salafiyah et al. (2021) menekankan bahwa masjid dapat dioptimalkan menjadi pusat perekonomian masyarakat dengan merangkul UMKM di sekitar masjid dan menyerap tenaga kerja di masyarakat. Selanjutnya Isnaini et al. (2019) mengungkapkan bahwa masjid merupakan pusat pendidikan masyarakat. Masjid dapat difungsikan sebagai tempat berdirinya beberapa lembaga pendidikan yang dibangun oleh masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat. Adapun Efiyanti et al. (2021; Hasan & Sulaeman, 2019) menganalisis fungsi kelembagaan masjid dalam penguatan sosial ekonomi

di masyarakat. Masjid menjadi suatu lembaga yang dapat diterima masyarakat secara netral dan mampu menjadi pusat aktivitas sosial dan ekonomi di masyarakat.

Dari beberapa literatur tentang fungsi masjid terdapat gap dimana masih jarang analisis yang mengkritisi dan mengevaluasi peranan masjid khususnya dalam aspek pelayanan. Beberapa penelitian masih menggeneralisir analisis dalam konteks umum seperti halal tourism (Said et al. 2022) dan hotel syariah (Arasli et al. 2021).

Analisis SERVQUAL

Metode servqual merupakan suatu metode pengukuran kualitas yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian tentang kualitas jasa secara luas. Metode ini merupakan pengolahan data kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan, assurance*. Berdasarkan perhitungan gap antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut akan digunakan sebagai acuan perlu atau tidaknya dilakukan perbaikan kualitas pelayanan di masjid Di wilayah Yogyakarta.

Berikut langkah-langkah melakukan analisis gap menggunakan metode servqual pada masjid Di wilayah Yogyakarta:

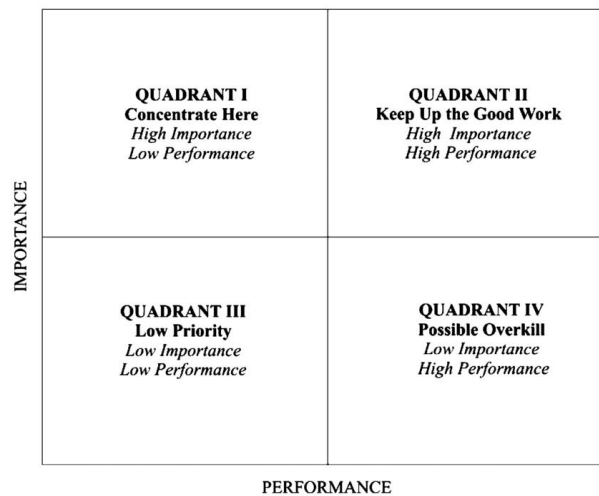
- Perhitungan nilai mean pada setiap atribut kuesioner dari masing-masing responden (Jamaah masjid Di wilayah Yogyakarta) mengenai persepsi.
- Perhitungan nilai mean pada setiap atribut kuesioner dari masing-masing responden (Jamaah masjid Di wilayah Yogyakarta) mengenai harapan.
- Perhitungan gap nilai mean antara persepsi dan harapan.

Dalam melakukan analisis gap terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan antara lain :

- Gap negatif, maka layanan masjid Di wilayah Yogyakarta belum memenuhi harapan pelanggan sehingga perlu dilakukan rancangan perbaikan kualitas.
- Gap nol, maka layanan yang diberikan masjid Di wilayah Yogyakarta sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
- Gap positif, maka layanan masjid Di wilayah Yogyakarta telah melebihi harapan pelanggan.

Metode Importance and Performance Analysis

Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini



Gambar 1. Grafik IPA

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode analisis ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada 1977 yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang kemudian dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka, dan prioritas faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan untuk saat ini.

C. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuosioner yang disebarkan kepada jamaah masjid Di wilayah Yogyakarta. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode servqual dan Importance and Performance Analysis (IPA) Lokasi penelitian ini dilakukan di masjid di wilayah Yogyakarta. Sampel yang diambil adalah 100 orang jamaah dengan kriteria jamaah laki-laki/ perempuan yang sudah sering singgah dan beribadah minimal 5x di masjid di wilayah Yogyakarta.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu servqual dan IPA. Adapun data yang diperoleh berasal dari kuosioner yang disebar dengan rincian variabel dan subvariabel (indikator) sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Variabel SERVQUAL dan IPA

No	Komitmen
	<i>Tangible</i>
1.	Masjid memiliki bangunan yang bagus dan cocok sebagai tempat ibadah umat muslim
2.	Masjid merupakan tempat ibadah yang nyaman
3.	Masjid memiliki tempat parkir yang cukup
4.	Masjid menyediakan fasilitas (tempat wudlu, KM, WC, alat shalat dll) yang memadai.
	<i>Reliability</i>
5.	Takmir dan jamaah masjid ramah dan sopan
6.	Takmir masjid cepat dan tanggap dalam melayani jamaah
7.	Takmir masjid memiliki pengetahuan keagamaan yang baik
8.	Takmir masjid mampu bersosial dan berinteraksi dengan baik kepada jamaah dan masyarakat
	<i>Responsiveness</i>
9.	Takmir masjid selalu siap melayani jamaah
10.	Takmir masjid selalu bertanggungjawab terhadap keluhan jamaah
	<i>Assurance</i>
11.	Masjid merupakan tempat ibadah yang aman
12.	Anda dapat beribadah dengan tenang tanpa ada gangguan di masjid
	<i>Empathy</i>
13.	Takmir masjid selalu mementingkan kepentingan jamaah
14.	Takmir masjid Daaarussalam selalu simpati dan peduli terhadap jamaah

Analisis Data Metode Servqual

Metode analisis pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode servqual dimana akan menunjukkan gap antara harapan dan kinerja pelayanan di masjid Daarussaam. Apabila skor servqual bernilai positif maka kinerja melebihi harapan responden, apabila gap bernilai nol maka berarti kinerja sudah sesuai dengan harapan dan apabila gap bernilai negatif maka kinerja kurang sesuai dengan harapan responden. Setelah penyebaran kuesioner dilakukan analisis *servqual* di mana hasil perhitungan *gap performance* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Gap Performance

Atribut	Mean		Score Servqual
	Harapan	Kinerja	
1	3,4	3,3	-0,1
2	3,3	3,1	-0,2
3	3,2	3,3	0,1
4	3,5	2,7	-0,8
5	3,6	3,6	0
6	3,6	3,4	-0,2
7	3,7	3,5	-0,2
8	3,5	3,3	-0,2
9	3,5	3,3	-0,2
10	3,5	3,3	-0,2
11	3,6	3,1	-0,5
12	3,4	3,3	-0,1
13	3,5	3,2	-0,3
14	3,5	3,2	-0,3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata gap antara harapan dan kinerja masih bernilai negatif. Hanya satu yang bernilai positif yaitu atribut nomor 3 tentang tempat parkir yang cukup. Hal ini membuktikan bahwa tempat parkir masjid Di wilayah Yogyakarta sudah diatas ekspektasi responden. Kemudian ada satu atribut yang bernilai nol yaitu atribut no 5 tentang keramahan takmir dan jamaah masjid sehingga dapat disimpulkan bahwa keramahan takmir dan jamaah sudah sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Adapun atribut yang memiliki gap terbanyak yaitu atribut no 4 dengan gap -0,8 tentang fasilitas masjid sehingga perlu peningkatan yang tinggi terhadap fasilitas masjid yang disediakan. Gap terbanyak kedua adalah no 11 dengan gap -0,5 tentang keamanan masjid. Sehingga dua hal tersebut yaitu fasilitas dan keamanan masjid perlu ditingkatkan.

Analisis Data Metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode analisis yang kedua adalah metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*. Metode ini berfungsi untuk mengetahui prioritas utama atribut yang harus dilakukan perbaikan, di mana hasil dari metode analisis ini diinterpretasikan ke dalam kuadran empat dimensi yang tertuang dalam diagram kartesius. Adapun 4 dimensi tersebut adalah:

1. Kuadran A menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atribut pelayanan dianggap tinggi bagi responden akan tetapi kenyataan yang dirasakan belum sepenuhnya terpenuhi sehingga konsumen belum puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan
2. Kuadran B menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atribut tinggi dan kinerja yang dilakukan juga tinggi sehingga konsumen puas dan kinerja dalam atribut ini harus dipertahankan.
3. Kuadran C menunjukkan bahwa atribut dianggap kurang penting dan juga kinerja rendah sehingga prioritas peningkatan rendah
4. Kuadran D menunjukkan bahwa atribut dianggap kurang penting akan tetapi kinerja tinggi sehingga konsumen sangat puas dan hal ini berlebihan.

Sebelum menuju pembahasan hasil metode IPA dalam bentuk diagram kartesius, penyusun akan memberikan hasil tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja takmir masjid Di wilayah Yogyakarta dalam tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

Atribut	Tingkat Kesesuaian		
	Kinerja	Harapan	Tingkat kesesuaian
1	33	34	97%
2	31	33	94%
3	33	32	103%
4	27	35	77%
5	36	36	100%
6	34	36	94%
7	35	37	95%
8	33	35	94%
9	33	35	94%
10	33	35	94%
11	31	36	86%
12	30	34	88%
13	32	35	91%
14	32	35	91%
Total	453	488	93%

Tabel tingkat kesesuaian atribut menjelaskan tentang presentase kesesuaian antara kinerja dengan harapan konsumen dan menghasilkan bahwa kesesuaian kinerja dengan konsumen secara keseluruhan mencapai 93% sehingga disimpulkan bahwa kinerja masih belum mencapai harapan konsumen sepenuhnya. Kemudian apa saja atribut yang harus ditingkatkan akan dilihat dari diagram kartesius.

Adapun hasil pengolahan data menunjukkan hasil sebagai berikut :

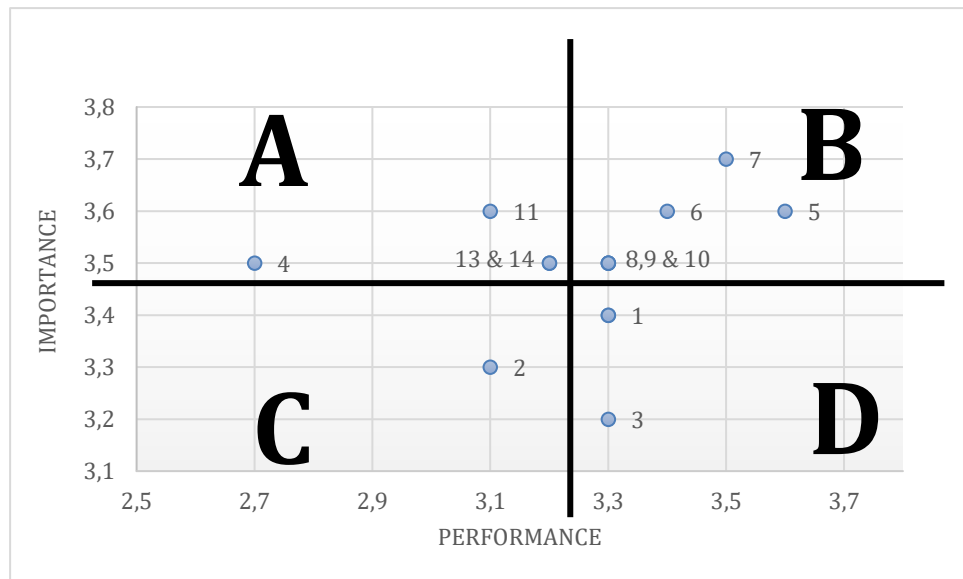


Diagram tersebut menunjukkan bahwa :

1. Atribut 4, 11, 13 dan 14 berada di kuadran A yang menunjukkan bahwa atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.
2. Atribut 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 berada di kuadran B yang menunjukkan bahwa atribut tersebut sudah bagus pelaksanaannya dan hendaknya dipertahankan
3. Atribut 2 berada di kuadran C yang menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak dianggap begitu penting oleh responden dan kinerja rendah sehingga prioritas peningkatan rendah.
4. Atribut 1 dan 3 berada di kuadran D yang menunjukkan bahwa kinerja dalam atribut tersebut sangat bagus bahkan berlebihan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan analisis servqual rata-rata gap antara harapan dan kinerja masih bernilai negatif. Hanya satu yang bernilai positif yaitu atribut nomor 3 tentang tempat parkir yang cukup. Kemudian ada satu atribut yang bernilai nol yaitu atribut no 5 tentang keramahan takmir dan jamaah masjid sehingga dapat disimpulkan bahwa keramahan takmir dan jamaah sudah sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Adapun atribut yang memiliki gap terbanyak yaitu atribut no 4 dengan gap -0,8 tentang fasilitas masjid sehingga perlu peningkatan yang tinggi terhadap fasilitas masjid yang disediakan. Gap terbanyak kedua adalah no 11 dengan gap -0,5 tentang keamanan masjid. Sehingga dua hal tersebut yaitu fasilitas dan keamanan masjid perlu ditingkatkan.

Kemudian berdasarkan analisis IPA diperoleh bahwa atribut 4, 11, 13 dan 14 berada di kuadran A yang menunjukkan bahwa fasilitas masjid, keamanan masjid dan empati takmir terhadap jamaah menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Kemudian atribut yang sudah bagus pelayanannya adalah atribut 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 tentang profesionalitas takmir dan rasa tanggung jawab.

Referensi

- Arasli, H., Saydam, M. B., Gunay, T., & Jafari, K. (2021). Key attributes of Muslim-friendly hotels' service quality: voices from booking. com. *Journal of Islamic Marketing*, (ahead-of-print).
- As-Salafiyah, A., Rusydiana, A. S., & Mustafa, M. I. (2021). Meta analysis on mosque economics. *Library Philosophy and Practice*, 0_1-14.
- Brandt, D. R. (2000). *An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Serie .
- Dharmawan, Angga dan Febriana Wurjaningrum, 2015. Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayan Jasa Dengan Metode Servqual Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cab. Dinoyo Surabaya, Program Studi S1 Manajemen Unair, 174.
- Efiyanti, A. Y., Ali, M., & Amin, S. (2021). Institution reinforcement of mosque in social economic empowerment of small traders community. *Journal of Socioeconomics and development*, 4(2), 189-197.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep VINCENT dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, I., & Sulaeman, A. (2019, October). Social Empowerment Based on Mosque. In *6th International Conference on Community Development (ICCD 2019)* (pp. 656-659). Atlantis Press.
- Isnaini, U. K. N., Nyimasmukti, B. R., Rahawarin, Y., & Asrida, A. (2019). Revitalizing the Mosques Function as a Means of Forming Muslim Scholars and Students in Indonesia. *Khalifa: Journal of Islamic Education*, 3(2), 142-153.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., Hayes, T., & Bloom, P. N. (2002). *Marketing Professional Services*. New Jersey: Prentice Hall Press.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing* , 77-79 .
- Martinez, C. L. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting*. Arizona: Center Point Institute, Inc.
- Said, M. F., Adham, K. A., Muhamad, N. S. A., & Sulaiman, S. (2022). Exploring halal tourism in Muslim-minority countries: Muslim travellers' needs and concerns. *Journal of Islamic Marketing*, 13(4), 824-842.