



**PENGARUH FASILITAS RAMAH MUSLIM, KUALITAS
LAYANAN, DAN E-WOM TERHADAP MINAT GEN Z
BERWISATA HALAL DI NUSA TENGGARA BARAT**

SKRIPSI

WIDYA INDRASARI 2110116014

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH FASILITAS RAMAH MUSLIM, KUALITAS
LAYANAN, DAN E-WOM TERHADAP MINAT GEN Z
BERWISATA HALAL DI NUSA TENGGARA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

WIDYA INDRASARI 2110116014

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Widya Indrasari

NIM : 2110116014

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Widya Indrasari)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widya Indrasari
NIM : 2110116014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Fee Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim, Kualitas Layanan, dan E-WoM terhadap Minat Gen Z Berwisata Halal di Nusa Tenggara Barat

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 02 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Widya Indrasari)

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS RAMAH MUSLIM, KUALITAS LAYANAN, DAN E-WOM TERHADAP MINAT GEN Z BERWISATA HALAL DI NUSA TENGGARA BARAT

Dipersiapkan dan disusun oleh:

WIDYA INDRASARI 2110116014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 02 Januari 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Sufyati HS, S.E, M.M.
Ketua Penguji



Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.
Penguji I



Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Penguji II (Pembimbing)



Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 14 Januari 2025

The Influence of Muslim-Friendly Facilities, Service Quality, and E-WoM on the Interest of Gen Z in Halal Tourism in Nusa Tenggara Barat

By Widya Indrasari

ABSTRACT

The potential that Indonesia has to take advantage of tourism is very large, especially for the development of Halal Tourism, judging from the large number of Muslim populations in Indonesia. The problems that halal tourism has in Indonesia are the lack of understanding of halal aspects, as well as the lack of certification and unstable policies. West Nusa Tenggara (NTB) is the only region that already has a legal basis that regulates the implementation of halal tourism, NTB has also been known as the World's Best Halal Tourism, but the readiness owned by NTB has not been evenly distributed to all regions in NTB. This study aims to examine how E-WoM, service quality, and Muslim-friendly amenities affect generation Z's desire to travel halal in West Nusa Tenggara. This study employs a quantitative approach, and the sample procedure combines the purposive sampling method with the non-probability sampling technique. The number of samples in this study was 100 respondents who were generation Z domiciled in Greater Jakarta. The data processing in this study uses the Smart Partial Least Square data analysis technique with a descriptive statistical method. The results obtained in this study are that Muslim-friendly facilities and service quality have a significant influence on the interest of generation Z to travel halal in West Nusa Tenggara. However, the electronic word of mouth (E-WoM) variable does not have a significant influence on interest in halal tourism.

Keywords: *E-WoM, generation z, interest in halal tourism, muslim-friendly facilities, service quality*

Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim, Kualitas Layanan, dan E-WoM Terhadap Minat Gen Z Berwisata Halal di Nusa Tenggara Barat

Oleh Widya Indrasari

ABSTRAK

Potensi yang dimiliki Indonesia untuk memanfaatkan pariwisata sangatlah besar, terutama untuk pengembangan Pariwisata Halal, dilihat dari jumlah penduduk Muslim yang banyak di Indonesia. Permasalahan yang dimiliki pariwisata halal di Indonesia adalah kurangnya pemahaman tentang aspek halal, serta kurangnya sertifikasi dan kebijakan yang tidak stabil. Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan satu-satunya daerah yang telah memiliki landasan hukum yang mengatur pelaksanaan pariwisata halal, NTB juga telah dikenal sebagai *World's Best Halal Tourism*, namun kesiapan yang dimiliki oleh NTB ini belum merata ke seluruh wilayah di NTB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas ramah muslim, kualitas layanan, dan e-WoM terhadap minat generasi Z untuk berwisata halal di Nusa Tenggara Barat. Metode kuantitatif digunakan pada penelitian ini, teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* diterapkan dalam proses pengambilan sampel pada penelitian ini. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan generasi Z yang berdomisili di Jabodetabek. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Smart Partial Least Square* dengan metode statistik deskriptif. Penelitian ini menemukan bahwa generasi Z berminat untuk berwisata halal di Nusa Tenggara Barat, dan faktor-faktor seperti fasilitas yang ramah Muslim dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat tersebut. Namun, variabel *electronic word of mouth* (E-WoM) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat tersebut.

Kata Kunci: E-WoM, fasilitas ramah muslim, generasi z, kualitas layanan, minat berwisata halal



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Kamis , tanggal 02 Januari 2025, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Widya Indrasari

No.Pokok Mahasiswa : 2110116014

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim, Kualitas Layanan, dan E-WoM Terhadap Minat Gen Z Berwisata Halal di Nusa Tenggara Barat

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Sufyati HS, SE., MM	Ketua	1.
2	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota I	2.
3	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd.,M.Si.,CDIF	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 02 Januari 2025

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Ekonomi Syariah S.1

Ade Nur Rohim, M.E.I., CDIF.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas karunia nya penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim, Kualitas Layanan, dan E-WoM terhadap Minat Gen Z Berwisata Halal di Nusa Tenggara Barat”**. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr Jubaedah S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selanjutnya kepada Bapak Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Program Sarjana. Tak lupa pula terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku dosen pembimbing tersayang yang selalu memberikan saran dan masukan yang terbaik kepada penulis. Semangat yang diberikan beliau setiap saat selalu menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga kepada Ibu Dr. Sufyati HS, S.E, M.M. selaku ketua penguji. Lalu penulis juga berterima kasih kepada Bapak Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E. selaku penguji 1.

Ucapan terima kasih paling besar penulis sampaikan kepada ibunda tercinta Ibu Komalasari, serta saudara Rahadian selaku kakak dari penulis, dan seluruh anggota keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis. Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk Almarhum Ayahanda tersayang penulis. Terima kasih kepada teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2021 dan seperjuangan penulis yang selalu kebersamai penulis dari awal masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi. Terima kasih kepada pihak yang senantiasa memberikan bantuan dan ilmu yang bermanfaat selama proses penyusunan skripsi. Terakhir, terima kasih penulis sampaikan kepada Widya Indrasari, karena sudah berjuang semaksimal mungkin dan tetap kuat untuk menyelesaikan kewajiban yang telah dimulai

Jakarta, 02 Januari 2025

Widya Indrasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	sxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Minat	12
2.1.2 Fasilitas Ramah Muslim	13
2.1.3 Kualitas Layanan	15
2.1.4 Electronic Word of Mouth (E-WoM)	17
2.1.5 Pariwisata Halal	18
2.1.6 Generasi Z.....	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3 Model Penelitian.....	32
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34

3.1.1	Definisi Operasional	34
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	35
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Sumber Data.....	38
3.3.3	Pengumpulan Data	38
3.4	Teknik Analisis Data	38
3.4.1	Analisis Deskriptif	38
3.4.2	Model Pengukuran (Outer Model).....	40
3.4.3	Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	41
3.4.4	Uji Hipotesis	42
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	43
4.2	Deskripsi Data Penelitian	44
4.3	Analisis Indeks	46
4.3.1	Analisis Data Deskriptif.....	46
4.4	Analisis dan Uji Hipotesis	57
4.4.1	Outer Model	57
4.4.2	Inner Model.....	61
4.4.3	Uji Hipotesis	62
4.5	Pembahasan	63
4.5.1	Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim Terhadap Minat.....	63
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat.....	65
4.5.3	Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Minat	67
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Keterbatasan Penelitian	69
5.3	Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA		71
RIWAYAT HIDUP		81
LAMPIRAN.....		82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Daerah Destinasi Wisata Halal Terbaik menurut IMTI (2023)	4
Tabel 2. Jumlah Penduduk Generasi Z di Indonesia.....	7
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 5. Intrepretasi Nilai Persentase.....	40
Tabel 6. Nilai Cronbachs Alpha.....	41
Tabel 7. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 8. Klasifikasi Usia Responden	44
Tabel 9. Klasifikasi Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 10. Klasifikasi Domisili Responden.....	45
Tabel 11. Klasifikasi Frekuensi Kunjungan Responden	46
Tabel 12. Outer Loading	58
Tabel 13. AVE	60
Tabel 14. Cronbach Alpha	60
Tabel 15. R ² SmartPLS	61
Tabel 16. Uji T	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia	2
Gambar 2. Kunjungan Wisatawan ke NTB.....	3
Gambar 3. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer	32
Gambar 4. Respon Terhadap Minat Berwisata	46
Gambar 5. Respon Terhadap Fasilitas Ramah Muslim.....	49
Gambar 6. Respon Terhadap Kualitas Layanan.....	52
Gambar 7. Respon Terhadap Electronic Word of Mouth	55
Gambar 8. Output Penyesuaian SmartPLS	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 7. Output Outer Model SmartPLS 3.0
- Lampiran 8. Hasil Output Model PLS 3.0