



**PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MUSLIM BERWISATA
HALAL DENGAN PENGALAMAN SEBAGAI MEDIASI**

SKRIPSI

MAHIERA AFIYA ZIDANESYA 2110116064

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

2025



**PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MUSLIM BERWISATA
HALAL DENGAN PENGALAMAN SEBAGAI MEDIASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi

MAHIERA AFIYA ZIDANESYA 2110116064

**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 : Mahiera Afiya Zidanesya

NIM : 2110116064

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

Jakarta, 06 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Mahiera Afiya Zidanesya)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Mahiera Afiya Zidanesya
NIM : 2110116064
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 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 Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisata Muslim Berwisata Halal dengan Pengalaman sebagai Mediasi

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 : 06 Januari 2025

Yang menyatakan



(Mahiera Afiya Zidanesya)

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MUSLIM BERWISATA
HALAL DENGAN PENGALAMAN SEBAGAI MEDIASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MAHIERA AFIYA ZIDANESYA 2110116064

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 06 Januari 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



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



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



Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D.
Penguji II (Pembimbing)



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 14 Januari 2025



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 Senin, tanggal 06 Januari 2025, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Mahiera Afiya Zidanesya

No.Pokok Mahasiswa : 2110116064

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MUSLIM BERWISATA HALAL DENGAN PENGALAMAN SEBAGAI MEDIASI

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ade Nur Rohim, M.E.I.,CDIF.	Ketua	1.
2	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota I	2.
3	Faizi, SE.I., M.Si.,Ph.D	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Januari 2025

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Ekonomi Syariah S.1

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisata Muslim Berwisata Halal dengan Pengalaman sebagai Mediasi.” Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D, selaku dosen pembimbing, atas arahan, saran, dan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF, selaku ketua penguji, serta Bapak Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E., selaku penguji 1, yang telah menguji dengan tenang, tanpa mengintimidasi, dan memberikan banyak masukan berharga demi penyempurnaan skripsi ini.

Paling utama, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Fikrie Isnaeni dan Yulianti, serta adik-adik tersayang, Fawwaz Hilalilhaq Fikrie dan Faltatisya Ahlyca Jabiera, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak pernah putus. Terima kasih juga kepada teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2021, yang selalu memberikan semangat, serta kepada Afina Putri Kusumadewi, yang sudah seperti mentor dan selalu memberikan arahan serta motivasi yang sangat berarti. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu ekonomi, khususnya di bidang pariwisata halal.

Jakarta, 12 Januari 2025

Mahiera Afiya Zidanesya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan	9
2.1.2 Digitalisasi	10
2.1.3 Kualitas Layanan.....	12
2.1.4 Pengalaman	14
2.1.5 Pariwisata Halal	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	17

2.3	Model Penelitian	24
2.4	Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.1.1	Definisi Operasional.....	25
3.1.2	Pengukuran Variabel	26
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1	Jenis Data	28
3.3.2	Sumber Data.....	29
3.3.3	Pengumpulan Data	29
3.4	Teknik Analisis Data	29
3.4.1	Analisis Data Deskriptif.....	30
3.4.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
3.4.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	32
3.4.4	Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	35
4.2.1	Deskripsi Data Responden	35
4.3	Analisis Data Deskriptif	38
4.4	Analisis dan Uji Hipotesis	42
4.4.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
4.4.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
4.4.3	Uji Hipotesis dan Uji Mediasi.....	49
4.5	Pembahasan.....	52
4.5.1	Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan	52
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	53
4.5.3	Pengaruh Digitalisasi terhadap Pengalaman	55

4.5.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Pengalaman	56
4.5.5	Pengaruh Pengalaman terhadap Kepuasan.....	57
4.5.6	Pengaruh Mediasi Pengalaman antara Digitalisasi terhadap Kepuasan.	59
4.5.7	Pengaruh Mediasi Pengalaman antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Simpulan	63
5.2	Keterbatasan Penelitian	63
5.3	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
RIWAYAT HIDUP		75
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Penelitian	24
Gambar 2.	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan.....	38
Gambar 3.	Jawaban Responden Terhadap Digitalisasi	39
Gambar 4.	Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan	40
Gambar 5.	Jawaban Responden Terhadap Pengalaman	41
Gambar 6.	<i>Outer Loading</i>	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	15 Provinsi Pengembangan Wisata Halal.....	2
Tabel 2.	Matriks Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.	Skala Likert	26
Tabel 4.	Pengukuran Variabel	26
Tabel 5.	Nilai Indeks	30
Tabel 6.	Tingkat Reliabilitas Nilai <i>Croanbach Alpha</i>	32
Tabel 7.	Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 8.	Kategori Responden Berdasarkan Kelompok Usia	36
Tabel 9.	Kategori Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 10.	Kategori Responden Berdasarkan Frekuensi Berwisata ke DKI Jakarta	37
Tabel 11.	<i>Outer Loading</i>	43
Tabel 12.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	44
Tabel 13.	<i>Cross Loading</i>	45
Tabel 14.	Uji Reliabilitas	47
Tabel 16.	<i>R Square</i>	47
Tabel 17.	<i>F Square</i>	49
Tabel 18.	Uji T Statistik	50
Tabel 19.	Uji Mediasi.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Data 170 Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden

Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 6. *Output Outer Model* PLS 4.0

Lampiran 7. Hasil *Output Model* PLS 4.0

Lampiran 8. Kartu Monitoring Bimbingan