



**FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN BERKUNJUNG DAN CITRA  
DESTINASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI WISATA  
HALAL MALANG**

**SKRIPSI**

**NURUL KUSUMANINGRUM 2210116012**

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



**FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN BERKUNJUNG DAN CITRA  
DESTINASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI WISATA  
HALAL MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**NURUL KUSUMANINGRUM 2210116012**

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nurul Kusumaningrum

NIM : 2210116012

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

Jakarta, 10 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Nurul Kusumaningrum)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Nurul Kusumaningrum  
NIM : 2210116012  
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:

**Faktor-Faktor Kepuasan Berkunjung dan Citra Destinasi Sebagai Variabel Mediasi di  
Wisata Halal Malang**

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 : 10 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Nurul Kusumaningrum)

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN BERKUNJUNG DAN CITRA  
DESTINASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI WISATA  
HALAL MALANG**

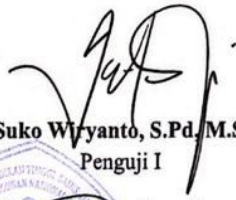
*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**NURUL KUSUMANINGRUM 2210116012**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 10 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Tati Handayani, S.E, M.M.**  
Ketua Penguji




**Fadhl Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF**  
Penguji I



**Dr. Jubaedah, S.E, M.M**  
Dekan



**Dr. Sufyati HS, S.E., M.M**  
Penguji II (Pembimbing)



**Fadhl Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF**  
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 29 Desember 2025

***Factors of Visitor Satisfaction and Destination Image as Mediating Variables in Halal Tourism in Malang***

**By Nurul Kusumaningrum**

**Abstract**

*The development of halal tourism in Indonesia has grown rapidly along with the increasing number of Muslim tourists, both domestic and international. Malang has emerged as a potential destination for halal tourism development, as it offers natural, cultural, religious, and educational attractions that are Muslim-friendly. This study aims to analyze the factors influencing visit satisfaction, namely the effects of Muslim-friendly facilities and service quality on tourist satisfaction, with destination image as a mediating variable. The study employs a quantitative approach using SEM-PLS, with respondents selected through purposive sampling based on specific criteria. The results indicate that Muslim-friendly facilities do not have a direct effect on tourist satisfaction but have a significant effect on destination image. In contrast, service quality has a positive and significant effect on both tourist satisfaction and destination image. Furthermore, destination image fully mediates the effect of Muslim-friendly facilities on tourist satisfaction and partially mediates the effect of service quality on tourist satisfaction. These findings emphasize that strengthening destination image through improvements in facilities and service quality is a crucial strategy for enhancing tourist satisfaction at halal tourism destinations in Malang. This study is expected to contribute to the development of halal tourism in Malang.*

**Keywords:** *destination image, muslim friendly facilities, tourist satisfaction, service quality, halal tourism.*

# **Faktor – Faktor Kepuasan Berkunjung dan Citra Destinasi Sebagai Variabel Mediasi di Wisata Halal Malang**

**Oleh Nurul Kusumaningrum**

## **Abstrak**

Perkembangan pariwisata halal di Indonesia semakin pesat seiring meningkatnya jumlah wisatawan muslim baik domestik maupun mancanegara. Malang menjadi salah satu destinasi potensial dalam pengembangan wisata halal karena menawarkan objek wisata alam, budaya, religi, dan edukasi yang ramah muslim. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan berkunjung yaitu pengaruh fasilitas ramah Muslim dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan dengan citra destinasi sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SEM-PLS dan responden dipilih berdasarkan purposive sampling dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ramah Muslim tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, namun berpengaruh terhadap citra destinasi. Sebaliknya, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan maupun citra destinasi. Selain itu, citra destinasi memediasi pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan secara penuh dan memediasi pengaruh kualitas layanan secara parsial. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan citra destinasi melalui peningkatan fasilitas dan kualitas layanan merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan pada destinasi wisata halal di Malang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan wisata halal di Malang.

**Kata Kunci:** citra destinasi, fasilitas ramah muslim, kepuasan wisatawan, kualitas layanan, wisata halal.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 10 Desember 2025, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Nurul Kusumaningrum  
NIM : 2210116012  
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi :

**"Faktor-Faktor Kepuasan Berkunjung dan Citra Destinasi Sebagai Variabel Mediasi di Wisata Halal Malang"**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus*\*)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, S.E, M.M.	Ketua	
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF	Anggota I	
3	Dr. Sufyati HS, S.E, M.M.	Anggota II **)	

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 10 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Prodi S1 Ekonomi Syariah

Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF.

## PRAKATA

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, taufik, serta karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis diberi kekuatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Faktor-Faktor Kepuasan Berkunjung dan Citra Destinasi Sebagai Variabel Mediasi di Wisata Halal Malang.”** Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. Ade Nur Rohim S.H.I, M.E.I, CDIF selaku Kepala Jurusan Ilmu Ekonomi
3. Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Program Sarjana
4. Ibu Dr. Sufyati HS, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan secara konsisten dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menghargai waktu dan perhatian yang beliau berikan dalam proses pembimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Tati Handayani, S.E, M.M. dan Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku ketua penguji dan penguji 1 penulis pada tahapan skripsi ini yang memberikan kritikan dan saran yang sangat berharga bagi penyempurnaan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Trimanto dan Ibu Zarotul Khotimah, selaku kedua orang tua penulis yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap

langkah. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, dukungan moral dan material yang diberikan dengan penuh keikhlasan, serta perhatian dan semangat yang senantiasa mengiringi perjalanan penulis sejak awal studi hingga penyelesaian skripsi ini. Segala bentuk pengorbanan, bimbingan, dan kasih sayang yang diberikan menjadi alasan utama bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan pendidikan hingga tahap sarjana. Besar harapan penulis semoga Bapak dan Ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

7. Kepada Kakak Hani, Mas Amar, Mas Tegar, dan Rilo, serta seluruh keluarga besar saya yang selalu hadir memberi semangat, perhatian, dan dukungan selama penulis menjalani perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, candaan, serta dorongan sederhana yang sering kali membantu penulis tetap berfokus dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada teman-teman dekat saya sejak SD, SMP, dan SMA yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, cerita, dan dukungan yang telah kalian berikan selama ini. Kehadiran kalian menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menjalani masa pendidikan hingga saat ini. Semoga kalian senantiasa memperoleh kelancaran dalam studi maupun rencana berikutnya.
9. Kepada Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah, mulai dari Kabinet Abisatya Sangkara hingga Arkananta Bimantara, terima kasih atas pengalaman, kegiatan, dan ruang berproses yang telah diberikan. Banyak pelajaran dan momen berharga yang penulis dapatkan selama berorganisasi dan bertemu dengan kakak-kakak serta teman-teman di dalamnya.
10. Kepada teman-teman angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan yang selalu hadir selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian membuat perjalanan studi terasa lebih ringan dan menyenangkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kerabat terdekat penulis yaitu Sdr. Muhammad Haikal Andraputra, Izma Sabilla, Zahra Felicia Batari, Akhdanaila, Dwita, Widya, Bangbuy, dan Asbang Kinanti yang selalu menemani dan mendukung selama masa perkuliahan. Terima kasih atas perhatian, cerita, serta bantuan kecil maupun besar yang

membuat proses studi ini terasa lebih ringan. Semoga langkah dan rencana kalian ke depannya selalu diberi kelancaran dan kebaikan.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini
13. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Nurul Kusumaningrum. Terima kasih atas usaha dan keteguhan untuk menyelesaikan apa yang telah penulis mulai. Terima kasih karena tetap bertahan di tengah rasa lelah, tetap berusaha meski banyak hal terasa berat, dan terus belajar menghadapi setiap proses dengan hati yang tenang. Terima kasih karena telah memilih untuk kuat, berani, dan memberikan yang terbaik bagi diri sendiri. Perjalanan panjang dari awal hingga akhir mungkin tidak selalu mudah, namun penulis mampu melewatinya dengan kesabaran dan keberanian yang tumbuh dari waktu ke waktu. Terima kasih sudah tetap melangkah sejauh ini, mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Jakarta, 10 Desember 2025

Nurul Kusumaningrum

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PENGESAHAN .....	v
Abstract .....	vi
Abstrak .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pariwisata Halal .....	11
2.1.2 Kepuasan.....	13
2.1.3 Fasilitas Ramah Muslim .....	14

2.1.4 Kualitas Layanan .....	16
2.1.5 Citra Destinasi .....	17
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Model Penelitian.....	27
2.4 Hipotesis .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN 39**

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1 Definisi Operasional .....	29
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi .....	32
3.2.2 Sampel .....	32
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data .....	33
3.3.3 Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Analisis Data Deskriptif .....	34
3.4.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	35
3.4.3 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	36
3.4.4 Pengujian Hipotesis .....	37

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	38
4.3 Analisis Data Deskriptif.....	47
4.4 Analisis dan Uji Hipotesis.....	56

4.4.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	56
4.4.2 Model Struktural (Inner Model).....	62
4.4.3 Uji Hipotesis dan Uji Mediasi.....	65
4.5 Pembahasan.....	68
4.5.1 Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	68
4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	70
4.5.3 Pengaruh Fasilitas Ramah Muslim Terhadap Citra Destinasi.....	71
4.5.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Destinasi.....	73
4.5.5 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	75
4.5.6 Pengaruh Mediasi Citra Destinasi antara Fasilitas Ramah Muslim terhadap Kepuasan Wisatawan .....	76
4.5.7 Pengaruh Mediasi Citra Destinasi antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>80</b>
5.1 Simpulan .....	80
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Provinsi Pengembangan Wisata Halal.....	3
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. Skala Likert .....	30
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 5. Nilai Indeks .....	35
Tabel 6. Nilai Cronbach's Alpha.....	36
Tabel 7. Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 8. Klasifikasi Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 9. Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 10. Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 11. Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan .....	42
Tabel 12. Klasifikasi Berdasarkan Status Pernikahan.....	43
Tabel 13. Klasifikasi Berdasarkan Domisili.....	44
Tabel 14. Klasifikasi Frekuensi Kunjungan Responden Berwisata ke Malang ....	45
Tabel 15. Klasifikasi Frekuensi Destinasi Wisata Responden Kunjungi .....	46
Tabel 16. <i>Outer Loading</i> .....	56
Tabel 17. AVE .....	60
Tabel 18. Cross Loading .....	60
Tabel 19. Cronbach's Alpha.....	62
Tabel 20. <i>R Square</i> .....	63
Tabel 21. F Square.....	64
Tabel 22. Uji T Statistik .....	65
Tabel 23. Uji Mediasi.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia .....	2
Gambar 2. Kunjungan Wisatawan ke Malang.....	4
Gambar 3. Jumlah Kunjungan Wisatawan .....	6
Gambar 4. Model Penelitian .....	27
Gambar 5. Jenis Kelamin Responden .....	39
Gambar 6. Klasifikasi Berdasarkan Usia Responden .....	40
Gambar 7. Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden .....	41
Gambar 8. Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Gambar 9. Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan .....	43
Gambar 10. Klasifikasi Berdasarkan Status Pernikahan.....	44
Gambar 11. Klasifikasi Berdasarkan Domisili.....	45
Gambar 12. Klasifikasi Frekuensi Kunjungan Responden .....	45
Gambar 13. Klasifikasi Frekuensi Destinasi Wisata Responden Kunjungi .....	46
Gambar 14. Respon Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	47
Gambar 15. Respon Terhadap Fasilitas Ramah Muslim .....	50
Gambar 16. Respon Terhadap Kualitas Layanan .....	52
Gambar 17. Respon Terhadap Citra Destinasi .....	54
Gambar 18. 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 4

Lampiran 8. Hasil Output Model PLS 4