

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DALAM PEMBELIAN**

**PAKET WISATA HALAL DI PULAU LOMBOK**



**OLEH**

**MUHAMMAD WAHID**

**418100569**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DALAM PEMBELIAN

PAKET WISATA HALAL DI PULAU LOMBOK



OLEH

MUHAMMAD WAHID

418100569

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd. BI  
NIDN. 0509118801

Pembimbing II

Eian Damasdino, SIP, M,Sc  
NIDN.0525098901

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Yudi Setiaji, S.H., M.M  
NIDN. 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN**

**SKRIPSI**

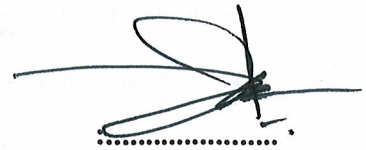
**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DALAM PEMBELIAN  
PAKET WISATA HALAL DI PULAU LOMBOK**

**OLEH  
MUHAMMAD WAHID  
418100569**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan LULUS  
Pada Tanggal 03 November 2022**

**Tim Penguji :**

**Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M  
NIDN. 0523026601**



**Penguji I : Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd. B.I  
NIDN. 0509118801**



**Penguji II : Fian Damasdino, S.IP., M.Sc  
NIDN. 0525098901**



**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M  
NIDN.0526125901**



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Wahid

NIM : 418100569

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Analisis kepuasan wisatawan dalam pembelian paket wisata halal di pulau Lombok

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Kecuali yang telah dan yang disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 03 November 2022

  
Muhammad Wahid

## **MOTTO**

““Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan”

(QS. Al- Insiroh: 6)

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa, yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan”

(Sudjiwo Tejo)

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan serta memperhalus perasaan”

(Tan Malaka)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Yang paling utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur saya kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kekuatan, kesabaran, ketabahan, kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu dan Bapak yang saya cintai segenap jiwa dan raga. Atas segala dedikasi, cinta, kasih sayang, doa, dan dukungannya.
2. Kakak-kakak saya yang selalu memotivasi dan memberi dukungan
3. Anggota Baraya (Heni, Ropik, Ayong, Dini, Elsa dan Santi), yang selalu direpotkan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
4. Teman seperjuangan, Ekaa yang selalu mendorong untuk tidak bermalasan, Safa, dan semua teman-teman UPW 2018, kalian luar biasa.
5. Teman kosan GD (Anjas, Ajem, Tamrin, Faris, Dede, Bobi, Arun, Yuspa, Aldi, dan Jidin), yang selalu berjuang Bersama untuk menyelesaikan pendidikan di perantauan.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah tentang Pengaruh Paket Wisata Halal terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Lombok. Hasil menunjukkan bahwa paket wisata halal berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pulau Lombok.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Hamdan Anwari, S.Pd. M, Pd. BI selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Fian Damasdino, SIP, M, Sc selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Drs. Budi Hermawan, MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi penelitian secara keseluruhan.
4. Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
5. Responden yang telah berkenan memberikan data penelitian.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta pada khususnya.

Yogyakarta, 03 November 2022

Penulis,

Muhammad Wahid  
NIM: 418100569



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERESEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan penelitian .....	7
E. Manfaat penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teorisasi.....	9
1. Agen Perjalanan Wisata .....	9
2. Paket Wisata.....	10
3. Jenis Paket Wisata.....	12
4. Pariwisata Halal .....	14
5. Perbedaan Wisata Halal dengan Wisata lainnya.....	16
6. Kepuasan Wisatawan .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penelitian .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	30
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	31
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Variabel Penelitian .....	34
F. Metode Pengumpulan Data .....	39
1. Jenis Instrumen .....	39
2. Uji Kelayakan Intsrumen .....	40
G. Metode Analisis Data.....	42
1. Uji Normalitas.....	43
2. Uji Heterokedasitas .....	43
3. Uji Linieritas .....	43
4. Uji Hipotesis .....	44
5. Analisis Linear Sederha .....	45
6. Koefisien Determinasi .....	45

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

A. Gambaran Umum.....	46
1. Pulau Lombok.....	46
2. Wisata halal pulau Lombok .....	48
3. Data kunjungan wisatawan 2020 dan 2021 .....	50
B. Karakteristik Data Penelitian .....	51
C. Hasil Uji Instrumen.....	54
1. Uji validitas Instrumen.....	54
2. Uji Reabilitas .....	56
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	57
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel .....	76
1. Uji Normalitas.....	76
2. Uji Heterokedastisitas .....	77
3. Uji Linieritas .....	77
F. Hasil Penelitian.....	78

1. Regresi Linier Sederhana .....	79
2. Variabel X (akomodasi, restaurant, destinasi, fasilitas, tour guide) yang paling berpengaruh .....	80
3. Uji t .....	81
4. Uji R2 (Uji Koefisien Determinasi) .....	82
G. Pembahasan .....	83
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	96
B. Rekomendasi/saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 (Data Kunjungan Wisatawan Islamic Center 2021) .....	4
Tabel 2.1 Perbandingan wisata konvensional, religi dan wisata halal.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Kisi-kisi pertanyaan .....	38
Tabel 3.3 Skala Likert Kuisisioner .....	39
Tabel 4.1 Data kunjungan 2020 .....	50
Tabel 4.2 Data kunjungan 2021 .....	50
Tabel 4.3 Demografi responden berdasarkan jenis kelamin .....	52
Tabel 4.4 Demografi responden berdasarkan umur .....	52
Tabel 4.5 Demografi responden berdasarkan asal daerah.....	53
Tabel 4.6 Demografi responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	53
Tabel 4.7 Hasil uji validitas .....	55
Tabel 4.8 Hasil uji reabilitas .....	56
Tabel 4.9 Jawaban responden dari item pertanyaan X1.....	58
Tabel 4.10 Jawaban responden dari item pertanyaan X2.....	59
Tabel 4.11 Jawaban responden dari item pertanyaan X3.....	60
Tabel 4.12 Jawaban responden dari item pertanyaan X4.....	61
Tabel 4.13 Jawaban responden dari item pertanyaan X5.....	62
Tabel 4.14 Jawaban responden dari item pertanyaan X6.....	64
Tabel 4.15 Jawaban responden dari item pertanyaan X7.....	64
Tabel 4.16 Jawaban responden dari item pertanyaan X8.....	65
Tabel 4.17 Jawaban responden dari item pertanyaan X9.....	66
Tabel 4.18 Jawaban responden dari item pertanyaan X10.....	67
Tabel 4.19 Jawaban responden dari item pertanyaan X11.....	68
Tabel 4.20 Jawaban responden dari item pertanyaan X12.....	69
Tabel 4.21 Jawaban responden dari item pertanyaan X13.....	70
Tabel 4.22 Jawaban responden dari item pertanyaan X14.....	71
Tabel 4.23 Jawaban responden dari item pertanyaan X15.....	72

Tabel 4.24 Jawaban responden dari item pertanyaan X16.....	72
Tabel 4.25 Jawaban responden dari item pertanyaan Y1.....	73
Tabel 4.26 Jawaban responden dari item pertanyaan Y2.....	74
Tabel 4.27 Jawaban responden dari item pertanyaan Y3.....	74
Tabel 4.28 Jawaban responden dari item pertanyaan Y4.....	75
Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4.30 Hasil Uji Linieritas.....	78
Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	79
Tabel 4.32 Indikator Dominan .....	80
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 peta Lombok unggahan wisatalombokaja.com .....	46
Gambar 4.2 paket wisata halal PT Nusa Warna Kampai .....	49
Gambar 4.3 travel wisata halal .....	49
Gambar 4.4 ulasan Svarga Resort Lombok.....	58
Gambar 4.5 Rumah makan halal Hongkong di Lombok .....	61
Gambar 4.6 Islamic Center destinasi prioritas wisata halal .....	63
Gambar 4.7 fasilitas penunjang di Mandalika .....	67
Gambar 4.8 penyambutan wisatawan di Bandara International Lombok .....	70
Gambar 4.9 Hasil uji heterokedastisitas.....	77
Gambar 4.10 Svarga Resort Lombok.....	84
Gambar 4.11 Rumah makan Inaq Esun.....	85
Gambar 4.12 Destinasi Mandalika .....	86
Gambar 4.11 fasilitas tempat wudhu.....	88
Gambar 4.14 penyambutan wisatawan oleh PT Nusa Warna Kampai di Lombok.....	99

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 5 Output Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Output Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 7 Output Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Output Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 9 Output Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 10 Output Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 11 Output Analisis Indikator
- Lampiran 12 Output Analisis Deskriptif
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Paket Wisata Halal terhadap kepuasan wisatawan di pulau Lombok dan indikator yang dominan pada paket wisata halal. Terdapat 5 indikator dalam paket wisata halal, yakni akomodasi, *restaurant*, destinasi, fasilitas, dan *tour guide*.

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal kuantitatif dengan variabel independent paket wisata halal (X) dan variabel dependent kepuasan wisatawan (Y). Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling dengan sampel berjumlah 100 responden dengan kriteria. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linier sederhana, uji t, dan uji R square ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisien regresi atau nilai (b) sebesar 0,291 (positif). Hasil ini menunjukkan pengaruh yang searah, artinya setiap penambahan kualitas paket wisata halal, maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,291. Uji t yang mengatakan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,969 > 1,987$ ) maka hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, artinya ada pengaruh antara variabel paket wisata halal (X) terhadap variabel kepuasan wisatawan di pulau Lombok (Y). Nilai R Square sebesar 0,451 yang berarti bahwa variabel bebas paket wisata halal (X) berpengaruh sebesar 45% terhadap variabel terkait kepuasan wisatawan (Y). Adanya pengaruh paket wisata halal (akomodasi, *restaurant*, destinasi, fasilitas dan *tour guide*) terhadap kepuasan wisatawan di pulau Lombok dan indikator yang dominan dalam variabel paket wisata halal adalah *restaurant* dengan nilai rata-rata 376.

Kata kunci : kepuasan, paket wisata, wisata halal, pulau Lombok



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of Halal Tour Packages on tourist satisfaction on the island of Lombok and the dominant indicators of halal tour packages. There are five indicators in the halal tour package, namely accommodation, restaurants, destinations, facilities, and tour guides.*

*This type of research uses a quantitative causal research method with the independent variable halal tourism packages (X) and the dependent variable tourist satisfaction (Y). The sampling technique used in this research is purposive sampling technique with a sample of 100 respondents with criteria. The data analysis method used is simple linear regression test, t test, and R square (R<sup>2</sup>) test.*

*The results of this study indicate that the results of the regression coefficient test or value (b) is 0.291 (positive). These results show a unidirectional effect, meaning that every addition to the quality of halal tour packages, it will increase the tourists satisfaction by 0.291. The t-test which says that the value of t count > t table (8.969 > 1.987) then the hypothesis (H<sub>0</sub>) is rejected, meaning that there is an influence between the halal tourism package variable (X) on the tourist satisfaction variable on the island of Lombok (Y). The value of R Square is 0.451, which means that the independent variable of halal tour packages (X) has an effect of 45% on variables related to tourist satisfaction (Y). The influence of halal tour packages (accommodations, restaurants, destinations, facilities and tour guides) on tourist satisfaction on the island of Lombok and the dominant indicator in the halal tour package variable is the restaurant with 376 points.*

*Keywords: satisfaction, tour packages, halal tourism, Lombok island.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sebuah sektor yang telah mempengaruhi peran penting dalam pembangunan perekonomian bangsa-bangsa di dunia. Kemajuan dan kesejahteraan yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dan kebutuhan atau gaya hidup manusia, dan menggerakkan manusia untuk mengenal alam dan budaya di kawasan negara lain. Sehingga secara tidak langsung pergerakan manusia akan berpengaruh terhadap mata rantai ekonomi yang saling berkesinambungan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi bagi perekonomian dunia, perekonomian bangsa-bangsa hingga peningkatan kesejahteraan ekonomi di tingkat masyarakat lokal. Dunia pariwisata selalu mengalami peningkatan dan memunculkan sesuatu yang baru dalam perkembangannya. (Pratiwi, 2016: 35).

Salah satu industri pariwisata yang meningkat yaitu pada wisata halal. Minat terhadap wisata halal (*halal tourism*) mengalami pertumbuhan yang meningkat (Battour dan Ismail, 2016). Peningkatan tersebut seiring dengan meningkatnya wisatawan muslim dari tahun ke tahun (Bhuiyan *et al.* 2011). Untuk mengeksplorasi potensi besar pariwisata halal tersebut, banyak negara (baik negara dengan mayoritas muslim maupun non-muslim) mulai menyediakan produk, fasilitas, dan infrastruktur pariwisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim. Namun, masih banyak

pelaku bisnis dan pihak yang terlibat di sektor pariwisata terkendala dalam pemahaman (baik produk, fasilitas maupun infrastruktur) dari wisata halal tersebut (El-Gohary, 2016).

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk mayoritas muslim. Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2021, warga muslim di Indonesia sebanyak 86,93 (BPS, 2021). Potensi ini dimanfaatkan Indonesia untuk terus berupaya mengembangkan wisata halal (*halal tourism*). Hal ini didukung oleh kondisi geografis yang sangat strategis. Iklim tropis yang dimiliki Indonesia menjadikan negara ini memiliki berbagai kekayaan flora dan fauna.

Wisata halal merupakan suatu tren baru dalam dunia pariwisata saat ini. Indonesia telah di kenal luas di dunia sebagai wisata halal terbaik atas kemenangannya dalam event “*The World Halal Travel Summit & EXHIBITION 2015*”. Indonesia berhasil mendapatkan tiga penghargaan sekaligus, meliputi *World Best Family Friendly Hotel*, *World Best Halal Honeymoon Destination*, dan *World Best Halal Tourism Destination*. (Nasirulloh, 2016). Hal ini tentunya menjadi sebuah peluang besar yang memudahkan negara Indonesia untuk terus melakukan pengembangan wisata halal. Sehingga Indonesia dapat menanamkan bahwa wisata halal identik dengan negara Indonesia di dalam *mindset* wisata dunia. Oleh sebab itu, maka banyak bermunculan perusahaan jasa *tour and travel* yang menyelenggarakan program wisata halal seperti PT Nusa Warna Kampai yang berfokus pada paket wisata halal yang ada di Pulau Lombok, NTB.

Lombok merupakan sebuah pulau yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan luas wilayah 4.514,11 km<sup>2</sup>. Lombok di kenal dengan julukan pulau seribu masjid. Memang ketika wisatawan melintas di berbagai sudut keramaian Lombok, wisatawan akan dengan mudah menjumpai masjid. Hampir di setiap beberapa ratus meter terdapat masjid. Bahkan di berbagai lokasi terdapat masjid yang dibangun berdekatan satu dengan yang lainnya seperti di desa wisata Banyumulek Lombok Barat terdapat masjid kembar yang dibangun berhadapan. Banyaknya masjid dan letaknya yang saling berdekatan satu sama lain menjadikan pulau Lombok disebut Pulau Seribu Masjid. Di antara semua masjid yang ada di pulau Lombok, ada beberapa masjid yang menjadi pusat pariwisata yang ada di Pulau Lombok yakni Masjid Raya Hubbul Wathan Islamic Center. Masyarakat sekitar menyebut masjid ini dengan nama Islamic Center.

Masjid dengan bangunan yang megah dan artistik menjadi pusat kegiatan resmi keagamaan dari pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Posisi yang strategis di jantung ibu kota provinsi, menjadikan Islamic Centre sebagai masjid ikonik di Pulau Lombok, sehingga tak heran masjid Islamic Center banyak dikunjungi oleh masyarakat setempat dan juga wisatawan.

Islamic Center menjadi Spot wisata religi yang banyak diminati, pengunjung bisa berwisata dengan tetap menjaga ketaatan kepada Allah SWT tanpa meninggalkan kewajibannya sebagai seorang muslim. Selain Islamic Center terdapat juga masjid Nurul Bilad yang berlokasi di KEK

Mandalika dan sangat dekat dengan kawasan Sirkuit Mandalika, sehingga memudahkan para wisatawan untuk melakukan ibadah ketika ber wisata ke pulau Lombok khususnya di KEK Mandalika.

Tabel 1.1  
(Data Kunjungan Wisatawan Islamic Center 2021)

Bulan	Wisman	Wisnus
Januari	2	17
Februari	7	263
Maret	3	184
April	2	341
Mei	1	78
Juni	8	576
Juli	0	10
Agustus	0	7
September	6	154
Oktober	15	362
Nopember	6	962
Desember	0	5462

sumber: [data.ntbprov.go.id](http://data.ntbprov.go.id)

Dengan peningkatan kunjungan wisatawan Islamic Center tidak terlepas dari pihak *travel agent* yang terus mempromosikan paket wisata halal dan menjadikan Islamic Center sebagai destinasi prioritas wisatawan ketika memilih paket wisata di pulau Lombok. Seperti halnya yang dilakukan oleh PT Nusa Warna Kampai, paket tour yang ditawarkan oleh *travel* ini sangat beragam, mulai dari Paket Wisata Halal 2 hari 1 malam, paket wisata Lombok halal Trawangan, Paket wisata Halal Gili Nanggu dan juga paket Halal *Honeymoon*.

Namun konsep dari paket wisata halal itu sendiri bukan hanya mengenai destinasi yang akan dikunjungi, paket ini menawarkan kemudahan bagi para wisatawan untuk melakukan ibadah ketika *tour* berlangsung (tersedianya fasilitas tempat ibadah dan juga toilet dilengkapi dengan tempat wudhu), akomodasi yang sesuai dengan syariat islam (hotel

Syariah), makanan halal yang akan di konsumsi oleh para wisatawan (*restaurant* bersertifikasi halal) , terjaminnya kebersihan pada transportasi serta terdapatnya *tour guide* ataupun lokal *guide* di suatu destinasi yang sesuai dengan syariat islam (Battour et al.2010).

Paket wisata konvensional dengan paket wisata halal memiliki perbedaan yang signifikan, baik itu mengenai kelengkapan fasilitas, destinasi yang akan dikunjungi, jasa *tour guide*, akomodasi dan juga mengenai pemilihan *restaurant*. Wisata halal dengan wisata konvensional meskipun berbeda secara konsep, namun tidak berarti saling meniadakan satu sama lain. Wisata konvensional pada dasarnya dapat mendukung terselenggaranya wisata halal, sepanjang tidak bertentangan dengan kaidah hukum islam (Hamzah dan Yudiana, 2015). Dengan hadirnya paket wisata halal diharapkan meningkatkan kepuasan berkunjung wisatawan di pulau Lombok.

Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap sesuatu akan mempengaruhi perilaku wisatawan selanjutnya. Jika wisatawan tersebut puas, maka akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk kembali lagi pada tempat tersebut, wisatawan yang merasa puas tersebut juga cenderung akan menceritakan hal-hal yang baik dan menarik tentang suatu tempat yang di kunjungi tersebut kepada orang lain, begitupun sebaliknya.

Lemahnya perencanaan dalam membuat paket wisata akan menimbulkan kendala-kendala pada saat penyelenggaraannya, seperti wisatawan kelelahan, fasilitas yang dipilih tidak sesuai dengan keinginan

wisatawan, waktu tidak efisien. Akibatnya, wisatawan tidak puas karena apa yang diterima dengan yang diharapkan tidak sesuai. Menurut (Tjiptono, 2002:60) bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Kepuasan wisatawan inilah yang sangat perlu diperhatikan ketika merencanakan paket wisata khususnya paket wisata halal karena merupakan landasan wisatawan untuk kembali lagi atau tidak ke biro perjalanan wisata.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang “**Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Pembelian Paket Wisata Halal di Pulau Lombok**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas tentang Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Pembelian Paket Wisata Halal di Pulau Lombok, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah paket wisata halal berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pulau Lombok.

2. Diantara akomodasi, restaurant, destinasi, fasilitas dan tour guide. Manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dalam mengkonsumsi paket wisata halal.

### **C. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan dicapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Luas lingkup meliputi informasi seputar pengaruh paket wisata halal terhadap kepuasan berkunjung wisatawan.
2. Objek penelitian meliputi wisatawan yang pernah mengunjungi Pulau Lombok dengan menggunakan paket wisata halal.

### **D. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh paket wisata halal terhadap kepuasan wisatawan.
2. Untuk mengetahui diantara akomodasi, *restaurant*, destinasi, fasilitas dan *tour guide* manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.



## **E. Manfaat penelitian**

### 1. Teoritis

- a. Menambah wawasan bagi penulis mengenai pariwisata khususnya wisata halal di Pulau Lombok dan memberikan pengalaman berfikir tentang kepuasan wisatawan.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa di bidang Pariwisata.
- c. Untuk dapat menjadi sebuah inspirasi baru dari wisata halal untuk kemajuan pariwisata di Pulau Lombok.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah koleksi kepustakaan dan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian sejenis yang akan datang.

### 2. Praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana implementasi ilmu pengetahuan bagi perkembangan dunia pariwisata dan perekonomian khususnya di bidang *travel agent* atau biro.