

**PENGARUH DESTINASI WISATA, FASILITAS, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE  
LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT**



**TESIS**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR MAGISTER  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**  
**NIRMALA BAINI**  
**NIM. 18208010002**

**PROGRAM MAGISER EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**

**PENGARUH DESTINASI WISATA, FASILITAS, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE  
LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT**



**TESIS**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR MAGISTER  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**NIRMALA BAINI**  
**NIM. 18208010002**

**PEMBIMBING**

**Dr. ABDUL HARIS. M.Ag**  
**NIP. 19710423 199903 1 001**

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**

## SURAT PERSETUJUAN TESIS

Hal :Tesis Saudari Nirmala Baini

Lamp : -

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa tesissaudari:

Nama : Nirmala Baini

Nim : 18208010002

Judultesis :**“PENGARUHDESTINASI WISATA,FASILITAS, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN  
YANG BERKUNJUNG KE LOMBOK NUSA  
TENGGERA BARAT”**

sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister strata dua dalam Ilmu Ekonomi Islam.

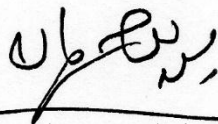
Dengan ini kami mengharapkan agar tesis saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 22 Dzulqaidah 1441 H

13 Juli 2020 M

**Pembimbing**



**Dr. H Abdul H Aris, M.Ag**  
**NIP. 19710423 199903 1 001**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-552/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH DESTINASI WISATA, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NIRMALA BAINI  
Nomor Induk Mahasiswa : 18208010002  
Telah diujikan pada : Kamis, 23 Juli 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Dr. Abdul Haris, M. Ag.  
SIGNED

Valid ID: 5f275ced98f45



Penguji I  
Dr. H. Slamet Haryono, SE, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f5471905e3a7



Penguji II  
Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 5f38e21123167



Yogyakarta, 23 Juli 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Pit. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 5f38af78bbdc3

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nirmala Baini

Nim : 18208010002

Jurusan : Magister Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul **“PENGARUH DESTINASI WISATA, FASILITAS, DAN PELAYANANTERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT”** adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang sudah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *fotenote*, atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 22 Dzulqaidah 1441

13 Juli 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
Yogyakarta

Penyusun



Nirmala Baini

18208010002



**HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nirmala Baini  
Nim : 18208010002  
Prodi : Magister Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Tesis

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH DESTINASI WISATA, FASILITAS, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE  
LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, UIN Sunan Kalijaga berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta, dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 13 Juli 2020

Yang menyatakan



Nirmala Baini

## HALAMAN MOTTO

❖ خَيْرَ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

❖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ

- ❖ “Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (al-Mujaddilah:11)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini aku persembahkan untuk:*

*Kedua orang tuaku, pahlawan hidupku, malaikat hidupku, Bapak H. Salim dan ibu Sahmin. terima kasih atas cinta, kasih sayang, do'a dan dukungan yang selalu tercurah untukku hingga saat ini. Semoga kelak aku dapat melukis senyum di wajah Bapak dan Ibu. Kakakku Syafi'i, Murni, Nur A'ini, dan semua keluargaku terima kasih atas do'a dan dukungan selama ini.*

*Almamater tercinta UIN SUKA, seluruh keluarga besar FEBI, Magister Ekonomi Syariah angkatan 2018, terkhusus ES A.*





## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak	tidak dilambangkan
ب	Bā'	dilambangkan	Be
ت	Tā'	b	Te
ث	Ṡā'	t	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	ṣ	Je
ح	Ḥā'	j	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	ḥ	Kadan ha
د	Dāl	kh	De
ذ	Ẓāl	d	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	z	Er
ز	Zai	r	Zet
س	Sin	z	Es
ش	Syin	s	Es dan ye
ص	Ṡād	sy	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ṣ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ḍ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ṭ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	z	koma terbalik di atas
غ	Gain	'	Ge
ف	Fā'	g	Ef
ق	Qāf	f	Qi
ك	Kāf	q	Ka
ل	Lām	k	El
م	Mim	l	Em
ن	Nūn	m	En
و	Waw	n	W
هـ	Hā'	w	Ha
حـ	Hamzah	h	Apostrof
		'	Ye
	Ya		
		Y	

## B. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis Rangkap

متعدّدة عدّة	Ditulis	Muta'addidah
	Ditulis	'iddah

## C. Ta'marbūtah

Semua *Ta'marbūtah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang dikutip oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة جزية كرامة الاولياء	Ditulis Ditulis Ditulis	<i>Ḥikmah</i> <i>Jizyah</i> <i>Karāmah al-auliya'</i>
--------------------------------	-------------------------------	---

## D. Vokal Pendek dan Penerapannya

◌◌◌◌	Fathah	Ditulis	A
◌◌◌◌	Kasrah	Ditulis	i
◌◌◌◌	Dammah	Ditulis	u

## E. Vokal Panjang

Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

## F. Vokal Rangkap

Fathah + ya mati	بينكم	Ditulis	<i>Ai</i>
Dammah + wawu mati	قول	Ditulis	<i>bainakum</i>
		Ditulis	<i>au</i>
		Ditulis	<i>qaul</i>

**G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القران القياس	Ditulis Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i> <i>Al-Qiyās</i>
------------------	--------------------	-------------------------------------

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyah* ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyah* tersebut.

السماء الشمس	Ditulis Ditulis	<i>As-Samā'</i> <i>Asy-Syams</i>
-----------------	--------------------	-------------------------------------

**I. Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض أهل السنة	Ditulis Ditulis	<i>Zawi al-Furūd</i> <i>Ahl as-Sunnah</i>
-------------------------	--------------------	--

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya kepada kita sekalian, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan lancar dan sebaik-baiknya. Shalawat dan salam tak lupa penulis hadiahkan kepada nabi Muhammad SAW nabi akhir zaman yang telah membimbing umatnya di jalan yang diridho'i Allah SWT dan semoga kita mendapatkan syafaat nabi Muhammad SAW di *yaummul qiyamah*, aamiin.

Penyusunan tesis inimerupakan rangkain akhir dari Program Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tidaklah dapat dipungkiri bahwa dalam penyusunan penelitian tesis ini, penulis masih merasa ada sejumlah kekurangan. Hal itu semata-mata karena keterbatasan penulis. Selain itu, dalam penyusunan tesis ini penulis sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik berupa moral, materiil maupun spritual sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan.

Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan sekaligus selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan, bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
3. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., C.A., ACPA. selaku Ketua Prodi Magister Ekonomi Syariah.

4. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh Dosen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh Staf Tata dan Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Semua guru yang telah berjasa mendidik penulis dari sejak SDN 5 Lepak, MTS NW JUET, MA NW JUET, UIN Sunan Kalijaga sehingga penulis seperti sekarang ini.
8. Keluargaku tercinta, Bapak H. Salim dan Ibu Sahmin, kakakku Syafi'i, Murni, Nur 'Aini yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
9. Kakak Dr. Fathur Rijal yang selalu memberikan motivasi
10. Sahabatku Mutawali Akim, ponaanku M. Ali Imron yang telah membantu menyebarkan kuesioner penelitian tesis ini.
11. Keluarga besar Magister Ekonomi Syariah 2018 terutama ES A yang luar biasa, saling memotivasi, membantu, kerja sama, dan mewarnai cerita selama mengenyam pendidikan selama dua tahun ini.
12. Sahabatku Suhaini yang selalu membantu dan memberi semangat.
13. Keluarga BAPPEDA NTB yang telah memberikan izin penelitian tesis ini.
14. Keluarga obyek wisata Lombok yang menjadi responden
15. Semua pihak yang telah berjasa, hingga terselesainya tesis ini yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu.

Di samping itu penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis hargai. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 13 Juli 2020

Hormat saya,



Nirmala Bain

18208010002



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PENGESAHAN TESIS/TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PEREMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLAITRASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
D. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II : KERANGKA TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
1. Pariwisata.....	14
2. Permintaan Pariwisata.....	15
3. Penawaran Pariwisata .....	16
4. Teori Kepuasan .....	17
a. Pengertian Kepuasan .....	17
b. Elemen-elemen Kepuasan .....	18
c. Faktor Pendorong Kepuasan .....	19
d. Model Kepuasan Konsumen .....	20
e. Teknik Pengukuran Kepuasan.....	21
5. Pariwisata Menurut Syariah .....	21
B. Telaah Pustaka .....	25
C. Kerangka Pemikiran .....	31

D. Perumusan Hipotesis .....	31
1. Pengaruh Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	32
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	34
3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Sumber Data .....	40
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Definisi Operasional Variabel .....	42
E. Teknik Analisis Data .....	44
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Asumsi Klasik .....	45
4. Regresi Linear Berganda .....	47
5. Uji Hipotesis.....	47
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
B. Gambaran Umum Responden.....	51
C. Uji Validitas.....	54
D. Uji Reliabilitas.....	55
E. Uji Asumsi Klasik.....	55
F. Regresi Linear Berganda.....	58
G. Uji Hipotesis .....	60
H. Pembahasan .....	64
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Keterbatasan .....	91
C. Implikasi dan Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	8
Tabel 3.1.....	43
Tabel 4.1.....	51
Tabel 4.2.....	52
Tabel 4.3.....	52
Tabel 4.4.....	53
Tabel 4.5.....	54
Tabel 4.6.....	55
Tabel 4.7.....	56
Tabel 4.8.....	58
Tabel 4.9.....	59
Tabel 4.10.....	61
Tabel 4.11.....	63
Tabel 4.12.....	63
Tabel 4.13.....	65
Tabel 4.14.....	66
Tabel 4.15.....	74
Tabel 4.16.....	82

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Obyek Wisata .....	5
Gambar 1.2 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Hasil Regresi.....	102
Lampiran 3 Surat Penelitian.....	105
Lampiran 4 Dokumentasi.....	107
Lampiran 5 Data Responden.....	109
Lampiran 6 Data Penelitian.....	113
Lampiran 7 Penelitian Terdahulu.....	117
Daftar Riwayat Hidup.....	124



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh destinasi wisata, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah 1.159.445 wisatawan, sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 wisatawan berdasarkan teori Slovin yang memasukkan unsur kelonggaran ketidakteelitian yang diakibatkan oleh kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (OLS) dengan bantuan *software* SPSS 16. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel destinasi wisata dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan variabel pelayanan berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai koefisien determinasi sebesar 3,88%. Hal ini berarti bahwa variabel independen destinasi wisata, fasilitas, dan pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan wisatawan) sebesar 38,8%, sedangkan sisanya, yakni 61,2 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang dibuat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Destinasi Wisata, Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## **ABSTRACT**

*The study aims to determine the effect of halal tourism on the satisfaction of tourists visiting to Lombok West Nusa Tenggara. This research is a quantitative study using primary data obtained from questionnaires. The population in this study was 1,159,445 tourists, while the sample of this study was 100 tourists using Slovin theory which included an element of inaccuracy due to sampling errors that could still be tolerated. The method used in this reseach is Ordinary Least Square (OLS) using software SPSS 16. The results of the study indicate that the tourist destination and facility variables have a positive and significant, while the service variable has a positive but not significant effect on the satisfaction. Value of determination coefficient obtationed by 3.88%, means that the independent variables is able to explain the dependent variabel of 38.8%, while the remaining 61.2% is explain by variables outside the model.*

*Keywords: Tourist Destinations, Facilities, Services, Tourist Satisfaction.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi suatu tempat destinasi wisata yang bertujuan untuk rekreasi atau memperoleh kesenangan dalam waktu tertentu (Arjana, 2016: 6). Salah satu motivasi seseorang melakukan perjalanan wisata adalah dikarenakan kesejahteraan yang semakin meningkat, dan merupakan salah satu *trend* kehidupan manusia modern untuk menikmati waktu luang dengan rekreasi. Perjalanan wisata yang dinikmati dapat menimbulkan aktivitas ekonomi, yaitu bertambahnya penerimaan devisa, pendapatan masyarakat, membuka lapangan pekerjaan, menambah pembangunan, pendapatan pajak dan parkir. Sehingga pariwisata menjadi suatu industri (Damanik, 2013: 3).

Suatu pariwisata dikatakan industri karena menghasilkan produk dan jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Produk dan jasa pariwisata tidak hanya potensi wisata, tetapi terdapat unsur-unsur lain yang menjadi satu kesatuan di dalam produk wisata yaitu aksesibilitas, amenitas, dan keramahtamahan. (Aprilia, 2017).

Berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah akan mempengaruhi munculnya berbagai usaha penunjang pariwisata lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Dengan banyaknya tempat pariwisata yang ada

tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, pengelola wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti destinasi wisata, fasilitas dan pelayanan. Suatu destinasi wisata yang mempunyai daya tarik akan membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung, dan destinasi wisata yang memiliki daya tarik harus mampu menyediakan fasilitas wisata sesuai kebutuhan wisatawan untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan wisatawan (Akbar, 2020).

Selain daya tarik destinasi wisata, pengelola pariwisata juga harus memperhatikan fasilitas dan pelayanan. Pemberian fasilitas dan pelayanan yang baik kepada wisatawan akan memberikan kepuasan wisatawan, apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung. Setiap daerah di Indonesia bersaing menunjukkan keunggulan potensi wisata yang dimilikinya untuk menarik wisatawan supaya berkunjung ke daerah tersebut, dengan didukung oleh penghargaan yang diperoleh oleh setiap daerah (Akbar, 2020).

Pada tahun 2013 melalui Kementerian Pariwisata, Indonesia menetapkan 13 provinsi untuk menjadi destinasi wisata unggulan, yaitu Nusa Tenggara Barat, Nangroe Aceh Darussalam, Sumatra Barat, Riau, Lampung, Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, dan Bali (Al Hasan, 2017). Pada tahun 2015-2016 Indonesia meraih 12 penghargaan pada perhelatan *World Halal Tourism Awards*, yakni:

1. *World's Best Airline for Halal Travelers*: Garuda Indonesia.

2. *World's Best Airport for Halal Travelers*: Sultan Iskandar Muda International Airport, Aceh Indonesia.
3. *World's Best Family Friendly Hotel*: The Rhadana Hotel, Kuta, Bali, Indonesia.
4. *World's Most Luxurious Family Friendly Hotel*: Trans Luxury Hotel Bandung Indonesia.
5. *World's Best Halal Beach Resort*: Novotel Lombok Resorv & Villas, Lombok, NTB.
6. *World's Best Halal Tour Operator*: Ero Tour, West Sumatera Indonesia.
7. *World's Best Halal Tourism Website*: [www.woderfullomboksumbawa.com](http://www.woderfullomboksumbawa.com), Indonesia.
8. *World's Best Halal Honeymoon Destination*: Sembalun Village Region, Lombok Nusa Tenggara Barat, Indonesia.
9. *World's Best Hajj & Umrah Operator*: ESQ Tours & Travel, Jakarta, Indonesia.
10. *World's Best Halal Destination*: West Sumatera, Indonesia.
11. *World's Best Halal Culinary Destination*: West Sumatera, Indonesia.
12. *World's Best Halal Tourism Destination*: Lombok, NTB, Indonesia (Al Hasan, 2017)

Dari 12 penghargaan tersebut, diketahui bahwa salah satu wilayah yang mendapatkan penghargaan paling banyak adalah Lombok, Nusa Tenggara Barat, yang memperoleh 4 predikat, yaitu *World's Best Halal Beach Resort*, *World's Best Halal Tourism Website*, *World's Best Halal Honeymoon Destination*, *World's Best Halal Tourism Destination*. Selain itu, Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah satu-

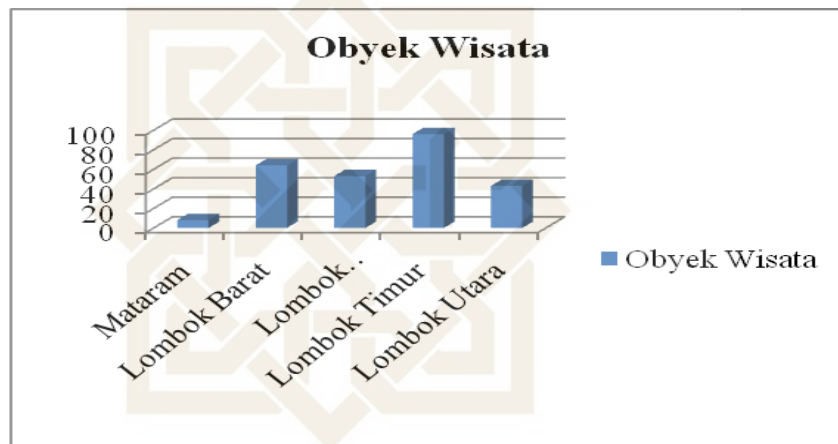
satunya provinsi yang memiliki Peraturan Daerah tentang Pariwisata Syariah (Ramadhani dkk., 2018).

Menurut Hariani (2020) bahwa Lombok menawarkan berbagai berbagai macam daya tarik wisata yang didukung oleh elemen destinasi wisata seperti ragam atraksi wisata, fasilitas, infrastruktur, transportasi dan keramahmataman. Semua elemen ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan.

Lomboktelah memenangkan predikat wisata halal dunia. Inilah yang sebenarnya telah mendorong pemerintah Nusa Tenggara Barat (NTB) untuk mendukung pengembangan pariwisata sekaligus wisata halal di NTB, khususnya di Pulau Lombok. Bukti nyata dari dukungan tersebut adalah dengan diterbitkannya Peraturan Daerah NTB nomor 2 tahun 2016 tentang Pariwisata Halal di NTB. Selain itu, Peraturan Daerah ini juga kemudiandiikuti oleh terbitnya Fatwa DSN-MUI Nomor 108/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, yang diyakini akan memperkuat posisi NTB dalam melakukan pengembangan wisata halal, khususnya di Pulau Lombok. Dengan demikian, Lombok berpeluang untuk melakukan pengembangan wisata halal, termasuk pengembangan industri jasa syariahnya, yang dirasa masih sangat minim, terutama yang berkaitan dengan fasilitas kepariwisataan seperti hotel, restoran dan lain-lain (Ramadhany dkk, 2018: 1).

Walaupun fasilitas pariwisata masih minim, Lombok layak disebut sebagai Seribu Satu Wisata yang memiliki berbagai macam destinasi wisata dengan pemandangan yang indah, yakni mulai dari pantai, gunung, bukit, budaya

daerah dan obyek wisata yang indah (Ramadhani dkk, 2018). Adapun jumlah obyek wisata di Pulau Lombok berdasarkan data pada tahun 2016 dapat dilihat dalam grafik berikut:



**Gambar 1.1 Grafik Jumlah Obyek Wisata Lombok Tahun 2016**

Sumber: Kabupaten Dalam Angka Tahun 2017 (diolah)

Berdasarkan gambar1.1 di atas, Kabupaten Lombok Timur memiliki obyek wisata paling banyak dibandingkan kabupaten lain, yaitu sebanyak 96 obyek wisata. Kemudian diikuti oleh Lombok Barat, yakni sebanyak 64 obyek wisata; Lombok Tengah, yakni sebanyak 53 obyek wisata; Lombok Utara, yakni sebanyak 43 obyek wisata; dan Mataram, yakni sebanyak 8 obyek wisata.

Dari keseluruhan obyek wisata di Pulau Lombok, beberapa obyek wisata yang mewakili keindahan wisata Lombok yakni mulai dari makam, pantai, pegunungan dan lain-lain. Di kota Mataram terdapat Makam Loang Baloq, merupakan Makam yang dibuat untuk memuliakan jasa Maulana Syekh Gaus



Abdurrazak. Makam ini didatangi oleh banyak penziarah untuk berdo'a baik masyarakat Islam maupun Hindu. Makam ini sering digunakan wisata religi, berziarah dan berkaul yang didukung oleh tepi laut dengan pemandangan yang indah (Kumbara, 2012: 18).Setelah itu, Kabupaten Lombok Barat Pantai Senggigi yang merupakan pantai yang memiliki keindahan tersendiri dari pantai-pantai yang ada di Lombok. Pantai Senggigi memiliki kesejukan, kebersihan yang dirawat oleh penjaga pantai, masyarakat sekitar, bahkan wisatawan juga ikut menjaga suasana pantai menjadi bersih.<sup>1</sup>

Di Kabupaten Lombok Utara, juga terdapat Gili Trawangan, yang merupakan salah satu surga wisata di Lombok, terutama bagi wisatawan mancanegara yang gaya hidupnya sebagaimana hidup di negara mereka sendiri. Keindahan yang dimiliki oleh Gili Trawangan ini banyak diminati oleh wisatawan mancanegara, sehingga berwisata ke Gili Trawangan serasa seperti berwisata di luar negeri (Baihaqi, 2019).

Selanjutnya, di Kabupaten Lombok Tengah adalah pantai Kuta Mandalika yang memiliki pasir putih yang indah, memiliki air yang jernih dan bersih. Para wisatawan juga bisa berenang dengan aman untuk menikmati olah raga air, seperti jetsky, boat dan berselancar. Selain itu, terdapat pula Pantai Kuta Mandalika yang mempunyai tradisi menarik setiap tahunnya, yaitu upacara Bau Nyale yang merupakan sejenis cacing laut yang berjumlah milyaran yang muncul setahun

---

<sup>1</sup><http://dispar.lombokbaratkab.go.id/berita-pantai-senggigi.html>  
tanggal 12 Juni 2020. Pukul 17: 05 WITA.

sekali.<sup>2</sup>Salah satu kecamatan di Kabupaten Lombok Timur, yaitu Kecamatan Sembalun yang pada tahun 2017 Disbudpar NTB menggelar festival bulan madu dengan memberikan paket khusus bagi pasangan suami istri untuk menikmati keindahanSembalun dengan bermain paralayang, memetik buah stroberi dan memasak dengan cara dan alat yang tradisional.<sup>3</sup>

Predikat halal yang diperoleh oleh Lombok kemudian menerapkan Peraturan Daerah NTB nomor 2 tahun 2016 tentang Pariwisata Halal, tentunya sebagai penghalang bagi sebagian wisatawan untuk melakukan wisata ke Lombok, karena akan membatasi kebebasan mereka dalam berwisataterutama bagi wisatawan non-muslim. Hal Ini, menjadi kontroversi untuk menerapkan Perda tentang wisata halalyang akan mengakibatkan jumlah wisatawan berkurang, dan berdampak juga pada pelaku wisata, terutama wisata yang ada di Gili Trawangan (Baihaqi, 2015).

Di sisi lain, setelah mendapat predikat halal pemerintah Lombok berperan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dengan cara mencukupi fasilitas yang memadai berupa penginapan, tempat makan, fasilitas ibadah, dan fasilitas lainnya yang mendukung wisata. Kepuasan yang diterima oleh wisatawan, tentunya sebagai tolak ukur keberhasilan pariwisata. Selain pemerintah, pelaku pariwisata dan masyarakat sebagai pelaku bisnis harus memperhatikan kualitas dan

---

<sup>2</sup><http://pariwisata.lomboktengahkab.go.id/ke-lombok-juga-wajib-ke-pantai-mandalika/> diakses tanggal 19 Juni 2020 pukul 15:25 WITA.

<sup>3</sup><https://www.disbudpar.ntbprov.go.id/sembalun-horticultura-festival-2018/>diakses Sabtu 18 Januari 2020 pukul 11:20 WIB.

kualifikasi dalam mengembangkan wisata halal dengan menyediakan makanan minuman yang halal, memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wisatawan (Daly, 2019).

Kepuasan merupakan penilaian mengenai suatu produk yang dirasakan setelah produk tersebut dikonsumsi sesuai kualitas nilai pada produk tersebut (Kotler dan Keller, 2009: 139). Adapun fasilitas yang mendukung pariwisata di Lombok sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Fasilitas Parwisata di Lombok NTB Tahun 2017**

<b>Kabupaten</b>	<b>BPW</b>	<b>Hotel Bintang</b>	<b>Hotel Melati</b>	<b>Restoran/Rumah Makan</b>
Lombok Barat	61	26	84	150
Lombok Tengah	51	2	46	97
Lombok Timur	6	0	49	188
Lombok Utara	24	6	515	308
Mataram	219	12	76	196
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>46</b>	<b>770</b>	<b>939</b>

Nusa Tenggara Barat Dalam Angka 2018

Berdasarkan tabel 1.1, pada tahun 2017 fasilitas yang mendukung wisata Lombok berupa biro perjalanan wisata berjumlah 361 unit, hotel bintang 46, hotel nonbintang 770, dan rumah makan 939.

Adanya fasilitas pendukung pariwisata tersebut, tentunya akan memberikan kepuasan kepada wisatawan, karena kepuasan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan produk wisata yang ditandai dengan meningkatnya jumlah

kunjungan wisatawan. Jumlah kunjungan wisata ke Lombok pada tahun 2015 berjumlah 2,1 juta orang, tahun 2016 berjumlah 3 juta orang, tahun 2017 3,5 juta orang, tahun 2018 berjumlah 2,9 juta orang, tahun 2019 periode Januari sampai Agustus mencapai 2,3 juta orang, menurun dari tahun 2018 karena terjadinya bencana gempa sehingga berefek ke tahun 2019 kunjungan wisatawan masih menurun (Nusa Tenggara Barat dalam Angka 2019).<sup>4</sup>

Banyaknya wisatawan yang berkunjung, tentunya harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas yang memadai, sehingga wisatawan merasa puas dan menilai positif terhadap produk yang ditawarkan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012) dalam teori *cognitive dissonance theory* yang menyatakan bahwa pelanggan mengkonfirmasi positif ketika kinerja produk lebih baik dari perkiraan pelanggan, dan pelanggan mengkonfirmasi negatif jika kinerja produk lebih buruk dari perkiraan pelanggan. Teori *dissonansi kognitif* memandang kepuasan yang dirasakan pelanggan merupakan evaluasi kinerja untuk memperbaiki produk, sehingga sesuai dengan harapan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Coban (2012) tentang *The Effects of the Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty: the Case of Coppedocia*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Coppedocia. Hasil penelitian adalah

---

<sup>4</sup><https://ntb.bps.go.id/publication/2019/09/26/edfeff18a1c4191fa1bd9897/statistik-daerah-provinsi-nusa-tenggara-barat-2019.html> diakses tanggal 24 Januari 2020 pukul 15: 17 WIB

menunjukkan bahwa semua elemen yang ada pada citra destinasi akan berdampak pada kepuasan wisatawan berkunjung di Coppadocia.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Shahrivar (2012) tentang *Factor that Influence Tourism Satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, melalui analisis *Cronbach*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum perbedaan signifikan kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh faktor pengendalian, yaitu karakteristik demografis, karakteristik budaya, karakteristik perilaku perjalanan, dan sumber informasi.

Kepuasan wisatawan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata, oleh karena itu penelitian ini sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan berkunjung ke Lombok. Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian yang relevan maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Destinasi Wisata, Fasilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Lombok Nusa Tenggara Barat.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Lombok memiliki potensi pariwisata yang bertaraf internasional sehingga pada tahun 2015 Lombok berhasil mendapatkan predikat wisata halal terbaik dunia. Atas dasar capaian ini, pemerintah daerah mencanangkan Lombok sebagai obyek (destinasi) wisata halal melalui peraturan daerah tentang wisata halal. Hal tersebut dilakukan agar kunjungan wisatawan semakin bertambah dengan meningkatkan fasilitas pelayanan pariwisata untuk memberikan kepuasan kepada

wisatawan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, dibuatlah tiga rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah destinasi wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok NTB?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok NTB?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok NTB?

### **C. Tujuan dan Manfaat**

#### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh destinasi wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok NTB.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok NTB.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok NTB.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait tentang pengaruhnya



destinasi wisata, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Bagi pembaca dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut yang memiliki topik yang sama.

**b. Manfaat Praktis**

**1. Bagi Pemerintah**

Memberikan saran kepada pemerintah setempat untuk memperhatikan kepuasan wisatawan yang berkunjung, karena dengan banyaknya kunjungan wisatawan akan menambah pendapatan asli daerah (PAD).

**2. Bagi penyusun**

Mengubah nasib mahasiswa menjadi lebih baik dalam mengoptimalkan ilmu, dan sebagai sumbangan pemikiran yang diperoleh dalam bangku perkuliahan.

**D. Sistematika Pembahasan**

Penulisan tesis ini terdiri dari lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kerangka teori, bab metode penelitian, bab pembahasan, dan bab penutup. Berikut adalah penjelasan secara rinci tentang pembahasan dari masing-masing bab tersebut.

**BAB I**, merupakan bab pendahuluan yang menguraikan mengenai latar belakang dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan tesis.



**BAB II**, merupakan bab kerangka teori yang menguraikan tentang teori yang mendukung penelitian seperti teori permintaan dan penawaran pariwisata, teori kepuasan, dan pariwisata menurut syariah. Selain teori, terdapat juga penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan acuan dan bahan pembanding bagi penelitian ini. Serta membahas mengenai kerangka pemikiran yang akan memperjelas arah penelitian, dan terakhir hipotesis penelitian.

**BAB III**, merupakan bab metode penelitian yang menguraikan mengenai jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

**BAB IV**, merupakan bab hasil dan pembahasan yang berisi deskripsi obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V**, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, implikasi, dan saran bagi pihak yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab penutup merupakan bagian yang mengungkapkan kesimpulan secara singkat yang telah diuraikan pada bagian isi. Bab ini sangat penting untuk meringkas dari hasil penelitian. Bab ini mencakup kesimpulan, keterbatasan, dan saran.

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di obyek wisata Lombok Nusa Tenggara Barat, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Destinasi wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok Nusa Tenggara Barat. Dimana nilai koefisiennya positif sebesar 0,407 dan tingkat probabilitasnya sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya bahwa semakin bertambah jumlah destinasi wisata akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan karena Lombok mempunyai banyak destinasi wisata yang sangat indah, dan banyaknya destinasi yang ditawarkan Lombok, mulai dari gili, air terjun, gunung, perbukitan, keindahan alam bahari dan lainnya yang akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok Nusa Tenggara Barat. Dimana nilai koefisiennya

positif sebesar 0,236 dan tingkat probabilitasnya sebesar  $0,020 < 0,05$ . Artinya bahwa semakin bertambah jumlah fasilitas akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan karena fasilitas pariwisata Lombok yang berkaitan dengan hotel, toilet, mushalla, restoran, cottage, cafe, resto sudah lengkap. Selain itu, adanya fasilitas pendukung berupa brugak dan spot foto yang tersedia di beberapa obyek wisata akan menambah kepuasan wisatawan yang berkunjung.

3. Sedangkan pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Lombok Nusa Tenggara Barat. Dimana nilai koefisiennya positif sebesar 0,167 dan tingkat probabilitasnya sebesar  $0,089 > 0,05$ . Artinya bahwa jika terjadi penambahan kualitas pelayanan namun tidak meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung karena wisata Lombok bermasalah dalam memberikan pelayanan diakibatkan karena rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) secara kualitas dan kuantitas. Selain itu, masalah manajemen destinasi yang belum baik yang akan menghambat pengembangan pariwisata yang berdampak pada penyediaan sarana dan prasarana tidak terkelola dengan baik sehingga tidak meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung.

## **B. Keterbatasan**

Pada penelitian ini terdapat banyak kekurangan diantaranya:

1. Terbatasnya jumlah variabel independen yang digunakan hanya 3 variabel yaitu destinasi wisata, fasilitas, dan pelayanan.
2. Penelitian ini tidak didukung oleh penelitian terdahulu yang sangat relevan hanya saja penelitian ini sedikit mirip dengan penelitian terdahulu.
3. Teori menurut Islam pada variabel destinasi wisata, fasilitas, dan pelayanan masih kurang.

### **C. Implikasi dan Saran**

Implikasi dari penelitian ini adalah melanjutkan penelitian sebelumnya yang mirip namun banyak perbedaannya, untuk penelitian selanjutnya dapat dijadikan sebagai acuan dan pertimbangan.

Adapun saran pada penelitian ini adalah:

1. Bagi pemerintah diharapkan dapat menjaga destinasi wisata yang ada di Lombok agar wisatawan yang berkunjung semakin meningkat, dan meningkatkan fasilitas dan pelayanan.
2. Bagi masyarakat sekitar obyek wisata mendukung penuh fasilitas dan memberikan pelayanan yang baik
3. Bagi penelitian selanjutnya menambah variabel penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhamad Jalalludin. (2020). *Pengaruh Pelayanan Obyek dan Daya tarik Wisata seta Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pengunjung Pasar Yosomulyo Pelangi)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
- Al-Hasan, Fahadil Amin. (2017). Penyelenggaraan Pariwisata Halal di Indonesia (Analisis Fatwa DSN-MUI tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. *Al-Ahkam*, Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum. Vol. 2, Nomor 1. Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- Aliman, Nor Khasimah. et al.(2016).Tourists' Satisfaction With a Destination: an Investigation on Visitors to Langkawi Island. *British Journal of Marketing Studies*. Vol 4 No.5.
- Al-Ansi. et al. (2019). Role of Halal Friedly Destination Performances, Value, Satisfaction, and Trust in Generating Destination Image and Loyalty. *Journal Of Destination Marketing & Manajemen* 13 (51-69).
- Al-Ansi et.al. (2018). Effect of General Risk On Trust, Satisfaction and Recommendation Intention for Halal Food. *Journal Internasional Journal Of Hospitaly Management xxx(xxx-xxx)*
- Aprilia, Eka Rosyidah. Dkk. (2017). Pengaruh Daya Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekembang Kabupaten Malang. *Jurnal Admistrasi Bisnis(JAB)* Vol.51 No.2.
- Arifin, Johar. (2015). Wawasan al-Qur'an dan Sunnah tentang Pariwisata.*Jurnal an-Nur*, Vol. 4 No.2, 2015.Fakultas Usuluddin UIN Suska Riau.
- Arjana, Gusti Bagus. (2016). *Geografi Pariwisata dan ekonomi Kreatif*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Baihaqi, Muh. (2018). *Wisata Halal Gili trawangan Lombok Utara*. Penelitian Dosen Ekonomi Syariah FEBI UIN Mataram.
- Bahamah, Fahad Salim. (2012). *Panduan Wisatawan Muslim*. Jakarta: Pustaka al-Kautsar.

- Battour, Mohammed. et.al. (2016). Halal Tourism: Concepts, Practises, Challenges and Future. *Tourism Management Perspective*.19.
- Bernini, Crestini.(2012). Analysing Tourist Satisfaction at a Mature and Multi-Product Destination.*Journal Current Issues in Tourism*.Vol.17, 2014, pp.1-20.
- Coban, Susan. (2012).The Effects of the Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyaty: the Case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*. Vol. 29 no.2.
- Damanik, Janianto. (2013).*Pariwisata Indonesia: Antara Peluang dan Tantangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daly, Fajar Peunoh. (2019). Pengaruh wisata Halal Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Kota Banda Aceh. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Fahim, Syeda Tamanna. At.al. (2014). Islamic Tourism: In the Perspective Of Bangladesh. *Global Journal Of Management And Business Reseach: F Real Estate event & tourism Management* vol. 14. Issue 1 Version 1.0.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariani, Yuni Sulpia (2020).Kepuasan Wisatawan Terhadap Elemen Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Lombok. *JUMPA* Vol.6 No.2.
- Hendra, Fure. (2013). Lokasi Keberagaman Produk Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA*, Vol 1.1. No.3, 275.
- Herle, Fluvia Andreea. (2018).The the Impact of Destination Image on Tourists' Satisfaction and Loyalty in the Context of Domestic Tourism.*MID Journal*. Volume 1 issue 2.
- Hutomo, Andhito. (2018).*Domestic Case Study*. Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo. Yogyakarta.

<https://www.disbudpar.ntbprov.go.id/sembalun-horticultura-festival-2018/> diakses Sabtu 18 Januari 2020 pukul 11:20 WIB.



<https://www.disbudpar.ntbprov.go.id/sembalun-horticultura-festival-2018/> diakses Sabtu 18 Januari 2020 pukul 11:20 WIB.

<https://lomboktengahkab.go.id>. dikases diakses tanggal 19 Juni 2020 pukul 15:45.

<http://dispar.mataramkota.go.id>. diakses diakses tanggal 19 Juli 2020 pukul 17:27 WITA.

<https://ntb.prov.go.id/post/program-unggulan/kemajuan-pariwisata-tergantungan-pelayanan> dikases tanggal 21 Juni 2020 pukul 08:30 WITA

<https://www.suarantb.com/memprihatinkan-fasilitas-toilet-di-kawasan-wisata-senggigi/> dikases tanggal 21 Juni 2020 pukul 08:30 WITA

<http://lombokbaratkab.go.id/fasilitas-daerah-2/objek-wisata/> diakses tanggal 19 Juni 2020 pukul 17:00 WITA.

<http://pariwisata.lomboktengahkab.go.id/masjid-nurul-bilad-masjid-terbesar-di-kek-mandalika/> dikases diakses tanggal 19 Juni 2020 pukul 15:45 WITA.

<http://pariwisata.lomboktengahkab.go.id/ke-lombok-juga-wajib-ke-pantai-mandalika/> diakses tanggal 19 Juni 2020 pukul 15:25 WITA

<http://dispar.lombokbaratkab.go.id/berita-pantai-senggigi.html> diakses tanggal 19 Juni 2020 pukul 17:00 WITA.

<https://junaidichaniago.files.wordpress.com/2010/05/tabel-r.pdf>. Dikases 10 Juni 2020 pukul 22:00 WITA.

<https://ntb.bps.go.id/publication/download.html?nrsvfeve=YTMymWEzZTExYTcwYjQwOTM2ODZkMjM4&xzmn=aHR0cHM6Ly9udGluYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzIwMTkvMDgvMTYvYTMymWEzZTExYTcwYjQwOTM2ODZkMjM4L3Byb3ZpbmNpLW51c2EtdGVuZ2dhcmEtYmFyYXQtZGFsYW0tYW5na2EtMjAxOS5odG1s&twoadfnorfeauf=MjAyMCAwNy0xNCAwNT00NjoxNw%3D%3D>. dikases tanggal 22 Juni pukul 17:25 WITA

Jazali, Samiun Ahzami. (2006). *Hijrah dalam Pandangan al-Qur'an*. Gema Insani (Daruth Thuwaiq).

Kanom. (2015). Strategi Pengembangan Kuta Lombok Sebagai Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. *JUMPA*. Vol. 1 no. 2.



- Kelompok Kerja Kemenpar. Laporan Penelitian Pengembangan Pariwisata Syariah, Jakarta. Kemempar RI 2015.
- Kiswanto, Anjar Hari. (2011). *Pengaruh Harga Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan di Obyek Wisata Dampo Awang Beach Rembang*. Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lena (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lena (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kumbara, A.A.Ngurah. dkk. (2012). *Roah Adat Ruwatan Cara Sasak di Loang Baloq Kota Mataram*. Yogyakarta: Ombak.
- Mansuri. (2016). Modul Praktikum Eviews Analisis Regresi Linier Berganda menggunakan Eviews. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Borobudur.
- Moenir, HS. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Nirwana, Sitepu. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Alemba Empat.
- Nugroho, M.Setyo. (2019). Identifikasi Komponen Pendukung Daya Tarik Wisata Loang Baloq Sebagai Wisata Pesisir di Kota Mataram. *Media Bina Ilmiah*. Vol.13 No.9 April 2019.
- Nusa Tenggara Barat Dalam Angka 2018.
- Olya, Hossein G.T. et al. (2018). Risk Assessment Of Halal Product and Services: Implication For Tourism Industry. *Tourism Management*. 65. (279-291)
- Peraturan Daerah Nusa Tenggara Barat Tentang Wisata Halal Tahun 2016.
- Pratiwi, Ade Ela. (2016). Analisis Pasar Wisata Syariah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, Volume 14, Nomer 1 Mei 2016. Sekolah Tinggi Pariwisata APTM Yogyakarta.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Ramdany, Fitratun. dkk. (2018). Implikasi Pariwisata Syariah terhadap Peningkatan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Muslim Heritage*, Vol.3. No.1.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis: Disertasi Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputro, Muhammad Sindhu Danu. Dkk. (2018). The Effect Of Halal Tourism obcustomer Statisfaction. *Advance in Economics, Business and Management Reserch*, vol. 57.
- Saputri, Irdawati. (2019). Konsep Penafsiran Hadits Memulikan Tamu Terhadap Perilaku Masyarakat di Kecamatan Besulutu Kabupaten Konawe. *Jurnal Ushuliddin Adab dan Dakwah* (2019) 2 (1), 42-64.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2017). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, Adi Tama Hidayat (2017). Pengaruh Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan dan Keptusan Kunjungan Ulang (Studi Kasus Wisatawan Istana Maimoon Medan. Skripsi Universitas Sumatra Utara.
- Shahrivar, Rafat Beigpoor. (2012). Factor That Influence Tourism Satisfaction. *Journal of Travel and Tourism Research Special Issue Destination Management*.
- Shihab, Quraish M. (1998). *Panduan Praktis Menuju Haji Mabruur*. Bandung: Mizan.
- Spillane, James J. (1994). *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suharyadi. (2008). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto, Endar (1999). *Psikologi Industri Pelayanan Jasa*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan P&B*. Bandung: Alfabeta.
- Spillane, J. James. (1991). *Ekonomi Pawisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tukiran. dkk. (2014). *Penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Pitana. dkk. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Puguh, Suharso. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: Indexs.
- Pratiwi, Ade Ela. (2016). Analisis Pasar Wisata Syariah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*. Volume 14, Nomor 1 Mei 2016. Sekolah Tinggi Pariwisata APTM Yogyakarta.
- Wahidati, Lufi. dkk. (2018). Perkembangan Wisata Halal di Jepang. *Jurnal Gama Societa*, Vol.1 No.1.
- Wilkie, William. (1994). *Consumer Behavior* (third edition). New York: John Wiley & Sons, Inc.s.
- Yoeti, Oka A. (2008). *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Aplikasi*. Jakarta: Kompas.
- Qardhawi, Yusuf. (1998). *Al-Qur'an Berbicara tentang Akal dan Ilmu Pengetahuan*. Gema Insani Press.
- Zaenuri, Muchamad. (2012). *Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: e-Gov Publishing.
- Zulganef. (2008). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu