

ABSTRAK

Khaerul Anam : Persepsi Wisatawan Muslim Terhadap Pelayanan Wisata Religi Di Provinsi Banten Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Wisata halal atau wisata religi merupakan salah satu industri pariwisata yang kini banyak mendapat perhatian. Pariwisata halal mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, oleh karenanya wisata halal menjadi salah satu sektor yang sangat menjanjikan. Salah satu provinsi yang memiliki sejarah kerajaan Islam di Indonesia adalah Provinsi Banten. Banten merupakan daerah yang memiliki berbagai macam peninggalan dari kerajaan/kesultanan terdahulu yang masih dijaga dan banyak dikunjungi oleh wisatawan. Selain *Seven Wonders of Banten* di Provinsi Banten juga memiliki banyak destinasi wisata religi yang mampu menarik para pelancong dari berbagai daerah. Pada tahun 2011 di Provinsi Banten tercatat terdapat 215 makam yang dianggap keramat dan sering didatangi oleh wisatawan untuk berwisata religi yang tersebar diberbagai Kabupaten/Kota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan Muslim terhadap pelayanan wisata religi serta sektor mana yang harus menjadi prioritas pelayanan wisata religi di Provinsi Banten. Metode penulisan yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari 300 responden. Teknik pengumpulan data yaitu kepustakaan, dokumen, *browsing* dan hasil dari kuesioner responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan wisata religi, menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 90% yang berarti tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan wisata religi yang dirasakan oleh wisatawan muslim cukup tinggi atau dapat dikatakan kualitas wisata religi baik. Adapun aspek yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut : (a) *Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik*, (b) *Tersedia toilet yang bersih dan wangi*, (c) *Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai*, dan (d) *Keramahan dan kesopanan petugas tempat wisata religi*.

Kata Kunci: Persepsi, Preferensi, Wisatawan, Wisata Religi, Pelayanan, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : KHAERUL ANAM
NIM : 192640008
Jenjang : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul "**Persepsi Wisatawan Muslim Terhadap Pelayanan Wisata Religi di Provinsi Banten dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)***" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, Juli 2022

Saya yang menyatakan,



KHAERUL ANAM
NIM. 192640008

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : Persepsi Wisatawan Muslim Terhadap Pelayanan
Wisata Religi di Provinsi Banten dengan
Menggunakan Metode *Importance Performance
Analysis (IPA)*

Nama : KHAERUL ANAM

NIM : 192640008

Program Study : Ekonomi Syariah

Tanggal Ujian : 08 Juli 2022

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister
Ekonomi

Serang, Juli 2022
Direktur



Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A.
NIP. 196108291990031002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN
TESIS MAGISTER**

Tesis Berjudul : Persepsi Wisatawan Muslim Terhadap Pelayanan
Wisata Religi di Provinsi Banten dengan
Menggunakan Metode *Importance Performance
Analysis (IPA)*

Nama : KHAERUL ANAM

Nim : 192640008

Program Study : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. H. Efi Syarifudin, M.M
NIP. 197803142005011005

Sekretaris : Dr. Iffan Ahmad Gufron, M.Phil
NIP. 1980081220201210001

Penguji I : Dr. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003

Penguji II : Dr. M. Sulaeman Jajuli, M.Ed
NIP. 19800717 201503 1 002

Pembimbing I : Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II : Dr. H. Efi Syarifudin, M.M
NIP. 197803142005011005

Diuji di Serang pada tanggal 08 Juli 2022

Waktu : 08.00 - 09.00 WIB

Hasil/Nilai : 3.77

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/Gumlaude

The right side of the document features six horizontal lines, each corresponding to a signature. From top to bottom, the signatures are: 1. A cursive signature in black ink. 2. A signature in blue ink. 3. A signature in blue ink. 4. A signature in black ink. 5. A signature in black ink. 6. A signature in black ink.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul :

Persepsi Wisatawan Muslim Terhadap Pelayanan Wisata Religi di Provinsi Banten dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

yang ditulis oleh :

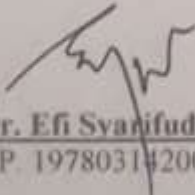
Nama : KHAERUL ANAM
NIM : 192640008
Program : Magister (S2)
Program Study : Ekonomi Syariah


Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.E (Magister ekonomi).

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing II

Serang, Juli 2022
Pembimbing I


Dr. Efi Syarifudin, M.M
NIP. 197803142005011005


Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Khaerul Anam, lahir di Serang tanggal 02 september 1993, yang beralamat di Kp. Simangu Ds. Pager Agung Kec. Walantaka Kota Serang-Banten. Penulis adalah anak ke enam dari delapan bersaudara dari pasangan Bapak Fuad Lutfi dan Ibu Sapta Rahayu (Almh).

Jenjang pendidikan formal yang penulis tepuh adalah SDN Simangu lulus tahun 2006, selanjutnya di SMP N 8 Kota Serang lulus pada tahun 2009, dan SMA N 1 Ciruas lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah. Selanjutnya pada tahun 2019 penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada program pascasarjana Strata Dua (S2) Jurusan Ekonomi Syariah.

Demikian riwayat hidup penulis.

Serang, 10 Juni 2022

Penulis

MOTTO

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ ثُمَّ أَنْظِرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ

﴿١١﴾ الْمُكَذِّبِينَ

“Katakanlah : Berjalanlah di muka bumi, kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu.” (Q.S Al-

An'am : 11)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, yaitu ayahanda Bpk. Fuad Lutfi dan ibundaku Ibu Sapta Rahayu (Almh) tercinta yang telah mendidik dari kecil sampai dewasa dan senantiasa selalu memotivasi baik secara moril maupun materil.

Kepada kakak-kakakku Edi Santoso, Dwi Wahyuningsih (Almh), Tri Puji Astuti, Catur Rahmawati, Yayu Widiyawati, serta adik-adiku Dede Hidayat, Siti Urpiyah, serta Istriku tercinta Dede Uswatun Hasanah yang selalu mendukung serta selalu memberikan motivasi hingga tesis ini rampung.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahuwata'ala* yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad *Salallahu'alaihiwassalam* dan semoga tercurah pula kepada keluarganya, para sahabannya serta seluruh pengikutnya yang mengikuti ajarannya beliau sampai hari akhir kelak. Tiada kekuatan dan pertolongan selain dari Allah *Subhanahuwata'ala* sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "***Persepsi Wisatawan Muslim Terhadap Pelayanan Wisata Religi Di Provinsi Banten dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)***".

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di Prodi Ekonomi Syariah jenjang pendidikan Program Pascasarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa tanpa doa, dorongan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak akan sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua tercinta yang telah membesarkan, mendidik, memberi kasih sayang dan telah banyak berkorban untuk kebaikan masa depan penulis serta tiada henti mendoakan dengan penuh kesabaran memberi nasihat serta motivasi yang sangat berharga dalam perjuangan penulis yang tidak mudah untuk mencapai tujuan hidup yang ingin diraih.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu berbagai hal dalam menyelesaikan tesis ini, yakni:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
2. Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
3. Dr. H. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M. dan Dr. H. Sulaeman Jazuli, M.E.I. Ketua dan Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Pascasarjana;
4. Seluruh Dosen Pascasarjana Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan Ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan;
5. Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis serta banyak memberikan motivasi dan masukan yang bermanfaat dalam proses dan menyelesaikan Tesis ini;
6. Dr. H. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M. Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis serta banyak memberikan motivasi dan masukan yang bermanfaat dalam proses dan menyelesaikan Tesis ini;
7. Dr. Suwaib Amiruddin, M.Si selaku Pembina Suwaib Amiruddin Foundation yang telah mendukung dan selalu memberikan motivasi dalam penulisan tesis ini;
8. Keluarga besar Suwaib Amiruddin Foundation yang terus memberikan dukungan, motivasi serta telah menjadi sahabat sekaligus keluarga yang kebersamaanya selalu membuat semangat dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Keluarga besar Program Pascasarjana Ekonomi Syariah khususnya angkatan 2019 telah mendukung, bekerjasama dalam

suka dan duka, serta telah menjadi sahabat sekaligus keluarga yang kebersamaanya selalu membuat semangat; dan

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran pada penulisan ini.

Semoga amal baik dan bantuan dalam bentuk apapun yang telah diberi balasan berlipat ganda oleh Allah SWT . Akhir kata penulis berharap agar tesis ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi penulis dan umumnya bagi seluruh pembaca.

Serang, Desember 2022

Penulis

Khaerul Anam

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Dan Manfaat	15
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori	18
1. Wisatawan dan Pariwisata	18
2. Wisata Halal	25
3. Wisata Religi	27
4. Pelayanan	31
5. Persepsi	35
6. Preferensi	37

B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Pemikiran	47
D. Jadwal Penelitian	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Tempat Penelitian	45
B. Operasional Variabel Penelitian	45
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Populasi dan Sampel	49
E. Metode Analisis Data.....	51
1. Uji Asumsi Klasik.....	52
2. Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> (<i>IPA</i>)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	61
2. Karakteristik Responden	62
B. Pengujian Data Penelitian	66
1. Uji Asumsi Klasik.....	66
2. Analisis <i>Gap</i>	77
3. Analisis Tingkat Kesesuaian	87
4. Analisis Diagram Kartesius	93
B. Pembahasan	124

1. Pelayanan Wisata Religi di Provinsi Banten	124
a) Aspek Sumber Daya Manusia.....	125
b) Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana	126
c) Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan .	127
2. Pelayanan Wisata Religi Pada Setiap Lokasi Pengambilan Sampel	127
BAB V PENUTUP	133
A. Kesimpulan	133
B. Saran	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Provinsi Banten Tahun 2014-2020.....	5
Tabel 2.1 Perbedaan Konsep Wisata Konvensional, Religi, dan Wisata Halal.....	28
Tabel 3.1 Skor Pernyataan <i>Importance</i>	47
Tabel 3.2 Skor Pernyataan <i>Performance</i>	48
Tabel 3.4 Interpretasi Validasi	52
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Reabilitas	54
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas pada Aspek Sumber Daya Manusia.....	67
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas pada Aspek pengelolaan sarana dan prasarana	68
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Pada Aspek Prosedur Pelaksanaan	69
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas pada Aspek Kemudahan Informasi.....	71
Tabel 4.5 Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	73
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas pada Aspek Sumber Daya Manusia ..	73
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana.....	74
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Aspek Prosedur Pelaksanaan....	75
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Pada Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan	75
Tabel 4.10 Uji Normalitas	76
Tabel. 4.11 Hasil Analisis <i>gap</i> per atribut	78

Tabel 4.12. Hasil Analisis <i>Gap</i> per Dimensi	79
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>gap</i> keseluruhan	81
Tabel 4.14. Hasil Analisis <i>gap</i> pada Lokasi Banten Lama.....	83
Tabel 4.15. Hasil Analisis <i>gap</i> pada Lokasi Penziarahan Syekh Asnawi Caringin	84
Tabel 4.16. Hasil Analisis <i>gap</i> pada Lokasi Penziarahan Syekh Mansyur Cikadueun.....	85
Tabel 4.17. Tingkat Kepuasan berdasarkan Persentase.....	87
Tabel 4.18. Tingkat Kepuasan Banten Lama	88
Tabel 4.19. Tingkat Kepuasan Penziarahan Syekh Asnawi Caringin ..	89
Tabel 4.20. Tingkat Kepuasan Penziarahan Syekh Mansyur Cikadueun	90
Tabel 4.21. Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Preferensi Wisatawan Muslim	92
Tabel 4.22. Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi Dan Prefrensi...	93
Tabel. 4.23. Atribut dalam Kuadran A	97
Tabel. 4.24 Atribut dalam Kuadran B	98
Tabel 4.25. Atribut dalam Kuadran C	100
Tabel 4.26. Atribut dalam Kuadran D	101
Tabel 4.27. Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi Dan Prefrensi di Banten Lama	102
Gambar 4.6 Diagram Kartesius di Kawasan Banten Lama	103
Tabel. 4.28. Atribut dalam Kuadran A	104
Tabel. 4.29 Atribut dalam Kuadran B	105

Tabel 4.30. Atribut dalam Kuadran C	107
Tabel 4.31 Atribut dalam Kuadran D	108
Tabel 4.32. Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi Dan Prefrensi di Peziarahan Syekh Asnawi Caringin.....	109
Tabel. 4.33 Atribut dalam Kuadran A	111
Tabel. 4.34 Atribut dalam Kuadran B	112
Tabel 4.35. Atribut dalam Kuadran C	114
Tabel 4.36 Atribut dalam Kuadran D	115
Tabel 4.37 Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi Dan Prefrensi di Peziarahan Makam Syekh Mansyur Cikadueun	116
Tabel. 4.38. Atribut dalam Kuadran A	118
Tabel. 4.39 Atribut dalam Kuadran B	120
Tabel 4.40. Atribut dalam Kuadran C	121
Tabel 4.41 Atribut dalam Kuadran D	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kawasan Banten Lama Setelah Penataan	8
Gambar 1.2 Tempat Penziarahan Makam Syekh Asnawi Caringin	9
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	50
Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 4.2. Diagram Usia Responden	64
Gambar 4.3. Diagram Pekerjaan Responden	65
Gambar 4.5. Diagram Kartesius Persepsi dan Preferensi	95
Gambar 4.6 Diagram Kartesius di Kawasan Banten Lama	103
Gambar 4.7 Diagram Kartesius di Peziarahan Makam Syekh Asnawi Caringin.....	110
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Penziarahan Makam Syekh Mansyur Cikadueun.....	117