

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN NILAI-NILAI
SYARIAH TERHADAP PREFERENSI GEN Z DALAM
PEMILIHAN DESTINASI WISATA HALAL
DI BANDA ACEH**



**Disusun Oleh :
NUZULIATUL FITRIA
NIM. 210602095**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1447 H**

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN NILAI-NILAI
SYARIAH TERHADAP PREFERENSI GEN Z DALAM
PEMILIHAN DESTINASI WISATA HALAL
DI BANDA ACEH**



**Disusun Oleh :
NUZULIATUL FITRIA
NIM. 210602095**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1447**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Nuzuliatul Fitria

NIM : 210602095

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 08 Agustus 2025
Yang Menyatakan

 Nuzuliatul Fitria

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
Pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah Terhadap
Preferensi Gen Z Dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal
Di Banda Aceh

Disusun Oleh:

Nuzuliatul Fitria

NIM: 210602095

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



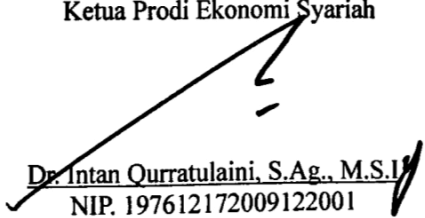
Dr. Jalaluddin, M. A., AWP., CWC
NIP. 196512332023211002

Pembimbing II



Eka Octavia Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.S.I
NIP. 197612172009122001

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
Pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah Terhadap
Preferensi Gen Z Dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal
Di Banda Aceh

Nuzuliatul Fitria

NIM: 210602095

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Senin,


26 Agustus 2025 M


2 Rabiul Awal 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua


Sekretaris



Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC
NIP. 196512332023211002


Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

Penguji I

Penguji II


Junia Farma, M.Ag
NIP. 199206142019032039


Rizki Mulia Nanda, S.H., M.E
NIP. 199507072025051002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nuzuliatul Fitria
NIM : 210602095
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail : 210602095@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi Yang berjudul:

Pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah Terhadap Preferensi Gen Z Dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal Di Banda Aceh

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 26 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

Nuzuliatul Fitria
NIM. 210602095

Pembimbing I

Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC
NIP. 196512332023211002

Pembimbing II

Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang mana oleh Allah telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat beserta salam kita curahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Excellence* Dan Nilai-Nilai Syariah Terhadap Preferensi Generasi Z Dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal Di Banda Aceh” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam materi maupun teknik penyusunan. Namun, dengan bantuan dari berbagai pihak dan atas izin Allah, penulis berhasil menyelesaikan proposal ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar Raniry.

2. Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.S.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Muksal, S.E.I., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar Raniry.
3. Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC selaku pembimbing I dan Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si selaku pembimbing II, yang telah berkenan meluangkan waktu memberikan bimbingan, serta masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Hendra Syahputra, M.M selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah.
6. Seluruh Dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, khususnya Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu, pengalaman, arahan, serta perhatiannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
7. Kepada panutanku Bapak tercinta Murhaban (Alm), rasa sayang kepada beliau tidak pernah berkurang saat mengingat kejadian itu sampai saat inipun masih tidak

percaya. Meskipun pada akhirnya harus melewati perjalanan ini tanpa ditemani beliau. Terima kasih untuk untuk selalu mengajarkan tetap kuat dan sabar. Rasa iri dan rindu yang tak tersampaikan pelukan yang tidak ada balasan sering membuat saya terjatuh tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas kehidupan yang sudah bapak berikan

8. Pintu surgaku, Ibunda Anisah, Perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi anak-anaknya. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu berjuang supaya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada pada saat posisi ini. yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Ayah sambung Zakaria yang telah memberi kasih sayang kepada saya dalam segi moral, material, dan spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan S-1 ini. Terima kasih selalu mendo'akan dan memperjuangkan saya dengan sepenuh hati dalam menyelesaikan studi sampai ke perguruan tinggi.
10. Kepada abang kandungku Luthfi Maulidiansyah yang menjadi support system selama masa kuliah ini. Terima kasih telah memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan kuliah ini dengan baik.

11. Abang dan kakak tersayang, Luthfi Maulidiansyah, al-kausar, sunardi, mursal. juga teruntuk kakak saya Nova fitriani, raudhah dan juga aulia serta sanak saudara lainnya yang telah memberikan doa, perhatian dan semangat dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Rosiva, Nessya Wafa Nasyla dan juga Annisa Fajrina yang telah menemani dalam proses pelaksanaan penelitian, mendukung serta membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat tercinta, yaitu Nurul Hikmah, Rehanna Zahara, Nurhayati, Misra Laila, zahratul ‘Aini, yang telah setia menemani peneliti dalam suka maupun duka sejak sebelum memasuki bangku kuliah hingga saat ini.
14. Teman-teman PPKPM yang sama- sama berjuang dalam menyelesaikan tugas selama 45 hari.
15. Dan yang terakhir kepada diri sendiri, Nuzuliatul Fitria. Terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan yang dihadapi, dan tetap berjuang dalam keadaan apapun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki sejumlah kekurangan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki penulis. Penulis berharap segala usaha yang telah dilakukan dapat dianggap sebagai bentuk ibadah dan memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Penulis juga menyampaikan rasa

terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, serta memohon maaf atas segala kekhilafan yang mungkin terjadi, baik yang disengaja maupun tidak. Saran dan kritik yang konstruktif sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Wassalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	هـ	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau

diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
ó	<i>Fathah</i>	A
q̣	<i>Kasrah</i>	I
ọ́	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

kaiifa : كيف
haura : هول

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ
ramā : رَمَى
qīla : قِيلَ
yaqūlu : يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup
 Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
 Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfāl/ raudatul atfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

al-Madīnatul Munawwarah

Ṭalḥah : طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Nuzuliatul Fitria
NIM : 210602095
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : “Pengaruh *Service Excellence* Dan Nilai-Nilai Syariah Terhadap Preferensi Generasi Z Dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal Di Banda Aceh”.
Pembimbing I : Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC
Pembimbing II : Eka Octavian Pranata, S.E., Msi

Industri pariwisata halal di Indonesia memiliki potensi besar, khususnya di Banda Aceh yang menerapkan syariat Islam dalam kehidupan masyarakatnya. Pertumbuhan wisatawan di Aceh menunjukkan tren positif, meskipun sempat terdampak pandemi Covid-19. Oleh karena itu, memahami preferensi dan kebutuhan Generasi Z dalam memilih destinasi wisata halal menjadi kunci untuk meningkatkan *Service Excellence* dan penerapan nilai-nilai syariah di Banda Aceh. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah terhadap preferensi generasi Z dalam pemilihan destinasi wisata halal di Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Jumlah dari sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden pada generasi Z. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dengan membagikan kuisisioner melalui google form kepada mahasiswa generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel *Service Excellence* berpengaruh signifikan terhadap Preferensi Wisatawan generasi Z dalam pemilihan destinasi wisata halal di Banda Aceh dan variabel Nilai-nilai Syariah juga berpengaruh signifikan terhadap Preferensi Wisatawan generasi Z dalam pemilihan destinasi wisata halal di Banda Aceh. Selanjutnya secara simultan variabel *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah berpengaruh secara signifikan terhadap Preferensi Wisatawan generasi Z dalam pemilihan destinasi wisata halal di Banda Aceh.

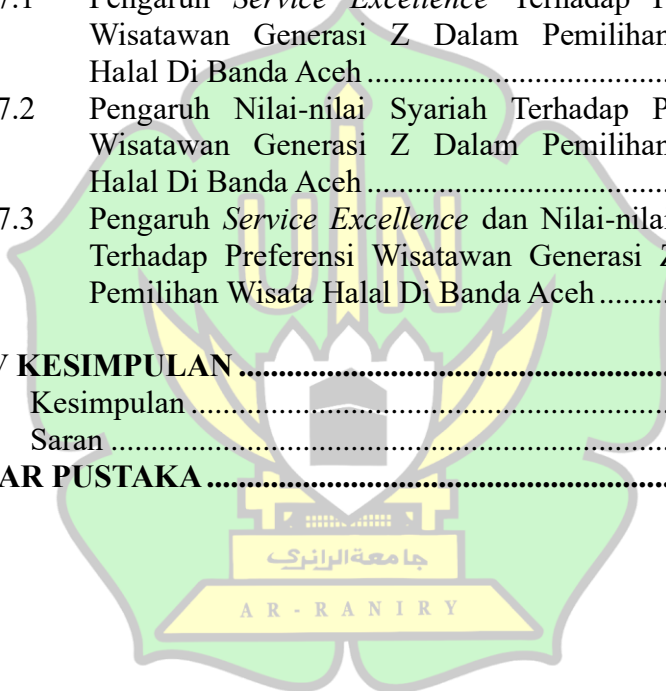
Kata Kunci: *Service Excellence*, Nilai-nilai Syariah, Preferensi Wisatawan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQSYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQSYAH SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xvii
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Pariwisata Halal	13
2.2 <i>Service Excellence</i>	15
2.2.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	15
2.2.2 Pentingnya <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) ..	16
2.2.3 <i>Service Excellence</i> dalam Perspektif Islam	18
2.2.4 Indikator <i>Service Excellence</i>	21
2.3 Nilai-Nilai Syariah	22
2.3.1 Pengertian Nilai-Nilai Syariah.....	22
2.3.2 Indikator Nilai-Nilai Syariah	23
2.4 Preferensi Wisatawan	26
2.4.1 Pengertian Preferensi Wisatawan	26
2.4.2 Indikator prefensi wisatawan.....	28
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.5.1 Pengaruh Variabel <i>Service Excellence</i> Terhadap Preferensi Wisatawan	29
2.5.2 Pengaruh Variabel Nilai-Nilai Syariah Terhadap Preferensi Wisatawan	30
2.6 Hasil Penelitian Terkait.....	31
2.7 Kerangka Penelitian.....	35

2.8	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.1.1	Jenis Penelitian	37
3.1.2	Sumber Data	37
3.1.3	Lokasi dan Objek Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4	Skala Pengukuran.....	41
3.5	Operasional Variabel.....	43
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.6.1	Uji validitas.....	45
3.6.2	Uji reabilitas	46
3.7	Uji Asumsi Klasik	46
3.7.1	Uji Normalitas	47
3.7.2	Uji Multikolinearitas.....	48
3.7.3	Uji Heterokedastisitas.....	49
3.8	Teknik Analisis Data	50
3.8.1	Uji Regresi Linear Berganda	50
3.9	Pengujian Hipotesis	51
3.9.1	Uji Parsial (Uji-T).....	51
3.9.2	Uji Simultan (Uji-F)	51
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian	53
4.2	Karakteristik Responden.....	55
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	57
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan Terhadap Wisata Halal Kota Banda Aceh.....	59
4.3	Instrumen Penelitian	60
4.3.1	Uji Validitas	60
4.3.2	Uji Reabilitas	63
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	64

4.4.1	Uji Normalitas	64
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	67
4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	68
4.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	69
4.6	Uji Hipotesis	72
4.6.1	Uji T (Uji Parsial)	72
4.6.2	Uji F (Uji Simultan).....	74
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (Uji R2).....	75
4.7	Pembahasan.....	76
4.7.1	Pengaruh <i>Service Excellence</i> Terhadap Preferensi Wisatawan Generasi Z Dalam Pemilihan Wisata Halal Di Banda Aceh	77
4.7.2	Pengaruh Nilai-nilai Syariah Terhadap Preferensi Wisatawan Generasi Z Dalam Pemilihan Wisata Halal Di Banda Aceh	78
4.7.3	Pengaruh <i>Service Excellence</i> dan Nilai-nilai Syariah Terhadap Preferensi Wisatawan Generasi Z Dalam Pemilihan Wisata Halal Di Banda Aceh	79
BAB V KESIMPULAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		83



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan globalisasi yang pesat telah menempatkan industri pariwisata sebagai salah satu pilar utama yang mendukung pertumbuhan ekonomi secara global, tidak terkecuali di Indonesia (A. et al., 2024). Indonesia, yang dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbanyak secara global, menyimpan peluang signifikan dalam memajukan destinasi wisata halal. Konsep wisata ini menitikberatkan pada penerapan kaidah-kaidah syariah sebagai landasan utama dalam seluruh aktivitas pariwisata yang ditawarkan (Sugianto et al., 2024). Wisata halal tidak hanya menarik wisatawan lokal, tetapi juga wisatawan internasional yang menginginkan pengalaman perjalanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Menurut laporan Global Muslim Travel Index (GMTI), populasi wisatawan muslim dunia diproyeksikan mencapai lebih dari 230 juta pada tahun 2028 (Mediana, 2023). Data tersebut mengindikasikan peluang pasar yang amat luas, terutama bagi wilayah dengan populasi muslim yang dominan seperti Indonesia. Beberapa negara lain, termasuk Malaysia, Turki, serta Uni Emirat Arab, sudah sejak lama mengoptimalkan potensi industri destinasi wisata halal melalui beragam terobosan serta penyediaan *Service Excellence* yang berkelas (Anwar L Nata, 2023). Sebagai negara yang mayoritas muslim terbesar secara global, Indonesia memiliki

potensi signifikan untuk mengambil peran dominan dalam sektor ini. Beberapa wilayah, antara lain Lombok, Aceh, serta Sumatra Barat, aktif dipasarkan sebagai destinasi wisata halal terkemuka. Daya pikat destinasi-destinasi ini diperkuat oleh keberadaan hotel-hotel berlabel halal, restoran yang menawarkan hidangan sesuai kaidah syariah, dan kemudahan akses sarana ibadah di berbagai lokasi wisata, yang menjadi magnet utama bagi pelancong muslim (Mediana, 2023)

Aceh merupakan salah satu wilayah yang memperlihatkan peluang signifikan. Wisata halal di Aceh telah menunjukkan potensi besar dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2014, Aceh menerima total 1,47 juta wisatawan, terdiri dari 1,42 juta wisatawan domestik dan 50.722 wisatawan asing. Jumlah ini meningkat menjadi 1,77 juta wisatawan pada tahun 2015, dengan rincian 1,717 juta domestik dan 54.588 asing. Pada tahun 2016, total kunjungan mencapai 2,23 juta orang, dengan 2,15 juta wisatawan domestik dan 76.452 asing. Pada tahun 2019, jumlah wisatawan melonjak menjadi 2.636.916 orang, dengan rincian 2.529.879 wisatawan domestik dan 107.037 wisatawan asing. (Rajasa, 2019)

Namun, pandemi COVID-19 memberikan dampak signifikan terhadap sektor pariwisata di Aceh. Pada tahun 2020, terdapat penurunan signifikan pada angka kunjungan wisatawan, yakni mencapai minus 48,52%. Namun demikian, situasi ini mulai menunjukkan perbaikan di tahun berikutnya, ditandai dengan

adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 7,55% pada 2021. Hal ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata halal di Aceh memiliki daya tahan yang baik dan potensi untuk kembali tumbuh (Usrah & Kembaren, 2024).

Kota Banda Aceh, yang merupakan pusat pemerintahan Provinsi Aceh, menyimpan peluang yang signifikan untuk mengembangkan sektor destinasi wisata halal. Berbeda dengan daerah lain di Indonesia, Banda Aceh menerapkan syariat Islam dalam kehidupan masyarakatnya, yang menjadikannya destinasi yang sangat relevan bagi wisatawan muslim. Destinasi unggulan seperti Masjid Raya Baiturrahman, Museum Tsunami, dan berbagai pantai eksotis seperti pantai Ulee Lheue menjadi daya tarik utama wisatawan yang mencari pengalaman halal dan bernilai islami (Rizal et al., 2024). Selain itu, berbagai kuliner khas Aceh seperti mie Aceh dan kuah pliek u yang telah bersertifikat halal semakin memperkuat daya saing pariwisata halal di wilayah ini. Selain dikenal dengan berbagai penghargaan serta potensi destinasi wisatanya, Aceh juga memiliki budaya dan kehidupan sosial yang erat kaitannya dengan nilai-nilai syariat Islam. Bahkan, Aceh menerapkan sistem hukum tersendiri yang berlandaskan syariat Islam, yang dikenal dengan istilah Qanun. Qanun merupakan peraturan yang bersumber dari ajaran Islam dan kemudian diadaptasi serta dipraktikkan sebagai bagian dari hukum adat masyarakat Aceh (Santoso et al., 2021). Hadirnya Syariat Islam di Aceh menjadi pembeda atas wisata halal Aceh dengan wisata halal

lainnya. Kesarasian implementasi Syariat Islam dalam setiap aspek kehidupan terkhusus dalam sektor wisata merupakan cita-cita kita bersama dalam membangun konsep wisata halal di Aceh (Israk et al., 2022). Dalam hal ini, nilai-nilai syariah tidak hanya sebatas aturan formal, tetapi juga mencakup prinsip etika, kejujuran, keramahan, dan tanggung jawab sosial yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan wisata. Nilai-nilai tersebut memperkuat identitas Aceh sebagai destinasi halal yang autentik, sekaligus memberikan rasa aman, nyaman, dan berkah bagi wisatawan muslim yang berkunjung.

Namun, meskipun potensinya besar, ada beberapa tantangan yang harus diatasi. Salah satunya adalah peningkatan infrastruktur dan kualitas layanan yang sesuai dengan standar global dalam industri wisata halal. Keberadaan generasi Z sebagai konsumen potensial juga menuntut inovasi dalam pemasaran digital dan pengalaman wisata yang lebih interaktif (Ginanjari & Purwanto, 2022). Oleh karena itu, strategi pengembangan pariwisata halal di Banda Aceh harus mempertimbangkan kebutuhan generasi muda dengan mengintegrasikan teknologi, pelayanan berbasis syariah, serta memperkuat citra Banda Aceh sebagai destinasi unggulan wisata halal di Indonesia dan dunia.

Kelompok masyarakat yang termasuk dalam generasi milenial, atau yang dikenal pula sebagai generasi Y, mencakup individu yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000. Di Indonesia, populasi Muslim yang tergolong dalam kelompok usia tersebut

terbilang signifikan. Dengan kata lain, generasi milenial Muslim merujuk pada individu-individu beragama Islam yang lahir di rentang dua dekade tersebut. Dinamika pertumbuhan generasi milenial Muslim beriringan dengan kemajuan sektor pariwisata halal di tanah air. Sektor pariwisata sendiri menjadi salah satu instrumen penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, dan dalam konteks kekinian, pariwisata berbasis halal menawarkan nilai tambah yang cukup besar baik bagi pelancong domestik maupun wisatawan asal luar negeri. Pertumbuhan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun, terutama di kalangan Muslim, menunjukkan adanya pergeseran signifikan yang menjadikan industri pariwisata sebagai komponen krusial dalam lanskap ekonomi global. Industri ini dinilai mampu menawarkan kontribusi nyata, baik dalam menciptakan lapangan pekerjaan maupun meningkatkan aktivitas ekonomi di sebuah negara. (Unnafi, 2020).

Namun, seiring perkembangan zaman, peran Generasi Z semakin menonjol. Generasi Z, yang berusia rata-rata antara 16-25 tahun. Generasi ini tumbuh dalam lingkungan serba digital sehingga menunjukkan preferensi tinggi terhadap pengalaman wisata yang dapat mereka bagikan di media sosial. Menjadi target pasar strategis bagi pengembangan wisata halal di Aceh. Kelompok ini menunjukkan preferensi tinggi terhadap destinasi yang menawarkan fasilitas berbasis teknologi serta pelayanan ramah Muslim. Dengan populasi Muslim yang berusia rata-rata 25 tahun pada tahun 2022, Aceh memiliki peluang besar untuk

meningkatkan daya tarik wisata halal bagi Generasi Z. Oleh karena itu, memahami preferensi dan kebutuhan Generasi Z dalam memilih destinasi wisata halal menjadi kunci untuk meningkatkan *Service Excellence* dan penerapan nilai-nilai syariah di Banda Aceh.(Fikri, 2023). Generasi Z juga dikenal sangat sensitif terhadap kualitas pelayanan (*service excellence*) yang mereka terima. Kelompok ini cenderung memberikan penilaian cepat melalui ulasan digital dan media sosial apabila pelayanan dianggap tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Sebaliknya, pelayanan yang unggul, ramah, dan sesuai kebutuhan akan dengan mudah membangun loyalitas serta meningkatkan daya tarik destinasi wisata di mata generasi ini.

Pemerintah setempat bersama para pengusaha di sektor pariwisata telah mengambil berbagai langkah strategis guna memperkuat posisi kompetitif kawasan tersebut. Mulai dari memperbaiki sarana prasarana yang mendukung, hingga memanfaatkan media digital sebagai sarana promosi, seluruh upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan popularitas dan daya tarik destinasi yang dimaksud. Namun, tantangan masih tetap ada, terutama dalam memahami kebutuhan dan preferensi generasi muda yang terus berkembang. Generasi Z, misalnya, tidak hanya mencari destinasi yang menawarkan fasilitas halal, tetapi juga pengalaman wisata yang dapat mereka bagikan di media sosial. Mereka cenderung memilih destinasi yang menawarkan kombinasi

antara keindahan visual, kenyamanan, dan kesesuaian dengan nilai-nilai pribadi mereka.

Pariwisata halal di Banda Aceh memiliki potensi yang besar untuk berkembang, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada pemahaman yang mendalam tentang preferensi generasi Z. Dengan mengintegrasikan pelayanan unggul dan nilai-nilai syariah, Banda Aceh dapat meningkatkan daya saingnya sebagai destinasi wisata halal unggulan di Indonesia dan dunia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal untuk mewujudkan visi tersebut, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan industri pariwisata halal yang berkelanjutan.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah terhadap Preferensi Generasi Z dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal di Banda Aceh”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka fokus permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini ialah:

1. Apakah *Service Excellence* berkontribusi dalam membentuk preferensi gen z ketika memilih destinasi wisata halal di Banda Aceh?

2. Apakah penerapan nilai-nilai syariah turut memengaruhi preferensi gen z dalam menentukan pilihan destinasi wisata halal di Banda Aceh?
3. Apakah terdapat pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah terhadap Preferensi Generasi Z dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal di Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis sejauh mana *Service Excellence* dapat memengaruhi Preferensi Gen Z dalam menentukan pilihan terhadap Destinasi Wisata Halal yang berlokasi di Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh Nilai-Nilai Syariah terhadap Preferensi Generasi Z dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal di Banda Aceh?
3. Untuk mengetahui pengaruh *Service Excellence* dan Nilai-Nilai Syariah terhadap Preferensi Generasi Z dalam Pemilihan Destinasi Wisata Halal di Banda Aceh?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan
Penelitian ini diproyeksikan memberi sumbangsih penting terhadap pematangan konsep service excellence, nilai-nilai

syariah, dan kecenderungan preferensi gen z dalam ranah pariwisata halal. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan menambah khazanah kajian terkait aspek perilaku konsumen generasi Z ketika menentukan pilihan destinasi wisata halal, dengan mengambil studi pada Banda Aceh yang telah lama diakui sebagai pusat pariwisata syariah terkemuka di Indonesia.

2. Pendalaman Konsep Pariwisata Halal

Dengan adanya penelitian ini, konsep pariwisata halal dapat dianalisis lebih mendalam dari perspektif *Service Excellence* dan nilai-nilai syariah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pijakan bagi riset-riset mendatang yang menelusuri penggabungan antara *Service Excellence* dan nilai-nilai syariah pada sektor pariwisata.

3. Kajian Generasi Z dalam Pariwisata Halal

Penelitian ini juga memberikan kontribusi untuk memahami perilaku generasi Z, terutama dalam konteks keinginan mereka terhadap layanan pariwisata halal. Pengetahuan ini penting untuk memetakan preferensi generasi muda yang akan menjadi konsumen utama di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Panduan bagi Pelaku Industri Pariwisata

Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pelaku industri pariwisata di Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis syariah. Dengan memahami

kebutuhan dan preferensi generasi Z, pelaku usaha dapat menyusun strategi yang lebih efektif untuk menarik wisatawan muda, terutama di segmen wisata halal.

2. Pengembangan Destinasi Wisata Halal

Hasil kajian ini berpotensi menjadi acuan bagi pemerintah daerah serta para pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi pengembangan destinasi wisata halal di wilayah Banda Aceh. Informasi mengenai pentingnya *Service Excellence* dan penerapan nilai-nilai syariah dapat membantu dalam merancang program-program peningkatan kualitas destinasi.

3. Meningkatkan Daya Saing Banda Aceh

Dengan penerapan temuan penelitian ini, Banda Aceh dapat meningkatkan daya saingnya sebagai destinasi wisata halal di tingkat nasional maupun internasional. Hal ini akan mendukung pencapaian target peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

4. Manfaat bagi Generasi Z

Penelitian ini memberikan manfaat langsung kepada generasi Z sebagai konsumen. Dengan meningkatnya pemahaman terhadap preferensi mereka, layanan pariwisata yang ditawarkan akan semakin relevan dan memuaskan kebutuhan mereka, sehingga pengalaman berwisata menjadi lebih bermakna.

5. Bahan Evaluasi Kebijakan

Temuan penelitian ini juga dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk mengevaluasi dan menyusun kebijakan yang lebih relevan dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata halal, khususnya di daerah berbasis syariah seperti Banda Aceh.

1.5 Sistematika Penelitian

Penyusunan kerangka pembahasan dimaksudkan untuk menciptakan alur penelitian yang runtut, sehingga karya ilmiah yang dihasilkan menjadi jelas, terstruktur, dan memudahkan pemahaman bagi para pembaca. Berikut disajikan tata urutan pembahasan pada penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama memuat sejumlah bagian penting, meliputi uraian mengenai dasar munculnya isu penelitian, perumusan persoalan yang ingin diteliti, penjelasan mengenai arah pencapaian penelitian, uraian terkait kontribusi atau kegunaan studi, serta penjabaran alur sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua membahas landasan konseptual yang meliputi berbagai teori serta hasil-hasil kajian terdahulu, yang selanjutnya membangun kerangka pemikiran penelitian ini. Teori-teori terpilih dijadikan pijakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis sejauh

mana pengaruh *Service Excellence* dan nilai-nilai syariah dalam membentuk preferensi gen z ketika menentukan pilihan terhadap destinasi wisata halal. Seluruh pembahasan di bab ini bertujuan untuk memperjelas hubungan antara variabel yang diteliti dan memperkuat argumen penelitian berdasarkan telaah literatur yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga, dipaparkan secara komprehensif rancangan penelitian yang meliputi penjelasan tipe penelitian yang digunakan, identifikasi sumber data yang relevan, penentuan sampel yang diambil dalam studi, uraian rinci terkait variabel yang dikaji, serta penjabaran mengenai metode analisis data yang akan diterapkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat menyajikan temuan penelitian serta analisis yang mendetail mengenai hasil-hasil yang diperoleh sepanjang proses riset.

BAB V PENUTUP

Bab lima menjadi bagian penutup yang menguraikan rangkuman hasil penelitian beserta rekomendasi yang diberikan oleh penulis.