

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata halal atau halal tourism merupakan salah satu bentuk kegiatan pariwisata yang diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah Islam. Konsep ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim dalam menjalankan aktivitas perjalanan tanpa meninggalkan kewajiban keagamaannya. Menurut (Carboni, Perelli, & Sistu 2017) halal tourism atau pariwisata halal didefinisikan sebagai bentuk pariwisata yang sesuai dengan ajaran Islam, yang dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim berdasarkan praktik keagamaan pribadi mereka selama perjalanan. Di sisi lain, Jafari dan Scott (2013), mendefinisikan wisata halal sebagai aktivitas wisata atau perjalanan yang dirancang untuk mematuhi persyaratan hukum syariah (Jafari & Scott, 2013)

Berdasarkan laporan *Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index* (GMTI) 2025, jumlah kunjungan wisatawan Muslim internasional mencapai 176 juta pada tahun 2024, yang merupakan peningkatan sebesar 25% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah wisatawan Muslim global tersebut menunjukkan adanya peluang pasar yang signifikan bagi destinasi wisata yang mampu menyediakan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan prinsip syariah (Crescentrating, 2025). Kondisi ini memicu lonjakan permintaan terhadap makanan, produk, dan layanan yang memiliki sertifikasi halal. Selama sepuluh tahun terakhir, konsep kehalalan telah meluas dari sekadar prinsip gaya hidup umat Islam menjadi faktor penting dalam penyediaan makanan, produk, dan layanan secara masif. (Prasetyo et al., 2025). Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia memiliki posisi strategis untuk menangkap peluang pasar pariwisata halal global. Berdasarkan data dari *Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index* (GMTI), Indonesia secara konsisten masuk dalam daftar negara tujuan wisata Muslim teratas. Keberhasilan Indonesia dalam peta pariwisata halal global perlu diterjemahkan secara lebih konkret di tingkat daerah, mengingat implementasi dan kualitas pengalaman wisatawan sangat ditentukan oleh pengelolaan destinasi di level provinsi maupun kabupaten/kota. Dalam konteks ini,

Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu wilayah strategis yang berpotensi memperkuat posisi Indonesia sebagai destinasi wisata halal unggulan (Yudiantoro & Suselo, 2024).

Pembangunan sektor pariwisata di Provinsi Jawa Barat terus menjadi perhatian pemerintah daerah melalui berbagai program pengembangan dan promosi destinasi. Provinsi ini memiliki potensi pariwisata yang beragam, meliputi wisata alam, budaya, dan wisata buatan, yang didukung oleh kondisi geografis yang strategis, kekayaan sosial budaya, serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Keberagaman potensi tersebut menjadi modal penting dalam mendorong pertumbuhan industri pariwisata sekaligus meningkatkan daya saing destinasi di tingkat regional maupun nasional. Oleh karena itu, pengembangan pariwisata di Jawa Barat tidak hanya dituntut untuk meningkatkan jumlah kunjungan, tetapi juga memastikan kualitas layanan dan fasilitas yang ramah Muslim guna menciptakan kepuasan dan loyalitas wisatawan (Afriza et al., 2020).

Dengan demikian, Cirebon memiliki potensi besar untuk menarik segmen wisatawan Muslim dari Jawa Barat yang menekankan aspek kenyamanan berwisata sesuai prinsip syariah. Melalui pengembangan Pariwisata halal yang berbasis pada nilai-nilai budaya Islam, ketersediaan kuliner halal, serta fasilitas ibadah yang memadai (Suhandi, 2023). Dengan demikian, Cirebon dapat diposisikan tidak hanya sebagai destinasi budaya dan sejarah, tetapi juga sebagai pusat wisata halal yang relevan dengan kebutuhan dan preferensi wisatawan domestik pada era kontemporer (Santika, 2021). Berikut adalah data rekapitulasi kunjungan wisata kota Cirebon saat libur lebaran:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kunjungan Wisata Kota Cirebon Saat Libur Lebaran

No	Tahun	Obyek Wisata						Jumlah
		Cirebon Waterland	Keraton Kacirebonan	Keraton Kasepuhan	Keraton Kanoman	Taman Air Guha Sunyaragi	Wisata Bahari Kejawan	
1	2023	2.831	766	2.361	-	2.183	23.254	31.395
2	2024	3.562	1.242	3.126	-	2.591	40.228	50.749
3	2025	1.042	512	3.245	191	1.915	79.770	86.675

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon

Tabel 1.1 memperlihatkan data kunjungan wisata Kota Cirebon selama libur lebaran dari tahun 2023 hingga 2025 menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengunjung, berdasarkan rekapitulasi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon. Tabel ini mencatat angka kunjungan ke beberapa objek wisata utama, seperti Cirebon Waterland (tempat wisata air), Keraton Kacirebonan, Keraton Kasepuhan, dan Keraton Kanoman (istana kerajaan), serta Taman Air Guha Sunyaragi dan Wisata Bahari Kejawanan (tempat wisata pantai). Total pengunjung melonjak dari sekitar 31.000 orang di 2023, naik menjadi 51.000 di 2024, dan mencapai 87.000 di 2025, peningkatan ini menunjukkan adanya pertumbuhan minat wisatawan terhadap destinasi wisata di Kota Cirebon, khususnya pada momentum libur hari besar keagamaan. Namun demikian, peningkatan tersebut tidak terjadi secara merata pada seluruh objek wisata. Wisata Bahari Kejawanan menunjukkan lonjakan yang sangat signifikan, dari 23.254 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 79.770 kunjungan pada tahun 2025, atau meningkat lebih dari tiga kali lipat dalam kurun waktu dua tahun. Sementara itu, beberapa objek lain seperti Cirebon Waterland justru mengalami penurunan pada tahun 2025. Ketimpangan ini mengindikasikan adanya pergeseran preferensi wisatawan atau faktor tertentu yang menjadikan Wisata Bahari Kejawanan lebih diminati dibandingkan destinasi lainnya. Lonjakan jumlah pengunjung yang sangat tinggi pada satu destinasi berpotensi menimbulkan tekanan terhadap kapasitas pelayanan, kualitas fasilitas, serta manajemen pengelolaan, terutama pada periode puncak kunjungan seperti libur lebaran. Kondisi *overtourism* dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan, meningkatnya waktu tunggu, serta berkurangnya kualitas interaksi pelayanan antara petugas dan wisatawan. Selain itu, peningkatan jumlah kunjungan secara kuantitatif tidak serta-merta mencerminkan tingkat kepuasan wisatawan secara kualitatif. Kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan, ketersediaan fasilitas, serta kesesuaian pengalaman yang diperoleh dengan harapan awal. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji apakah lonjakan kunjungan tersebut diiringi dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang mampu mempertahankan tingkat kepuasan wisatawan, khususnya pada destinasi Wisata Bahari Kejawanan sebagai objek dengan jumlah kunjungan tertinggi.

Wisata Bahari Kejawanan merupakan wisata pantai menghadap ke utara Laut Jawa, terletak di Kelurahan Pegambiran Kecamatan Lemahwungkuk Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat, tidak jauh dengan Pelabuhan Cirebon (Handayani et al., 2021). Berlokasi dekat dengan pusat Kota Cirebon, aksesibilitas menuju pantai ini sangat strategis dan mudah dijangkau. Destinasi ini menawarkan daya tarik alam yang memukau, lengkap dengan daya tarik lanskap pesisir. Wisata Bahari Kejawanan memiliki survei kepuasan masyarakat triwulan II 2025 yang menunjukkan bahwa pelayanan petugas mungkin lebih baik daripada periode sebelumnya (97,47%). Meskipun tingkat kepuasan secara umum menunjukkan angka tinggi, hasil tersebut belum secara spesifik mengukur kepuasan wisatawan Muslim berdasarkan indikator kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim. Hal ini telah membuatnya bersaing dengan destinasi wisata bahari lain di Jawa Barat, dengan sentra kuliner seafood dan menyediakan spot foto yang menjadi daya tarik visual bagi wisatawan. (Hamidah, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, sebagian besar wisatawan yang mengunjungi Wisata Bahari Kejawanan menunjukkan karakteristik utama yang penting untuk memberikan berbagai pandangan tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang ramah Muslim. Yang paling menonjol adalah: (1) Sebagian besar responden adalah perempuan (7 dari 10 orang), (2) mayoritas berada pada rentang usia 20-35 tahun (6 orang), (3) mayoritas melakukan kunjungan pertama ke Wisata Bahari Kejawanan (7 orang), (4) mayoritas wisatawan beragama Muslim (10 orang).

Karakteristik ini dipilih karena mewakili proporsi terbesar dalam data demografis responden, sehingga mencerminkan kelompok yang paling signifikan dalam penelitian. Pertama, dominasi responden perempuan (70%) ini penting karena wisatawan wanita Muslim biasanya memiliki preferensi unik terkait privasi dan fasilitas halal, seperti kamar mandi yang tertutup dan higienis, yang sangat krusial dalam konteks wisata ramah Muslim (Zakinah & Alawi, 2024). Kedua, kelompok usia 20-35 tahun (60%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan individu dewasa muda yang aktif melakukan perjalanan dan cenderung memiliki harapan tinggi terhadap mutu pelayanan. Ketiga, kunjungan pertama yang dominan (70%) mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai Wisata

Bahari Kejawanan berdasarkan kesan pertama mereka, yang berperan penting dalam membentuk citra destinasi tersebut. Keempat, wisatawan yang berkunjung mayoritas Muslim (100%) hal ini menunjukkan bahwa Wisata Bahari Kejawanan memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata ramah Muslim.

Hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sebuah wisata adalah pelayanan yang berkualitas tinggi, Hapsari et al. (2017) menyatakan bahwa salah satu komponen penting yang akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan adalah faktor kualitas pelayanan. Pemenuhan harapan pengunjung dalam proses penyampaian layanan adalah kunci utama agar mereka merasa puas dan loyal, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan mereka untuk kembali dan merekomendasikan layanan tersebut ke orang lain (Hapsari et al., 2017).

Meskipun memiliki daya tarik dan aksesibilitas yang memadai, terdapat fenomena masalah yang menghambat peningkatan minat kunjungan wisatawan ke Wisata Bahari Kejawanan. Salah satu permasalahan utama adalah kualitas layanan yang belum optimal. Layanan yang diberikan oleh pengelola pada bagian penjaga loket terkesan kurang responsif dan tidak mengutamakan keramahan, kemudian selain dari pengelola para pedagang yang membuka usaha UMKM di dalam area Wisata Bahari Kejawanan terbilang memaksa para pengunjung untuk membelinya. Sehingga memberikan kesan negatif bagi kenyamanan wisatawan saat berkunjung. Akibatnya, meskipun daya tarik pantai mampu menarik minat wisatawan, banyak calon pengunjung yang mengurungkan niat untuk berkunjung kembali. Di sisi lain, fasilitas ramah Muslim yang dilakukan oleh pihak pengelola masih belum berjalan maksimal. Masih banyak wisatawan yang merasa fasilitas di Wisata Bahari Kejawanan kurang memadai. Idealnya, kualitas layanan destinasi dan fasilitas yang ramah Muslim dapat berjalan beriringan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman wisatawan. Namun pada kenyataannya, fasilitas ramah Muslim belum sepenuhnya diterapkan pada Wisata Bahari Kejawanan, begitu pula sebaliknya. Ketidakseimbangan antara kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim ini membuat citra destinasi menurun. Namun, pengelola berusaha menunjukkan kualitas manajemen kelola yang baik, mulai dari sistem reservasi yang dapat dilakukan melalui media sosial Instagram, pengelolaan keluhan, hingga

pengawasan kebersihan lingkungan dan keselamatan pengunjung yang disesuaikan dengan kebutuhan serta kebiasaan wisatawan. Walaupun begitu, tidak sedikit wisatawan yang mengeluhkan tentang kebersihan, terutama soal kebersihan fasilitas seperti kamar mandi ataupun ruang bilas. Dari sisi layanan jasa, tersedia loket pembelian tiket, fasilitas kesehatan dan bantuan medis, serta penyewaan pelampung dan perahu karet untuk menunjang aktivitas wisata bahari. Sementara itu, layanan digital turut mendukung kemudahan akses informasi dan transaksi melalui media sosial serta pembayaran elektronik, sehingga keseluruhan layanan yang diberikan Wisata Bahari Kejawanan diharapkan mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih nyaman.(Rahajeng et al., 2016).

Dalam memenuhi kepuasan wisatawan tidak hanya kualitas layanan yang perlu diperhatikan, tetapi fasilitas yang ramah Muslim juga menjadi salah satu faktor kepuasan wisatawan. Ketika berbicara tentang fasilitas yang ramah Muslim, (Zamani-Farahani, 2010) mengatakan bahwa hal itu mengacu pada kebiasaan dan prinsip Islam yang diterapkan di tempat tujuan. Pantai Kejawanan menyediakan berbagai fasilitas fisik wisata yang dapat dinikmati, antara lain penyewaan perahu motor dan perahu karet, serta tersedianya area khusus untuk kegiatan memancing dan zona berenang yang aman, lahan parkir yang luas, mushola, kantin dan pusat informasi. Namun, selama pengembangannya, banyak pengunjung mengeluh akibat kurangnya fasilitas dan infrastruktur penyediaan air (Mulia, 2025). Misalnya, tempat bilas untuk perempuan dan laki-laki hanya tersedia delapan ruangan, sehingga saat akhir pekan ketika pengunjung ramai, antrian menjadi cukup panjang. Fasilitas seperti mushola pun tidak ada kamar mandi, hanya tersedia tempat wudu dan itupun belum terpisah antara laki-laki dan perempuan. Selain itu, kebersihan dari setiap sudut area wisata Bahari Kejawanan masih kurang dari pantauan petugas. Hal ini menyebabkan naik dan turunnya tingkat kepuasan wisatawan. (Inayah, 2023). Oleh karena itu, dalam mencapai kepuasan wisatawan perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, termasuk kualitas layanan dan fasilitas yang menunjang kebutuhan wisatawan Muslim (Sihite & Nurul Fitri Handayani, 2023).

Perkembangan pariwisata halal ini tidak hanya akan memperluas pasar wisatawan domestik, tetapi juga menambah nilai kompetitif destinasi wisata Bahari

Kejawanan di mata wisatawan Muslim. Kepuasan wisatawan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan, sehingga kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas ramah Muslim yang memadai menjadi aspek krusial yang perlu dikaji secara mendalam (Putri, 2024). Peningkatan kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim diharapkan dapat memberikan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan pada objek Wisata Bahari Kejawanan.

Meskipun Wisata Bahari Kejawanan memiliki potensi sebagai destinasi wisata bahari yang menarik, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim di lokasi tersebut, serta bagaimana hal ini memengaruhi kepuasan wisatawan Muslim. Sebagian peneliti, seperti (Mihardi et al., 2023) menyebutkan bahwa meski memiliki objek wisata Bahari, penelitian tersebut hanya menyoroti kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan tanpa mempertimbangkan fasilitas ramah Muslim. Penelitian lainnya, (Sihite & Nurul, 2023) penelitian ini menyoroti pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan di restoran, namun belum meneliti hubungan langsung mengenai wisata halal.

Selain itu, sebagian besar penelitian mengenai kepuasan wisatawan masih berfokus pada aspek promosi, daya tarik destinasi, serta fasilitas pariwisata secara umum, tanpa secara spesifik mengukur dimensi fasilitas ramah Muslim seperti ketersediaan tempat ibadah yang memadai, pemisahan fasilitas berdasarkan gender, serta penyediaan sarana yang sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, terdapat *research gap* berupa belum adanya penelitian yang menggabungkan kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim dalam satu model. Belum fokus pada wisata bahari dalam konteks halal tourism. *Novelty* secara spesifik menguji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata bahari Kejawanan secara kuantitatif menggunakan pendekatan regresi linear berganda. (Ramdani, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan wisatawan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS RAMAH MUSLIM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA BAHARI KEJAWANAN”**.

B. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan pada bagian latar belakang. Subbagian ini akan membahas secara terstruktur terkait identifikasi masalah, pembatasan masalah, serta perumusan masalah. Ketiga unsur tersebut disusun guna memperjelas arah kajian dan batasan ruang lingkup penelitian, sehingga proses pelaksanaan studi dapat berjalan secara fokus dan selaras dengan sasaran yang hendak dicapai.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disajikan, berikut adalah identifikasi masalah yang teridentifikasi untuk penelitian ini:

- a. Kualitas layanan wisata di lapangan belum diketahui konsistensinya terutama terkait sikap, keramahan, dan profesionalitas staf dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Muslim.
- b. Fasilitas ramah Muslim seperti tempat ibadah, area wudhu, serta ketersediaan kuliner halal masih belum terstandarisasi dan belum merata di seluruh area wisata, sehingga dapat menurunkan kenyamanan wisatawan Muslim.
- c. Belum diketahui secara pasti tingkat kepuasan wisatawan Muslim terhadap kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim yang ada.

2. Pembatasan Masalah

Penelitian ini untuk menjaga fokus serta memastikan tujuan dapat tercapai secara efektif, peneliti menetapkan beberapa batasan penelitian yang berkaitan dengan lokasi dan waktu. Keterbatasan penelitian ini juga dipengaruhi oleh durasi penyusunan skripsi yang harus diselesaikan selama masa perkuliahan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan berkunjung wisatawan.
- b. Populasi penelitian adalah pengunjung Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon.
- c. Variabel kepuasan wisatawan diukur berdasarkan persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim pada periode tahun 2025-2026.

3. Rumusan Masalah

Peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan ramah Muslim secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas ramah Muslim secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi atas permasalahan yang telah dirumuskan dengan menggunakan metode ilmiah yang terstruktur, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara lebih spesifik, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan ramah Muslim secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas ramah Muslim secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim secara simultan mempengaruhi kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang berarti, baik dalam aspek teoritis maupun penerapan praktis. Secara umum, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi beberapa aspek berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan agar mendapatkan lebih banyak pengetahuan, sebagai sarana menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian. Memahami perilaku wisatawan dalam mengambil kepuasan berwisata dengan melibatkan kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim yang tepat.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini memperkaya literatur pariwisata ramah Muslim (*halal tourism*) dengan data empiris dari konteks wisata bahari, yang jarang dieksplorasi. Akademisi dapat menggunakannya untuk menguji atau memperluas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi wisatawan

Penelitian ini dapat berguna bagi wisatawan serta calon wisatawan untuk berkunjung ke sebuah destinasi, dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan pertimbangan terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang ramah Muslim.

b. Bagi pengelola Wisata Bahari Kejawanan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pengelola dalam pengembangan Wisata Bahari Kejawanan. Pengelola diharapkan dapat mempertimbangkan dan menjadi bahan evaluasi seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam proposal skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Ramah Muslim terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan” pembahasannya dikelompokkan dalam lima bagian dan disusun secara sistematis seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, batasan penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dibahas dalam bab ini. Untuk menjelaskan tujuan penelitian ini, bab ini berfungsi sebagai pengantar.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi kajian teori, yaitu teori mengenai pariwisata halal, kualitas layanan, fasilitas ramah Muslim, kepuasan wisatawan, serta berisi penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tujuan penelitian, yakni bagaimana kualitas layanan dan fasilitas yang mendukung kebutuhan Muslim memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan. Selain itu, bab ini juga menjelaskan lokasi dan periode penelitian, teknik pemilihan informan, cara pengumpulan data, serta pendekatan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan, yang membahas temuan penelitian tentang bagaimana kualitas layanan dan fasilitas yang ramah Muslim memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan. Menyajikan hasil analisis data, meliputi gambaran umum objek penelitian, temuan penelitian, *output* pengolahan data, pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian kecocokan model dan hipotesis, uji koefisien determinasi, ringkasan respons responden terhadap kuesioner, serta pembahasan mendalam atas hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan bagian penutup, yang mencakup kesimpulan sebagai ringkasan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian, serta saran-saran sebagai rekomendasi penulis berdasarkan hasil pembahasan.

