

**KETERSEDIAAN INTERNET TERHADAP PERILAKU WISATAWAN
GENERASI Z DAN PEMANFAATAN SMARTPHONE SEBAGAI
MEDIATOR PADA TAMAN KAMBANG IWAK, PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Nama : Krisna Ramadhani

Npm : 062140610421

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2025

**KETERSEDIAAN INTERNET TERHADAP PERILAKU WISATAWAN
GENERASI Z DAN PEMANFAATAN SMARTPHONE SEBAGAI
MEDIATOR PADA TAMAN KAMBANG IWAK, PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Nama : Krisna Ramadhani
Npm : 062140610421**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2025

Pembimbing I

**Dr. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 1960080611989101001**

Pembimbing II

**Rini, S.E., M.AB
NIP 19601228199003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Krisna Ramadhani
Npm : 062140610421
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Ketersediaan Internet terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z dan Pemanfaatan Smartphone sebagai Mediator Pada Taman Kambang Iwak, Palembang.

Dengan ini menyatakan hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 15 Agustus 2025



Krisna Ramadhani

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Krisna Ramadhani
NPM : 062140610421
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Psikologi Pelayanan/Pelayanan Prima
Judul Skripsi : Ketersediaan Internet terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z dan Pemanfaatan Smartphone sebagai Mediator pada Taman Kambang Iwak, Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M Ketua Penguji		28/07/2025
2.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Anggota Penguji		28/07/2025
3.	Keti Purnama Sari, S.E., M.Si Anggota Penguji		
4.	Dwi Riana, S.E., M.AB Anggota Penguji		5/08/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ternyata aku juga bisa”

Tidurnya larut malam

Pagi-pagi udah bangun

Kuat banget mental super hero

Saya Persembahkan Kepada:

- Ayahanda dan Ibunda, yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.
- Keluarga Tersayang.
- Dan Almamater Kebanggaan.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atau karunia dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW agar kita menjadi ummat yang mendapat syafaatnya dikemudian akhir kelak. Skripsi dengan judul “KETERSEDIAAN INTERNET TERHADAP PERILAKU WISATAWAN GENERASI Z DAN PEMANFAATAN SMARTPHONE SEBAGAI MEDIATOR PADA TAMAN KAMBANG IWAK, PALEMBANG” ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat berharap akan kritik dan saran dari para pembaca yang dapat membantu dalam penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kesalahan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis Skripsi ini dan pada umumnya bagi para pembaca.

Palembang, Agustus 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis dengan segenap hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terkait yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Allah Swt, yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, kesabaran serta keteguhan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas penelitian ini dengan baik tanpa melalaikan perintah-NYA.
2. Kedua Orang Tuaku Bapak Sulkipli dan Ibu Kasiyem yang sudah memberikan dukungan tak terbatas baik materil maupun inmateril, sehingga peneliti dapat menapaki bangku perkuliahan dari awal hingga menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi , M.T Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Irma Salamah, S.T., M. T.I Selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik beserta jajarannya.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par Selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan wisata.
7. Bapak Dr. Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Ibu Rini, S.E., M.AB Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi.
9. Dosen dan Segenap Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Keluarga Besar penulis yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi.
11. Sahabat pena yang jauh disana atas dukungan setiap pagi yang selalu mengingatkan untuk selalu semangat.

12. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu dimana. Seperti kata Bj Habibie ‘ Kalau Emang dia di lahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat
13. Wisatawan yang telah membantu mengisi kuesioner saya sehingga data yang saya kumpulkan dapat terpenuhi.
14. Teman Permaduan penulis yaitu Alvia Monica, Fidya Nurrahma, Siti Nurazizah Saskia, Aulia Berliana yang telah menemani penulis dari awal hingga akhir.
15. Teman Seperjuangan saya yaitu seluruh teman-teman Usaha Perjalanan Wisata 2021, khususnya teman-teman 8BPB yang tidak bisa satu-persatu saya sebutkan.
16. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan yang tidak pernah memutuskan menyerah.

Penulis menyadari bahwa penelitian yang penulis lakukan dan tuangkan dalam tulisan skripsi ini belum sempurna. Dengan demikian diperlukan sumbangsih masukan yang membangun untuk menyempurnakan penelitian ini agar dapat bermanfaat bagi semua kalangan.

Palembang, Agustus 2025

Penulis

ABSTRACT

This research is entitled "Internet Availability on Generation Z Tourist Behavior and the Utilization of Smartphones as Mediators in Kambang Iwak Park, Palembang". This study aims to determine the direct and indirect influence of Internet Availability variables on the Behavior of Generation Z Travelers through the Use of Smartphones in Kambang Iwak Park, Palembang City. This study uses primary data collected by distributing questionnaires through google-form to Generation Z Tourists who have visited Kambang Iwak in the last 3 months as many as 100 samples determined by the purposive sampling method. The method used in this study is SEM-PLS (Partial Least Square) using a data analysis tool, namely SmartPLS 4.0. The results of this study show that Internet Availability has a direct effect on the Behavior of Generation Z Travelers, Internet Availability has a direct effect on Smartphone Utilization, Smartphone Utilization has a direct effect on Generation Z Traveler Behavior, and Internet Availability has an indirect effect on Generation Z Traveler Behavior through Smartphone Utilization. The use of smartphones affects the Behavior of Generation z Tourists, because more and more people focus on mobile devices, tourists enjoy digital activities more than enjoying the natural beauty of Kambang Iwak Park. The use of smartphones as an intermediary between Internet Availability and Generation z Traveler Behavior has an impact on smartphone users who are involved in virtual communication with friends and family. For Generation Z Tourists in Kambang Iwak Park, use Smartphones wisely.

Keywords: *Internet Availability, Smartphone Utilization, Behavior of Generation Z Travelers*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Ketersediaan Internet terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z dan Pemanfaatan Smartphone sebagai Mediator pada Taman Kambang Iwak, Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel Ketersediaan Internet terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z melalui Pemanfaatan Smartphone pada Taman Kambang Iwak Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan cara menyebar kuesioner melalui google-form kepada Wisatawan Generasi Z dan pernah mengunjungi Kambang Iwak dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sebanyak 100 sampel yang ditentukan dengan metode purposive sampling. Metode digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS (Partial Least Square) dengan menggunakan alat analisis data yaitu SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ketersediaan Internet berpengaruh langsung terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z, Ketersediaan Internet berpengaruh langsung terhadap Pemanfaatan Smartphone, Pemanfaatan Smartphone berpengaruh langsung terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z, dan Ketersediaan Internet berpengaruh tidak langsung terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z melalui Pemanfaatan Smartphone. Pemanfaatan Smartphone berpengaruh terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z, karena semakin banyak orang fokus pada perangkat seluler, wisatawan lebih menikmati aktivitas digital daripada menikmati keindahan alam Taman Kambang Iwak. Pemanfaatan Smartphone sebagai perantara antara Ketersediaan Internet dan Perilaku Wisatawan Generasi Z berdampak pada pengguna smartphone yang terlibat dalam komunikasi virtual dengan teman dan keluarga. Untuk para Wisatawan Generasi Z di Taman Kambang Iwak menggunakan Smartphone dengan bijak.

Kata kunci: Ketersediaan Internet, Pemanfaatan Smartphone, Perilaku Wisatawan Generasi Z

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	III
LEMBAR PENGESAHAN	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
UCAPAN TERIMA KASIH	VII
ABSTRACT	IX
ABSTRAK	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
LAMPIRAN.....	XVI
<u>1.</u> PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 BATASAN MASALAH	7
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	7
1.5 MANFAAT PENELITIAN	8
1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN	9
<u>2.</u> LANDASAN TEORI	11
2.1 TEORI PENDUKUNG	11
2.1.1 Ketersediaan Internet	11
2.1.2 Perilaku Wisatawan Generasi Z	12
2.1.3 Pemanfaatan Smartphone dalam Pariwisata	14

2.2 PENELITIAN TERDAHULU	17
2.3 KERANGKA PIKIR	21
2.3.1 Hubungan Ketersediaan Internet dan Perilaku Wisatawan	21
2.3.2 Hubungan Ketersediaan Internet dan Pemanfaatan Smartphone	22
2.3.3 Pemanfaatan Smartphone terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z ..	23
2.3.4 Peran Pemanfaatan Smartphone sebagai Variabel Mediasi	24
2.4 HIPOTESIS.....	24
3. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 DESAIN DAN JENIS PENELITIAN	26
3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	26
3.3 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	26
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	27
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	29
3.4.1 Data Primer	29
3.4.2 Data Sekunder	30
3.5 INSTRUMEN PENELITIAN.....	31
3.6 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	31
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	34
3.7.1 Definisi Partial Least Square.....	35
3.7.2 Metode Analisis	36
3.7.3. Penulisan dan Penggambaran Variabel	36
3.7.4. Model Pengukuran (Outer Model)	37
3.7.5 Model Struktural (Inner Model).....	38
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	39
4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 HASIL PENELITIAN	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	47

4.1.3 Analisis Deskriptif	49
4.1.4 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	59
4.1.5 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	65
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	68
4.2 PEMBAHASAN.....	74
4.2.1 Hubungan Ketersediaan Internet (X) terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z (Y)	74
4.2.2 Hubungan Ketersediaan Internet (X) terhadap Pemanfaatan Smartphone (M)	75
4.2.3 Hubungan Pemanfaatan Smartphone (M) terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z (Y)	76
4.2.4 Hubungan antara Ketersediaan Internet (X) terhadap Perilaku Wisatawan Generasi Z (Y) melalui Pemanfaatan Smartphone (M)	78
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 KESIMPULAN.....	79
5.2 SARAN.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Variabel Penelitia.....	32
Tabel 4.1	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Usia Responden.....	48
Tabel 4.3	Frekuensi Kunjungan.....	48
Tabel 4.4	Destribusi Jawaban Ketersediaan Internet.....	49
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Pemanfaatan Smartphone.....	52
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Perilaku Wisatawan Generasi Z.....	56
Tabel 4.7	convergent validity awal sebelum dihapus.....	60
Tabel 4.8	convergent validity akhir setelah dihapus.....	62
Tabel 4.9	<i>Cross Loading</i>	63
Tabel 4.10	Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	64
Tabel 4.11	Hasil R-Square.....	65
Tabel 4.12	Hasil F-Square.....	66
Tabel 4.13	Model Fit.....	66
Tabel 4.14	Goodness of Fit.....	67
Tabel 4.15	path coefficient.....	69
Tabel 4.16	Spesific indirect effect.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	21
Gambar 3.1	Gambar Model.....	37
Gambar 4.1	Model PLS.....	59
Gambar 4.2	Hasil Nilai Loading Factor.....	59
Gambar 4.3	Model Hipotesis.....	68
Gambar 4.4	Hasil Hipotesis.....	75

LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Ketersediaan Internet
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Pemanfaatan Smartphone
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Perilaku Wisatawan Generasi Z
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian
Lampiran 5	Output Olahdata SmartPLS 4.0
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas
Lampiran 8	Rekomendai Ujian Skripsi
Lampiran 9	Kesepakatan Bimbingan I
Lampiran 10	Kesepakatan Bimbingan II
Lampiran 11	Lembar Bimbingan I
Lampiran 12	Lembar Bimbingan II
Lampiran 13	Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 14	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 15	Rekomendasi Seminar Proposal Skripsi
Lampiran 16	Rekomendasi Revisi Proposal Skripsi