

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu sumber perekonomian terbesar di Indonesia adalah pariwisata, yang juga merupakan komponen penting pertumbuhan negara dan membantu menjaga roda perekonomian Indonesia (Ayu, 2021). Karena hubungannya dengan hampir semua subsektor ekonomi dan potensinya untuk meningkatkan pertumbuhan makroekonomi Indonesia, sektor pariwisata sangat penting untuk pembangunan ekonomi (Aunalal et al., 2020). Selain itu, pariwisata dapat meningkatkan pendapatan masyarakat pusat dan daerah serta menciptakan lebih banyak lapangan kerja (Aprilia & Idialis, 2023). Booming industri pariwisata dapat berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan serta pendapatan pemerintah, sekaligus memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat. Kondisi ini mendorong daerah dan destinasi untuk memperkuat daya tariknya dalam upaya menarik wisatawan (Huda & Chrismardani, 2023).

Industri pariwisata Indonesia sudah mulai berkembang dan bahkan, industri ini diharapkan menjadi industri utama yang dapat mendorong perekonomian terkait lainnya (Saragih & Taufik, 2020). Daya tarik wisata merupakan suatu lokasi dimana pengunjung dapat menikmati kedamaian dan ketenangan hidup. Merupakan sesuatu yang istimewa, indah, dan bernilai, seperti berbagai benda alam, budaya, dan buatan yang menjadi fokus kunjungan pengunjung (Saragih & Taufik, 2020). Mengingat kedekatannya dengan laut dan banyaknya pemandangan daratan yang belum dikembangkan,

Pulau Madura memiliki banyak potensi pariwisata (Wantara & Irawati, 2021). Suatu tempat wisata yang dinilai ideal digunakan untuk lokasi penelitian yaitu Wisata Pantai Lon Malang di desa Bira Tengah, Kac. Sokobanah, Kab. Sampang.

Pasir putih, air sebening kristal, dan deretan pohon kelapa banyak menghiasi Pantai Lon Malang di pantai utara Pulau Madura. Pantai yang juga dikenal dengan nama "Pantai Bali Madura" ini menjadi tujuan populer para wisatawan karena pemandangannya yang menakjubkan, beragam wahana air, dan hidangan laut Madura yang menggugah selera (Mustajab, 2024).

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Pantai Lon Malang

Tahun	Jumlah
2020	49.050
2021	69.487
2022	138.065
2023	138.272

Sumber: Pengelola Pantai Lon Malang

Peningkatan jumlah wisatawan di Pantai Lon Malang dari tahun ke tahun menunjukkan potensi besar untuk menarik pengunjung nasional dan internasional. Promosi yang intens, keindahan, dan fasilitas yang baik mendukung minat wisatawan. Pada 2023, jumlah pengunjung mencapai 138.272, menjadikannya lokasi penelitian yang ideal untuk pengembangan ekowisata (Huda et al., 2023).

Kualitas layanan adalah faktor utama yang berpengaruh pada kepuasan wisatawan. Kualitas Pelayanan dapat diartikan bagaimana dari ekspetasi penikmat layanan terhadap penilaian dari pengalaman berbentuk layanan yang

diterima (Ungasan, 2020). Kualitas mencakup pemenuhan atau melampaui ekspektasi pelanggan, kesesuaian dengan spesifikasi, dan kemampuan produk memenuhi kebutuhan wisatawan. Kepuasan wisatawan dalam kegiatan pariwisata berdampak positif pada niat untuk kembali mengunjungi destinasi tersebut (Khuan et al., 2024).

Kepuasan sangat penting dalam suatu destinasi wisata karena merupakan tanda apakah wisatawan tersebut akan loyal untuk mengunjungi Kembali atau tidaknya ke suatu destinasi wisata. Kepuasan merupakan ungkapan wisatawan dalam bentuk kecewa ataupun bahagia saat membandingkan sesuatu yang sesuai ataupun tidak dengan ekspektasinya (Yuky, 2022).

Pandangan dari wisatawan pada produk dan jasa yang dibeli atau rencanakan untuk dibeli dikenal dengan citra destinasi (Ma'nunah et al., 2022). Citra suatu destinasi dapat dibentuk sebagai motivator atau kekuatan pendorong yang kuat bagi wisatawan, meskipun hal tersebut tidak didasarkan pada pengalaman atau fakta. Industri pariwisata di Pantai Lon Malang memiliki banyak ruang untuk berkembang, dan diperkirakan pertumbuhan ini akan fokus pada peningkatan persepsi pengunjung terhadap destinasi.

Perilaku, seperti keinginan untuk kembali, dan sikap, seperti memberikan penilaian positif dan merekomendasikan orang lain, merupakan dua komponen penting dari loyalitas (Komariyah et al., 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai Pantai Lon Malang telah mengungkapkan peran penting dari citra destinasi dan kepuasan dalam mempengaruhi perilaku pengunjung. Namun, variabel kualitas pelayanan dan

loyalitas pengunjung masih belum banyak dibahas. Meskipun terdapat peningkatan jumlah pengunjung sebanyak 207 orang dari tahun 2022 ke 2023, angka ini dianggap belum optimal. Maka, penelitian ini memiliki tujuan memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang berpengaruh dengan loyalitas pengunjung serta mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung secara signifikan. Dengan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung, diharapkan penelitian ini bisa menjadi rekomendasi strategis dalam peningkatan daya tarik Pantai Lon Malang sebagai destinasi wisata di Kabupaten Sampang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung Pantai Lon Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Lon Malang?
3. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung Pantai Lon Malang?
4. Apakah citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung Pantai Lon Malang?
5. Apakah citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Lon Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Pantai Lon Malang.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pantai Lon Malang.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Pantai Lon Malang.
4. Untuk mengetahui apakah citra destinasi berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Pantai Lon Malang.
5. Untuk mengetahui apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pantai Lon Malang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini bias bermanfaat untuk sejumlah pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan faktor-faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung destinasi Pantai Lon Malang. Faktor-faktor ini berperan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan agar wisatawan merasa puas dan memiliki niat untuk merekomendasikan destinasi tersebut ke orang lain serta akan kembali untuk mengunjunginya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bisa memberi pengetahuan penulis terkait cara agar wisatawan loyalitas terhadap destinasi Pantai Lon Malang yang dikunjunginya dan dapat mengunjunginya kembali, serta diharapkan menjadi sumber informasi bagi pengelola Pantai Lon Malang mengenai kualitas pelayanan dan citra destinasi sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas pengunjung di masa mendatang.