

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki kekayaan alam yang sangat melimpah. Melihat kondisi geografis Indonesia yang sangat subur sehingga terdapat potensi-potensi di setiap wilayah dengan keindahan dan ciri khasnya masing-masing. Potensi tersebut dimanfaatkan dan dikembangkan secara optimal sebagai bentuk pelestarian alam dan sektor tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Salah satu sektor tersebut adalah sektor pariwisata. Dengan keberadaan sektor pariwisata di Indonesia memberikan kontribusi yang besar dalam pembangunan nasional, salah satunya sebagai penyumbang devisa negara. Disisi lain, sektor pariwisata juga menjadi lahan baru bagi masyarakat untuk memperbaiki perekonomian mereka. Pengembangan desa wisata menjadi salah satu wujud pelaksanaan pembangunan pariwisata dengan mengelola potensi desa secara maksimal yang berbasis masyarakat dan berkelanjutan sehingga dapat memberi nilai manfaat secara ekonomi kepada masyarakat setempat. Dengan demikian, daerah-daerah mempunyai peluang cukup besar untuk memperkenalkan potensi pariwisata yang dimilikinya sehingga dapat menarik kunjungan wisata baik lokal maupun manca negara Ilda & Murwatningsih (2016).

Di Indonesia jumlah wisatawan mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika jumlah kunjungan wisatawan setiap bulannya pada periode tahun 2021 hingga 2022 mengalami naik turun jumlah wisatawan. Berikut merupakan data kunjungan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang berkunjung pada pariwisata Indonesia yaitu:



Gambar 1. 1 Data Wisatawan Indonesia Periode Jan 2021 – Agt 2022

Sumber: [Badan Pusat Statistik 2022](#)

Menurut data pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwasanya kunjungan wisatawan Indonesia periode Januari 2021 sampai agustus 2022 mengalami fluktuasi. Terlihat pada bulan februari 2021 jumlah pengunjung 177,00 ribu dan pada bulan september 2021 data kunjungan wisatawan Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu sebanyak 126,51 juta pengunjung. Sedangkan periode tahun 2022 pada bulan februari jumlah pengunjung sebanyak 18,46 juta dan mengalami peningkatan pada bulan Agustus tahun 2022 sebanyak 510,25 juta pengunjung.

Gresik menjadi salah satu kabupaten di Jawa Timur yang mempunyai berbagai macam jenis wisata, baik wisata alam, budaya maupun religi. Keberagaman jenis wisata tersebut tentunya memiliki ciri khas tersendiri bagi daerah tersebut. Dibutuhkan kesadaran dari masyarakat setempat agar potensi yang ada dapat memberikan suatu nilai manfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Apabila potensi tersebut dikelola dan dimanfaatkan secara optimal, akan menjadi suatu pemasukan baru bagi desa dan peluang bagi masyarakat dalam

meningkatkan perekonomian sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat serta menjadikan desa tersebut dikenal masyarakat lebih luas.

Desa Hendrosari merupakan sebuah Desa yang terletak di wilayah Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Desa Hendrosari ini memiliki potensi alam berupa pohon lontar yang jarang ditemukan di desa lain. Ribuan pohon lontar tumbuh dengan subur di area persawahan dan menjadi produk unggulan desa tersebut, yakni buah siwalan, legen dan tuak. Desa Hendrosari dulunya dikenal oleh masyarakat dengan stigma yang tidak baik, yaitu dikenal dengan desa yang memabukkan. Hal ini terjadi karena desa tersebut menjadi penghasil minuman tuak, yakni fermentasi dari air nira buah pohon lontar. Melihat hal tersebut, seluruh warga desa khususnya pemerintah Desa Hendrosari memiliki keinginan untuk menghilangkan citra buruk tersebut dengan mengembangkan potensi pohon lontar untuk dijadikan sebagai desa wisata melalui BUMDes.

Desa wisata yang diberi nama “Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari” menawarkan konsep wisata dimana pengunjung bisa merasakan keindahan alam dan fasilitas wisata yang disediakan. Edu Wisata Lontar Sewu menawarkan tempat wisata atau hiburan yang bernuansa alami dan ramah lingkungan dengan ciri khas lontar dan hijaunya persawahan dengan menyuguhkan berbagai sarana bermain dan belajar bagi anak, seperti flaying fox, taman kelinci, wahana outbond, wahana permainan dan wahana air berupa perahu bebek. Selain menyediakan berbagai sarana bermain untuk anak, edu wisata ini juga memiliki beberapa spot foto yang menarik dengan background pemandangan dari pohon lontar yang menjulang tinggi dan tertata rapi. Melalui Edu Wisata Lontar Sewu ini pengunjung tidak hanya berwisata tetapi juga diharapkan dapat memberikan suatu nilai-nilai

edukasi dan pengalaman tersendiri bagi wisatawan. Berdasarkan data daftar pengunjung yang diperoleh dari pihak pengelola Edu Wisata Lontar Sewu jumlah pengunjung 4 tahun terakhir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu Tahun 2018 Sampai 2021

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2018	965.446
2.	2019	847.222
3.	2020	254.063
4.	2021	282.655

Sumber: Pihak Pengelola Edu Wisata Lontar Sewu

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah pengunjung sangat tinggi yaitu ditahun 2018 berjumlah 965.446 dan ditahun 2019 mengalami penurunan jumlahnya yaitu mencapai 847.222. Sedangkan ditahun 2020 dan tahun 2021 mengalami penurunan yang sangat banyak yakni, ditahun 2020 berjumlah 254.063 pengunjung dan ditahun 2021 sebanyak 282.655 pengunjung. Hal tersebut dikarenakan Indonesia bahkan seluruh dunia mengalami pandemi covid-19 yang membuat perekonomian menurun dan berdampak terhadap semua lini kehidupan salah satunya sektor pariwisata. Maka dari itu peneliti memilih menggunakan acuan data pada tahun 2018 dan 2019 dikarenakan pada tahun tersebut perekonomian dalam keadaan normal sedangkan tahun 2020 dan 2021 terjadi pandemi yang berdampak pada perekonomian bahkan pada sektor pariwisata sendiri.

Edu Wisata Lontar Sewu pada tahun 2019 mengalami penurunan pengunjung dibandingkan tahun 2018. Dimana pada tahun 2018 mencapai 965.446 pengunjung dan pada tahun 2019 menurun yakni berjumlah 847.222 pengunjung, yang berarti mengalami penurunan pengunjung sebanyak 118.224. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengunjung menurun drastis. Hal tersebut tentu menjadi permasalahan dan menjadi bahan koreksi bagi pengelola Edu Wisata Lontar Sewu. Faktor kurangnya nilai pelanggan dan juga kualitas layanan yang mungkin terbatas membuat pengunjung kurang puas dengan apa yang didapatkan dari tempat wisata tersebut, sehingga terjadi kurangnya loyalitas yang diberikan pengunjung terhadap Edu Wisata Lontar Sewu yang menyebabkan turunnya jumlah pengunjung.

Jika faktor penurunan diatas akan terus terjadi maka kemungkinan besar tempat wisata tersebut akan mengalami kerugian, seperti penurunan jumlah pengunjung dan juga mengalami penurunan tingkat kepuasan pengunjung edu wisata lontar sewu. Seiring berjalannya waktu apabila tingkat kepuasan menurun secara berkala maka loyalitas pengunjung tidak tercipta.

Dalam kaitan dengan destinasi wisata, loyalitas pengunjung tetap menjadi indikator penting dari suksesnya pengembangan destinasi Ilda & Murwatiningsih (2016). Banyak penelitian terdahulu dari loyalitas pengunjung, mencakup motivasi, citra destinasi, kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan kepuasan, dalam berbeda letak seperti negara, kota, dan pulau (Mardikawati & Farida, 2013, Murwatiningsih & Amalia Ilda, 2016).

Signifikansi loyalitas pelanggan sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang, oleh

karena itu mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibanding strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial Ilda & Murwatiningsih (2016).

Nilai pelanggan merupakan keseluruhan penilaian konsumen terhadap suatu produk berdasarkan persepsinya tentang serangkaian manfaat yang didapatkan dan seberapa besar yang dikorbankan untuk mendapatkan produk Dirgantara (2013). Faktor penilaian pelanggan penting dalam menentukan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung akan terwujud jika persepsi akan nilai pelanggan yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dilakukan. Adanya kaitan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, sebuah produk atau jasa dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata pelanggan apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin. Semakin baik nilai bagi pelanggan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan semakin merasa puas terhadap produk tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dirgantara (2013) Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian Hendri & Rahman (2019) yang menjelaskan bahwa variabel nilai pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dikarenakan bahwa rata-rata responden pada penelitian ini merupakan karyawan swasta. Pada umumnya mereka hanya menjalankan tugas/perintah dari perusahaan tempat mereka bekerja untuk melakukan pengiriman barang di PT. Subur Bangun. Sehingga nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Selain nilai pelanggan, kualitas pelayanan juga menjadi peranan penting dalam keputusan pengunjung memilih destinasi wisata. Menurut Tjiptono (2006) yang mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Secara garis besar kualitas pelayanan juga dapat dikatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterimanya. Karena pelayanan yang baik diharapkan dapat menimbulkan citra positif sehingga wisatawan merasa senang dan puas saat berkunjung. Pelanggan akan puas dengan layanan perusahaan jika mereka menganggap layanan tersebut menawarkan kualitas tinggi. Oleh karena itu menjadi perlu bahwa organisasi yang ingin memuaskan pelanggannya harus meningkatkan kualitas penawaran layanan mereka kepada pelanggan. Hal ini sangat penting karena pelanggan yang puas cenderung menjadi lebih tertarik pada penawaran perusahaan daripada mereka yang tidak puas (Izogo & Ogba, 2014). Hal tersebut terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh Insyroh & Setyowati (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel Flash di Bondowoso. Berbeda dengan penelitian Syahwi & Pantawis (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan jasa indihome di Kota Semarang akan tetapi kualitas layanan memiliki hasil yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini tidak sesuai dengan teori yang ada. Sehingga perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan factor-faktor lain terutama pada layanan jasa indihome ini mengutamakan pada kekuatan sinyal. Oleh karena itu kualitas layanan dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasan (2015) dalam Diarta & Sarjana (2020) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dengan tingkat

kinerja yang dirasakan. Karena kepuasan wisatawan mendorong wisatawan untuk loyal terhadap destinasi wisata dengan melakukan kunjungan kembali dan bersedia untuk merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfian (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Tingginya nilai pelanggan, akan meningkatkan loyalitas pengunjung. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilda & Murwatningsih (2016) yang menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Sesuai dengan penelitian Alfian (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, berbeda dengan penelitian Sektiyaningsih *et al.*, (2019) kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas pasien yang berarti ketika kualitas pelayanan meningkat, loyalitas pasien cenderung menurun namun tidak signifikan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUD Mampang Prapatan tidak mempengaruhi loyalitas pasien. Sejalan dengan penelitian Normasari *et al.*, (2013) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena tamu pelanggan tidak bisa loyal apabila belum merasakan kepuasan menginap di Hotel Pelangi Malang.

Dengan demikian peranan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan sangat penting diterapkan oleh setiap tempat wisata dalam mencapai kepuasan pengunjung karena ketika pengunjung merasa puas maka akan mendorong wisatawan untuk loyal terhadap Edu Wisata Lontar Sewu. Dengan begitu pengunjung akan merasa betah dan nyaman bila suatu saat dapat berkunjung dan memperoleh pelayanan kembali dengan baik. Mengingat pentingnya nilai pelanggan dan kualitas pelayanan yaitu pada Edu Wisata Lontar Sewu terhadap kepuasan pengunjung membuat peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Mediasi Kepuasan Pengunjung dalam Mempengaruhi Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengunjung”**. (Studi Pada Pengunjung Edu Wisata Lontar Sewu Desa Hendrosari Kabupaten Gresik).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Desa Hendrosari?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?
5. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?

6. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan, ialah:

1. Untuk mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Desa Hendrosari.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari.
3. Untuk mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari.
5. Untuk mengetahui apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari.
6. Untuk mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?

7. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tempat untuk menyampaikan ilmu yang telah dipelajari dan didapatkan dibangku perkuliah selama ini. Dan juga penulis berharap dapat memperluas dan juga menambah wawasan.

2. Bagi Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi baru bagi Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari tentang nilai pengunjung dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan dampaknya terhadap citra perusahaan, sehingga dapat diimplementasikan dalam menentukan strategi yang harus diterapkan untuk meningkatkan pengunjung.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam membangun ilmu pengetahuan baru khususnya di ruang lingkup Universitas Trunojoyo Madura.

4. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya. Bagi pembaca umum dapat memberikan pengetahuan lebih tentang judul yang saya ambil.