

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang dinilai penting bagi pertumbuhan perekonomian Indonesia. Pariwisata juga dinilai mampu untuk menggerakkan pertumbuhan ekonomi nasional dan menciptakan lapangan kerja yang cukup luas, bahkan organisasi dunia ILO juga mengungkapkan bahwa sektor pariwisata dapat menawarkan peluang bagi tenaga kerja yang memiliki keterampilan rendah sehingga dapat berpengaruh terhadap upaya pengurangan kemiskinan yang ada di Indonesia (Bangkalan, 2023).

Namun, sejak pandemi covid-19 banyak sektor pariwisata daerah yang mengalami permasalahan dengan jumlah pengunjung wisata, seperti yang dialami Wisata Mangrove Labuhan yang ada di Madura. Dimana jumlah pengunjung wisata mangrove yang tercatat sejak pandemi covid-19 hingga saat ini mengalami fluktuatif atau ketidak stabilan jumlah pengunjung.

Kondisi jumlah pengunjung Wisata Mangrove Labuhan yang fluktuatif terdata pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Data Wisatawan

Destinasi Wisata Mangrove Labuhan

Tahun	Total Pengunjung
2019	4.193
2020	14.200
2021	13.433
2022	15.991

Sumber data: data pengelola wisata mangrove labuhan

Dalam menghadapi permasalahan fluktuatif tersebut, pemerintah daerah tentunya memerlukan cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kuantitas pengunjung wisata. Adapun cara yang dapat dilakukan diantaranya yaitu dengan memenuhi kebutuhan pengunjung dan memberikan kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan tersebut. Saat pengunjung merasa puas terhadap suatu destinasi wisata maka pengunjung tersebut akan cenderung melakukan kunjungan kembali dan terciptalah loyalitas pengunjung (Rachmawati, 2014). Kotler & Keller (2009:144) mengatakan bahwa profitabilitas, kualitas jasa, kualitas produk serta kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Kualitas pelayanan dinilai mampu memberikan pengaruh positif kepada loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan, pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Arianto, 2003) dan (Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati, 2013).

Akan tetapi ada pula pendapat yang berbedanya seperti penelitian dari (giovanis, A., Athanasopoulou, P. and tsoukatos, 2015) yang menyatakan jika kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Disisi lain citra destinasi juga dinilai mampu untuk menciptakan loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan, karena citra destinasi berhubungan dengan persepsi konsumen terhadap suatu produk, perilaku, dan peristiwa (Stylos et al., 2016). sehingga semakin baik citra destinasi tempat wisata tentu akan memberikan persepsi positif bagi wisatawan dan dapat terciptanya kepuasan serta loyalitas wisatawan, seperti yang dipaparkan oleh hasil penelitian dari (pramod sharma, 2019) (Nurita Andriani & Nuri Ma'rifatullaili, 2022) (Chiu et al, 2016) dan (Zhang et al, 2014).

Namun terdapat juga perbedaan hasil penelitian yang menyatakan bahwa citra destinasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan wisatawan yaitu penelitian dari (riadh ladhari, nizar souiden, n.d.) dan (Amalia & Murwatingsih, 2016).

Selain memberikan kualitas pelayanan dan citra destinasi yang baik untuk meningkatkan loyalitas konsumen, pemerintah daerah atau pihak pengelola objek wisata tentunya juga harus menciptakan rasa puas pada wisatawan karena kepuasan merupakan faktor yang paling signifikan yang dapat mempengaruhi loyalitas wisatawan (Song *et al.*, 2013). Seperti pernyataan dari hasil penelitian (Yoon *et al.*, 2010) dan (Çoban, 2012) bahwa indikator yang paling utama dalam meningkatkan loyalitas wisatawan adalah kepuasan wisatawan.

Namun berbeda pula dengan hasil penelitian dari (Maria, Loureiro, & Kastenholz, 2011) yang mengungkapkan bahwa kepuasan wisatawan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena diatas penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan citra destinasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas wisatawan dengan kepuasan wisatawan menjadi variabel intervening.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan?
3. Apakah citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan?
4. Apakah citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan?
5. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan?

1.3 Batasan Masalah

Penerapan pembatasan dalam suatu masalah bertujuan untuk mencegah penyimpangan atau pelebaran pokok masalah, sehingga penelitian menjadi lebih terfokus dan mempermudah pembahasan, sehingga mencapai tujuan penelitian.

Beberapa batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

1. ruang lingkup penelitian ini tentang destinasi wisata di Madura yang terfokus pada objek wisata mangrove labuhan sepuluh.
2. Informasi penelitian yang disajikan yaitu, pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan.
3. Untuk mengetahui apakah citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
4. Untuk mengetahui apakah citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan.
5. Untuk mengetahui apakah kepuasan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Manfaat secara teoritis :

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap loyalitas pengunjung wisata mangrove labuhan melalui kepuasan wisatawan.

a. Manfaat secara praktis :

Sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk dapat meningkatkan loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan pada wisata mangrove labuhan madura, dan juga sebagai bentuk kepedulian terhadap perkembangan wisata mangrove labuhan madura.