

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang berupa negara kepulauan terbesar di dunia, dengan keindahan alam dan warisan budaya dan budaya yang kaya. (Amalia & Hanifah, 2023). Jika dikelola dengan baik, berbagai peluang tersebut dapat meningkatkan popularitas pariwisata Indonesia di dunia. Beberapa daerah di Indonesia menawarkan berbagai model wisata seperti taman bermain, lapangan olah raga, museum, pura, taman belajar dan masih banyak lagi, termasuk wisata alam. yang diolah masyarakat seperti ini, seperti pantai, air terjun, dan wisata alam lainnya.

Pulau Madura mempunyai banyak sekali potensi wisata baik sejarah, religi, alam dan budaya. Dari 4 kabupaten yang terletak di kepulauan Madura yaitu, Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep. Karena Madura merupakan salah satu kepulauan yang mempunyai kearifan lokal yang sangat indah, salah satunya yaitu Kabupaten Sumenep yaitu Pantai Sembilan yang terletak di ujung timur pulau Madura yang sampai sekarang menjadi ikon yang sangat terkenal dan banyak diminati oleh masyarakat Madura.

Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting, Kabupaten Sumenep merupakan salah satu destinasi wisata yang berada di Kabupaten Sumenep yang mempunyai potensi wisata yang sangat menarik wisatawan dalam maupun luar negeri. Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting, Kabupaten Sumenep mempunyai pemandangan alamnya

yang indah dan unik antara lain pemandangan laut, ikan hias dan karang, terumbu karang, dan rumput laut. Wisata Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting merupakan destinasi wisata yang diminati pengunjung segala kalangan. Menurut informasi dari kepala Desa Bringsang yang merupakan lokasi dari Pantai Sembilan bahwasanya setiap bulan minimal ada tujuh kali kunjungan oleh kapal pesiar dengan membawa wisatawan.

Berdasarkan yang di dapat peneliti saat turun di lapangan didapat bahwasanya, pelaksanaan pengembangan pariwisata di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep masih belum maksimal. Masyarakat dan pengelola wisata masih belum mampu memberikan pelayanan yang baik dan mengesankan kepada wisatawan. Karena kurangnya pengelolaan dari pengelola setempat akan mempengaruhi dari pengalaman wisatawan itu sendiri yang mengakibatkan kurangnya rasa puas dalam hati pengunjung yang akhirnya berdampak pada minat kunjungan ulang dari wisatawan tersebut.

Kotler dan Keller dalam (Manajemen et al., 2020) Kepuasan pelanggan terhadap suatu destinasi wisata mempengaruhi loyalitas yang berujung pada niat untuk melakukan kunjungan berulang, tinggal lebih lama di destinasi tersebut, dan mampu merekomendasikan destinasi yang dikunjungi kepada orang lain. Wisatawan yang merasa puas setelah berkunjung berniat untuk melakukan perjalanan kembali baik ke destinasi wisata yang sama atau malah merasa penasaran dan mencari informasi mengenai tempat wisata lainnya kemudian memutuskan untuk mengunjungi kembali destinasi wisata tersebut. (Hanif et al., 2016). Berdasarkan pembahasan diatas, maka

penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh pengalaman wisatawan terhadap minat berkunjung kembali melalui mediasi kepuasan pelanggan di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting, Kabupaten Sumenep. Melalui penelitian ini diharapkan pemerintah dapat mengoptimalkan proses pemasaran maupun meningkatkan kualitas pelayanan di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting sehingga bisa menarik jumlah wisatawan dan berdampak pada pendapatan daerah dan penyerapan tenaga kerja.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting?
2. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting?
4. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali dan di mediasi oleh kepuasan pelanggan di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting?

1.3. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan operasional dan sumber daya yang digunakan, maka peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Variabel dependen (terikat) adalah minat berkunjung kembali.
2. Variabel independent (bebas) adalah pengalaman wisatawan.
3. Variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan.
4. Sampel penelitian berkriteria individu yang pernah mengunjungi Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman wisatawan terhadap minat berkunjung kembali di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman wisatawan terhadap kepuasan pelanggan di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung kembali di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan memediasi pengaruh pengalaman wisatawan terhadap minat berkunjung kembali di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai tambahan dalam pengetahuan serta pembelajaran dan pengalaman dalam melakukan kunjungan di suatu tempat yang nantinya akan melakukan kunjungan kembali yang didasari dari kepuasan pada masyarakat itu sendiri.

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Trunojoyo Madura sebagai koleksi kumpulan penelitian yang nantinya bisa digunakan dalam acuan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pemahaman ilmu dan menjadi salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan, khususnya pada ilmu manajemen pemasaran. Serta dapat dijadikan perbandingan atau pembandingan untuk faktor – faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali pada suatu tempat.

4. Bagi pembuat kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen atau pengelola setempat dalam pengembangan Pantai Sembilan Kecamatan Gili genting Kabupaten Sumenep sebagai destinasi wisata yang dapat diminati oleh segala kalangan dan dapat menjadi fokus utama dalam

pengembangan pariwisata yang lebih baik lagi oleh pemerintah atau lembaga terkait lainnya.