

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang luas dengan kekayaan alam yang melimpah, baik berupa wisata alam maupun buatan. Hampir di setiap daerah terdapat potensi besar yang dapat dikembangkan sebagai tujuan wisata. Keindahan daratan dan lautan serta sumber daya alam yang tersedia menjadikan sektor pariwisata memiliki peran penting dalam menunjang kehidupan masyarakat sekaligus menjadi daya tarik bagi wisatawan.

Sektor pariwisata telah tumbuh menjadi salah satu pilar penting dalam menggerakkan perekonomian daerah di Indonesia. Hal ini terlihat dari kontribusinya yang cukup besar, yakni mencapai 15-20% dari total Pendapatan Asli Daerah (PAD) di berbagai wilayah.² Seiring perkembangan teknologi digital, wisatawan saat ini semakin cerdas dan selektif dalam memilih tempat wisata yang akan mereka kunjungi. Mereka dengan mudah bisa mencari informasi dan membandingkan satu tempat wisata dengan tempat lainnya, terutama dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan³.

Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, peningkatan besar investasi yang dicurahkan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, objek dan daya tarik wisata serta fasilitas.

Memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Jika wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung dan merekomendasikan kepada orang lain

² Soebagyo, S. (2020). Strategi Pengembangan Pariwisata di Indonesia. Gramedia Pustaka Utama.

³ Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi. Andi Offset.

untuk berkunjung di tempat yang sama. Objek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya.

Destinasi wisata yang berkualitas harus mampu menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung agar memberikan kenyamanan selama kunjungan. Kepuasan pengunjung merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka pengunjung tidak puas. Sebaliknya, jika layanan melebihi harapan, maka pengunjung akan sangat puas.

Dalam konteks ini, Wisata Puncak Jowin sebagai destinasi wisata yang sedang berkembang harus mampu bersaing dengan destinasi lain yang terus bermunculan. Kunci keberhasilan terletak pada kualitas pelayanan, atraksi, dan fasilitas yang diberikan. Riset menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya soal keramahan, tetapi juga mencakup kecepatan, ketepatan, rasa aman, dan kenyamanan.⁴.

Kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap kepuasan pengunjung. Dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif. Pengunjung yang puas akan lebih loyal dan cenderung merekomendasikan destinasi tersebut.⁵ Penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Ketika pengunjung merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka lebih cenderung untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Ini menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pengunjung dan destinasi wisata, sehingga meningkatkan loyalitas mereka di masa depan.⁶

⁴ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

⁵ Ali, F., & Amin, M. (2013). *The influence of physical environment on emotions, customer satisfaction and behavioural intentions in Chinese resort hotel industry*. *Journal for Global Business Advancement*, 6(2), 115-135.

⁶ Prabowo, R., Sari, I., & Haryanto, E. (2020). "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Tourism Sector."

Ketika pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diterima, mereka cenderung akan kembali berkunjung di lain waktu. Tidak hanya itu, mereka juga akan merekomendasikan tempat tersebut kepada keluarga, teman, atau bahkan membagikan pengalaman positif mereka di media sosial⁷. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi keberlanjutan tempat wisata tersebut.

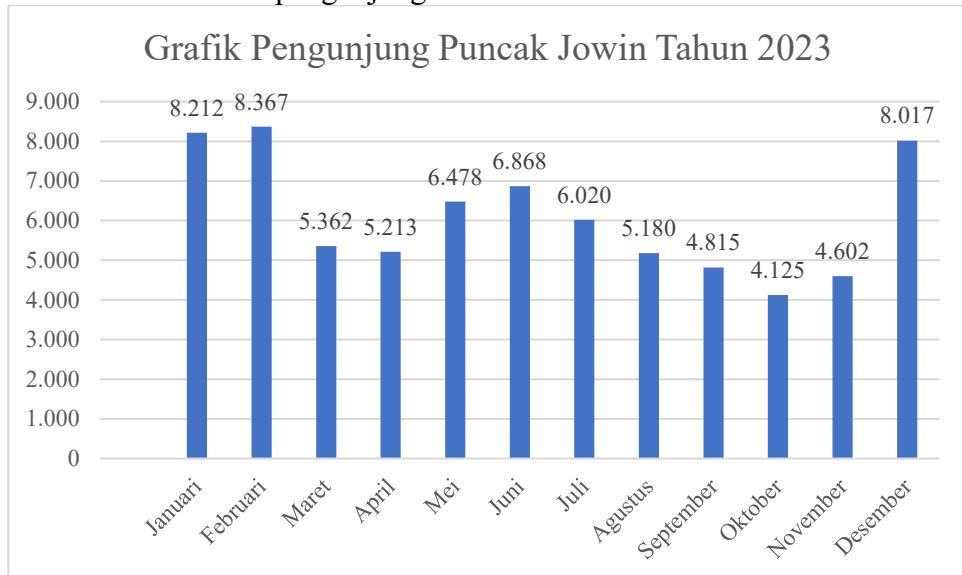
Zeithaml dan Bitner menekankan pentingnya mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas, khususnya dalam konteks pariwisata lokal.⁸ Namun, masih minim penelitian yang secara spesifik meneliti peran kepuasan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan atraksi terhadap loyalitas pengunjung, khususnya pada wisata lokal seperti Puncak Jowin.

Kunjungan wisatawan sangat penting artinya dalam pengembangan pariwisata, besar kecilnya kunjungan wisatawan sangat menentukan perkembangan daerah wisata itu tersendiri dan berdampak pada tingkat kesejahteraan masyarakat di sekitar objek wisata tersebut. Berikut ini data jumlah pengunjung wisata Puncak Jowin yang ada di Desa Winong Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung pada tahun 2023:

⁷ Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.

⁸ Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

Gambar 1.1 Jumlah pengunjung Puncak Jowin tahun 2023



Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data pengunjung Puncak Jowin tahun 2023, terjadi penurunan jumlah kunjungan. Oleh karena itu, diperlukan strategi baru untuk meningkatkan kembali jumlah pengunjung, salah satunya dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan dan atraksi wisata.⁹

Hal penting lainnya adalah memastikan karyawan memiliki disiplin dan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan. Kurangnya disiplin dan keterampilan dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak negatif pada loyalitas pengunjung.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung, dengan kepuasan sebagai variabel moderasi di Wisata Puncak Jowin.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

⁹ Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

¹⁰ Vellayati, S. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 45-60.

1. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan dalam memengaruhi loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
2. Peranan atraksi wisata dalam memengaruhi loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
3. Pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
4. Peran kepuasan pengunjung dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas pengunjung.
5. Peran kepuasan pengunjung dalam memoderasi pengaruh atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Wisata Puncak Jowin?
- b. Bagaimana pengaruh atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung di Wisata Puncak Jowin?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin?
- d. Apakah kepuasan pengunjung memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung?
- e. Apakah kepuasan pengunjung memoderasi pengaruh atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
2. Untuk menganalisis pengaruh atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
4. Untuk menganalisis peran kepuasan pengunjung dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.
5. Untuk menganalisis peran kepuasan pengunjung dalam memoderasi pengaruh atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung Wisata Puncak Jowin.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat bagi berbagai pihak terkait, termasuk:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini akan memperkaya literatur dan kajian mengenai kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata, khususnya dalam konteks objek wisata lokal. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas wisatawan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau dasar untuk penelitian berikutnya, khususnya yang meneliti pengaruh atraksi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan di destinasi wisata.

Penelitian ini memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas

pengunjung, serta peran rekomendasi dalam memperkuat daya tarik objek wisata.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi pengelola Wisata Puncak Jowin dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pengunjung yang lebih tinggi.

Temuan penelitian terkait pengaruh rekomendasi wisatawan dapat dijadikan panduan untuk merancang strategi pemasaran berbasis media sosial guna meningkatkan citra dan daya tarik Puncak Jowin.

Dengan mengetahui aspek-aspek pelayanan yang penting bagi kepuasan dan loyalitas pengunjung, pengelola wisata lokal lain dapat menerapkan strategi yang serupa dalam upaya meningkatkan daya saing destinasi mereka.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung di Wisata Puncak Jowin, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel *moderating*. Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Puncak Jowin
- b. Pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Puncak Jowin
- c. Pengaruh kualitas pelayanan dan atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel *moderating* di Wisata Puncak Jowin

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atraksi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung di Wisata Puncak Jowin. Variabel bebas yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan dan Atraksi Wisata, sedangkan variabel terikatnya adalah Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung sebagai variabel *moderating*. Batasan penelitian ini hanya mencakup pengunjung Wisata Puncak Jowin, sehingga hasilnya tidak dapat diaplikasikan secara umum untuk tempat wisata lain.

G. Penegasan Variabel

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang tidak dapat dilihat secara langsung dan terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan, atau dengan berbagai aspek lain yang disediakan oleh perusahaan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Sementara itu, Wyckup menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa baik suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya.¹¹

b. Atraksi

Menurut Roger dan Slinn dalam Abdulhaji & Yusuf menyatakan bahwa atraksi merupakan sesuatu yang terdapat di tempat wisata yang menjadi daya tarik untuk dikunjungi.¹²

¹¹ Lie Darwin, Efendi, Dan Andy Wijaya. 2017. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematang Siantar. Jurnal Manajemen. Vol. 3, No. 1

¹² Abdulhaji, S., & Yusuf, I. S. H. (2016). Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Wisata Danau Tolire Besar di Kota Ternate. Jurnal Penelitian Humano, 7(2).

c. Kepuasan Pengunjung

Menurut Philip Kotler mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹³

d. Loyalitas Pengunjung

Loyalitas didefinisikan sebagai suatu komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali pada suatu produk atau jasa yang sama di masa mendatang, meskipun ada situasi yang memungkinkan mereka untuk beralih ke produk atau jasa lain. Loyalitas tidak hanya dilihat dari seberapa sering pelanggan melakukan pembelian ulang, tetapi juga dari kesediaan mereka untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain.¹⁴

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan Atraksi Terhadap Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan sebagai Variabel *Moderating* pada Wisata Puncak Jowin” adalah Upaya untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan atraksi yang diberikan di Wisata Puncak Jowin dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung.

H. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika pembahasan skripsi digunakan untuk memberikan gambaran mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga diharapkan dapat mempermudah pembaca untuk mengetahui maksud penelitian skripsi. Sistematika pembahasan skripsi di antaranya sebagai berikut:

¹³ Purwaningsih, endang dan nurul huda, dkk. UMKM Aspek Hukum dan Manajemen Pemasaran. Malang: Empat dua. 2018, 162

¹⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Edisi ke-15, Pearson Education, 2016), hlm. 125.

BAB I Pendahuluan, berfungsi untuk memberikan gambaran singkat mengenai apa saja yang akan dibahas dalam penelitian ini, beberapa unsur dalam pendahuluan di antaranya yaitu: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori, Landasan Teori, dalam landasan teori ini berfungsi untuk menguraikan berbagai teori, konsep dan tanggapan dasar tentang teori dan variabel penelitian. Dalam landasan teori ini di antaranya terdiri dari: kualitas layanan, atraksi, kepuasan pengunjung, loyalitas pengunjung, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian, berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini, di antaranya yaitu: jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat mengenai deskripsi hasil dari penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, dalam bab ini berisi mengenai jawaban masalah penelitian, menafsirkan dan mengintegrasikan temuan penelitian, serta memodifikasi teori yang telah ada.

BAB VI Penutup. Dalam bab ini memuat mengenai kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan. Dengan bagian akhir skripsi yang terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup