

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan tercepat perkembangannya di dunia, sektor ini memberikan kontribusi yang besar untuk perkembangan ekonomi, pengurangan kemiskinan, penyerapan tenaga kerja dan berbagai dampak positif lainnya (ekonomi, sosial, politik, dan budaya). Memasuki era globalisasi, untuk dapat bersaing di bidang pariwisata sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan, dan daya tarik suatu wisata tersebut. (Susepti, 2018)

Objek wisata merupakan tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan. Pemberian kualitas pelayanan yang terbaik tentu saja setiap wisata akan membuat inovasi dan kreatifitas dalam memperluas pasar wiasatawannya.(Kosanke, 2019)

Loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif tercemin dalam pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas konsumen merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merk, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk. Griffin dalam Putri Maharani Purnama menjelaskan

bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit – unit pengembalian keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau suatu jasa perusahaan yang dipilih. (Pratama et al., 2022)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas wisatawan salah satunya adalah kualitas layanan, Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Hal ini di perkuat dengan beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. (Prasetya & Indiani, 2021).

Selanjutnya daya tarik wisata juga berpengaruh kepada loyalitas wisatawan, daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati yang layak dijual kepasar wisata. Daya tarik wisata dapat berupa objek wisata dan atraksi wisata. Objek wisata merupakan daya tarik wisata yang bersifat statis dan tangible. Atraksi wisata merupakan daya tarik wisata yang dapat dilihat lewat pertunjukan dan membutuhkan persiapan bahkan memerlukan pengorbanan untuk menikmatinya. (Prianggie, 2021)

Selain kualitas layanan dan daya tarik wisata terdapat kepuasan wisatawan sebagai pengaruh dari loyalitas wisatawan. Menurut Satyarni, M.W.M (2022), kepuasan wisatawan adalah salah satu aspek penting dari industry pariwisata,kepuasan wisatawan sebagai tingkat kesenangan pemenuhan wisatawan

yang terjadi dari pengalaman perjalanan tentang fitur produk atau layanan yang memenuhi keinginan dan harapan wisatawan dalam hubungannya dengan perjalanan tersebut.(Satyarini, 2022)

Berikut ini data pengunjung wisatawan pada Danau Talang di 12 bulan terakhir (September 2021-Agustus 2022) sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data pengunjung wisatawan di Danau Talang, Kabupaten Solok**

<b>Bulan/Tahun</b>	<b>Penduduk Setempat</b>	<b>Wisatawan luar</b>	<b>Jumlah</b>
September/2021	435	1.547	1.982
Oktober/2021	422	1.488	1.910
November/2021	521	1.539	2.060
Desember/2021	682	1.631	2.313
Januari/2022	411	1.253	1.664
Februari/2022	475	1.278	1.753
Maret/2022	480	1.342	1.822
April/2022	512	1.350	1.862
Mei/2022	670	1.226	1.896
Juni/2022	723	1.348	2.071
Juli/2022	537	1.620	2.157
Agustus/2022	608	1.512	2.120

*Sumber: Catatan pengunjung pada wisata Danau Talang*

Berdasarkan tabel diatas jumlah wisatawan pada wisata Danau Talang dari September tahun 2021 sampai dengan Agustus tahun 2022 terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung.

Danau Talang memiliki panjang maksimum 1,71 kilometer, lebar 0,94 kilometer, keliling 4,52 kilometer, serta memiliki luas 1,02 kilometer. Adapun kedalamannya diperkirakan mencapai 90 meter. Danau ini adalah danau vulkanik yang terbentuk dari salah satu dan merupakan danau vulkanik yang berbahaya kawah Gunung Talang. Danau Talang dikelola oleh Badan Usaha Milik Nagari (BUMNag) Kampung Batu Dalam yang berpotensi dapat meningkatkan pendapatan masyarakat disekitar lokasi tersebut.

Nuansa pelayanan di Danau Talang pihak pengelola menyediakan beberapa lokasi foto menarik, seperti pohon kayu yang cukup besar diletakkan di beberapa sudut ke arah danau untuk pengunjung yang ingin berfoto. Selain pemandangan danau, pihak pengelola menyediakan kapal bagi pengunjung yang ingin berkeliling danau, juga ada area perkemahan bagi yang ingin bermalam di tepian danau agar wisatawan puas untuk menikmati keindahan Danau Talang. Tetapi pengelolaan pelayanan di Danau Talang masih kurang efektif karna belum adanya pembinaan obyek wisata dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas SDM. Daya tarik yang ada pada Danau Talang ini cukup unik karena pemandangan di Danau Talang masih sangat terasa keasrian alamnya sehingga sangat pas untuk menenangkan pikiran para wisatawan yang berkunjung ke Danau Talang.

Untuk Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan telah banyak dilakukan penelitian salah satunya oleh (Pahlawan et al., 2022) menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan dengan nilai t hitung sebesar 2.346 dan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, dan Promosi

berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan dengan nilai t hitung sebesar 3.721 dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05.

Untuk Variabel Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan telah banyak dilakukan berbagai macam penelitian salah satunya oleh (Handayani et al., 2019) menunjukkan bahwa pengujian terhadap hipotesis, baik secara parsial maupun simultan pada variabel fasilitas, aksesibilitas dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Bangka Botanical Garden (BBG) Pangkal pinang.

Untuk Variabel Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan telah banyak dilakukan penelitian salah satunya oleh (Nathaurisia et al., 2019) menunjukkan bahwa Hasil ini diperoleh dari nilai determinasi  $D \times 100\% = 0,417 \times 100\% = 41,7\%$ . Ini berarti bahwa citra merek dan kepuasan pelanggan memberikan kontribusi positif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 41,7% dan sisanya 58,3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepuasan pelanggan, strategi pemasaran.

Untuk Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Wisatawan telah banyak dilakukan penelitian salah satunya oleh (Firmansyah & Prihandono, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan perceived value menjadi variabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan mampu memediasi kualitas pelayanan dan perceived value terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk Variabel Daya Tarik Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan telah banyak dilakukan penelitian salah satunya oleh (Bimrew Sendekie Belay, 2022)

menunjukkan bahwa daya tarik wisata dan citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas sedangkan variabel citra destinasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti masih adanya kesenjangan atau ketidak konsistenan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil anatara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang serta melihat dan mengamati obyek wisata Danau Talang ini menarik dan layak untuk dikaji. Peluang dan untuk mengkaji permasalahan ini masih terbuka dan memungkinkan untuk diteliti, Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA WISATA DANAU TALANG,KABUPATEN SOLOK”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di obyek wisata Danau Talang yang belum maksimal
2. Kurangnya dukungan dari pemerintah untuk pengembangan objek wisata Danau Talang.

3. Belum maksimalnya promosi dalam memperkenalkan wisata Danau.
4. Pengelolaan wisata Danau Talang yang belum maksimal
5. Kurang banyaknya destinasi untuk para wisatawan yang berkunjung
6. Kebersihan pada Danau Talang yang kurang terjaga
7. Sistem masuk wisata Danau Talang yang belum teratur.
8. Kurangnya upaya untuk pengembangan wisata Danau Talang untuk masa yang akan datang.
9. Fasilitas yang diberikan belum mencerminkan sepenuhnya terhadap kepuasan wisatawan
10. Semakin banyaknya pesaing wisata Danau Talang dari tahun ke tahun.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan kualitas layanan dan daya tarik sebagai variabel bebas (X), Loyalitas wisatawan sebagai variabel terikat (Y), dan minat beli sebagai variabel intervening (Z).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan pada wisata Danau Talang?
2. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan pada wisata Danau Talang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada wisata Danau Talang?
4. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata Danau Talang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada wisata Danau Talang?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada wisata Danau Talang ?
7. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada wisata Danau Talang?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan pada obyek wisata Danau Talang

2. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan pada obyek wisata Danau Talang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada obyek wisata Danau Talang.
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan pada obyek wisata Danau Talang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada wisata Danau Talang
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada wisata Danau Talang
7. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada wisata Danau Talang

### **1.5.2 Manfaat**

Berikut beberapa manfaat dari penelitian ini:

#### **1. Bagi Penulis:**

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh kualitas layanan dan daya tarik wisata terhadap

loyalitas wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada wisata danau talang,kabupaten solok.

## **2. Bagi Pengelola**

Diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan sehingga wisatawan merasakan kepuasan Ketika mengunjungi obyek wisata Danau Talang dan wisatawan akan mengunjungi Danau Talang berulang kali jika mereka merasa puas.

## **3.Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat digunakan sebagai referensidan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang maengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

## **4.Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.