

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memahami kepuasan wisatawan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam industri pariwisata. Saat ini pariwisata berkembang sebagai industri besar yang bukan hanya sebagai alat pemenuhan kebutuhan manusia, melainkan sebagai alat penggerak perekonomian suatu daerah atau negara. Kepuasan pengunjung harus lebih diperhatikan agar menimbulkan umpan balik yang positif bagi pengelola objek wisata. Objek wisata merupakan sebuah pengalaman, sesuatu yang dinikmati, diantisipasi dan dilihat oleh wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah. Sektor pariwisata sangat diutamakan untuk menjaga kepuasan dikarenakan setiap wisatawan memiliki kepribadian, persepsi, dan toleransi yang berbeda-beda. Pariwisata termasuk pada industri jasa yang berorientasi pada kepuasan wisatawan sehingga dibutuhkan tindakan yang khusus untuk menjaga standar yang berimbang pada kepuasan wisatawan. Selain menjadi faktor pendorong perekonomian suatu negara atau daerah, pariwisata juga dapat menjadi lapangan pekerjaan bagi sebuah daerah.

Menurut Kotler & Keller (2010) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Ilham Setyanto dan Endriana Pangestu (2019) menyatakan kepuasan sebagai respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Kepuasan yang diukur dalam industri pariwisata adalah kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata. Kotler dan Keller dalam Stela Sangkaeng dkk (2015) mengatakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Pengertian kepuasan menurut para ahli dan penelitian

sebelumnya tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan atau pengunjung adalah tingkat perasaan yang didapatkan oleh para wisatawan setelah berkunjung ke suatu objek wisata berdasarkan apa yang diberikan oleh pengelola objek wisata

Provinsi Lampung adalah Provinsi yang terletak di selatan Pulau Sumatera, Indonesi, yang beribu kota di Bandar Lampung. Provinsi Lampung memiliki luas 35.376,50 km² dan terletak di antara 105°45'-103°48' BT dan 3°45'-6°45' LS. Pariwisata di Provinsi Lampung saat ini menjadi salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia dan memiliki banyak pilhan objek wisata. Provinsi Lampung memiliki potensi wisata yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota termasuk pulau-pulau didalamnya. Di 13 (tiga belas) Kabupaten dan 2 (dua) kota yang ada di provinsi Lampung, tersebar banyak sekali objek wisata yang menjadi tujuan wisatawan untuk berkunjung baik wisata alam, wisata bahari,wisata kuliner, wisata sejarah, wisata belanja, wisata pertanian, sehingga mengundang wisatawan untuk berkunjung.Berikut data dan jumlah wisatawan yang berkunjung ke provinsi Lampung periode 2014-2018.

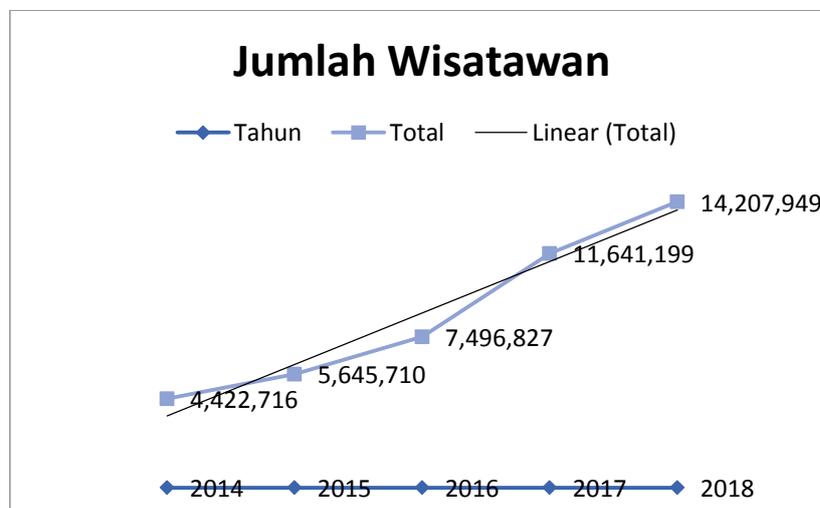
Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawa Provinsi Lampung Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah wisatawan domestik	Jumah Wisatawan Mancanegara	Total
2014	4.327.188	95.528	4.422.716
2015	5.530.803	114.907	5.645.710
2016	7.381.774	115.053	7.496.827
2017	11.395.827	245.327	11.641.199
2018	13.933.207	274.742	14.207.949

Sumber : BPS Provinsi Lampung

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung menginformasikan bahwa jumlah kunjungan wisatawan dari periode 2014 sampai 2018 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 4.422.716 jiwa, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2015 yakni menjadi 5.645.710 jiwa. Pada tahun 2016 mengalami peningkatan mencapai angka 7.496.827 jiwa, di tahun 2017 mengalami peningkatan kunjungan wisatawan mencapai 11.641.199 jiwa, dan data terakhir pada tahun 2018 kunjungan wisatawan mencapai 14.207.949 jiwa. Data tersebut mengindikasikan bahwa Provinsi Lampung adalah salah satu tujuan wisatawan untuk berwisata.

Untuk melihat tren pergerakan peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung periode 2014 – 2018 disajikan pada grafik sebagai berikut :



Gambar 1.1 Grafik Tren Jumlah Kunjungan Wisatawan Provinsi Lampung periode tahun 2014-2018

Fenomena meningkatnya jumlah wisatawan dari tahun 2014 hingga tahun 2018 serta target pemerintah Provinsi Lampung pada tahun 2019 berdasarkan

informasi yang dikutip dari berita harian online Republika.co.id menyatakan kunjungan wisatawan ke Provinsi Lampung di estimasi dengan target jumlah kunjungan wisatawan mencapai 14,8 juta jiwa cukup menarik untuk diteliti. Menurut Kotler dalam Yonathan Novan (2015) seseorang yang merasa puas akan merekomendasikan kepada sepuluh orang lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kunjungan wisatawan memiliki keterkaitan dengan kepuasan. Permasalahan yang terjadi belum adanya kajian khusus setelah dilakukan wawancara dengan kepala bagian pemasaran dinas pariwisata Provinsi Lampung yaitu Bapak Arief Nugroho, S.E., M.Si selaku pihak yang bertanggung jawab dalam mengkoordinir objek pariwisata di Provinsi Lampung, sehingga belum diketahui apa yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Provinsi Lampung.

Beberapa riset menunjukkan bahwa kepuasan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi wisatawan untuk mengunjungi kembali atau merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh Ilham dan Edriana (2019), Chi dan Qu dalam (Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam, 2017) menunjukkan kepuasan mempengaruhi kunjungan wisatawan pada objek pariwisata. Melihat dari fenomena jumlah wisatawan yang terus meningkat di Provinsi Lampung terdapat indikasi-indikasi kepuasan wisatawan. Penelitian yang dilakukan oleh Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam (2017) menjelaskan kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh *destination attraction, accommodation and food service, retail and souvenir shops, transportation service, dan local people*.

Destination Attraction merupakan sumberdaya dalam pariwisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjungi destinasi wisata tertentu. Berdasarkan riset yang dilakukan (Leask, 2010) menekankan pentingnya *destination attraction* dengan menyatakan bahwa *destination attraction* memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu destinasi wisata, di mana hal tersebut bertindak sebagai motivator kunci untuk kunjungan dan sebagai sumber daya bagi masyarakat lokal. *Destination attraction* adalah elemen utama dari daya tarik destinasi dan merupakan faktor utama yang memotivasi

wisatawan untuk mengunjungi tujuan wisata tertentu (Beerli dalam Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam ,2017). Menurut (Quintal dalam R. Rajes ,2013) atribut seperti *destination attraction* yang dirasakan, kualitas yang dipersepsikan, risiko yang dirasakan dan nilai yang dirasakan digunakan untuk mengukur kepuasan wisatawan. Berdasarkan riset dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *destination attraction* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Accommodation and food service adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata. *Accommodation and food service* bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan menginap, beristirahat, makan, minum, mandi dsb. (Fern et al dalam Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam,2017) menyatakan kualitas *accommodation service* dinyatakan oleh tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan penelitian (Thuy-Huong Truong dan Brian King, 2009) yang dilakukan di Vietnam, untuk mengembangkan pariwisata perlu membangun sistem *accommodation service* untuk memenuhi kebutuhan dasar wisatawan selama mereka menginap. (Thuy-Huong Truong dan Brian King, 2009) menyatakan bahwa kualitas *accommodation* berpengaruh lebih tinggi terhadap kepuasan. Penelitian (Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam,2017) menyatakan pengalaman yang baik akan *accommodation and food service* akan berkontribusi pada peningkatan yang signifikan dalam nilai perjalanan dan membangun citra yang baik untuk destinasi wisata tertentu. Berdasarkan riset dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Accommodation and food service* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Retail and souvenir shops adalah toko-toko yang menjual berbagai keperluan wisatawan. *Souvenir* adalah benda yang dibeli yang berfungsi sebagai pengingat akan pengalaman tertentu, diproduksi secara komersial dan seringkali dihubungkan secara universal dengan turisme (Prakosa & Cheon, 2013). Jensen dalam Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam (2017) menyatakan *Souvenir* bukan hanya sekedar pernak-pernik untuk pariwisata, melainkan

juga untuk dibawa pulang sebagai kenangan yang baik atau hadiah yang bagus untuk keluarga atau teman. Penelitian yang dilakukan oleh Joyce Middaugh dan Lynn Eunjung Kwa (2013) menemukan bahwa kepuasan *shopping tour* sangat berkaitan dengan kepuasan keseluruhan. Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam (2017) menyatakan bagi banyak wisatawan, perjalanan dianggap menyenangkan jika mereka puas dengan kegiatan *shopping* dan mendapatkan apa yang mereka sukai dan mereka harapkan sebelumnya. Berdasarkan riset dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *retail and souvenir shop* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Transportation service adalah sarana atau alat untuk mencapai destinasi wisata dan juga sarana pergerakan ditempat destinasi wisata. Pariwisata adalah tentang perjalanan, oleh karena itu peran *transportation service* sangat penting. Penelitian (Maya Abou-Zeid dalam Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam, 2017) menyatakan bahwa survey mengenai wisatawan sangat penting karena dapat memberikan informasi yang berharga kepada operator *transportation service* seperti aspek apa yang penting bagi wisatawan dan apa yang membuat mereka puas atau tidak mereka sukai. Menurut (Marco Diana dalam Le Chi Cong dan Dong Xuan Dam, 2017) kepuasan wisatawan dengan *transportation service* merupakan topik penting untuk dipahami dalam penelitian dan praktik pariwisata. Berdasarkan riset dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *transportation service* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Local people dianggap sebagai aset penting dalam pengembangan pariwisata karena di tempat merekalah kegiatan-kegiatan pariwisata berlangsung. *Local people* menyediakan sumberdaya keramah-tamahan sebagai tuan rumah dan penyedia layanan pribadi. Sikap *local people* misalnya hangat dan ramah tamah adalah indikator penting dari kepuasan wisatawan (chen dan chen, 2010). Penelitian (Tazim Jamal dan Amanda Stronza, 2009) menyatakan kepuasan wisatawan ketika berinteraksi dengan *local people* dimanifestasikan tidak hanya oleh tindakan mereka tetapi juga oleh gerakan, sikap, dan kasih sayang mereka. Responden menganggap keramah tamahan

dan orientasi keluarga menempatkan kepuasan yang lebih tinggi dari rata-rata tetapi di bawah rata-rata kepentingan (Ahmet Aktas et, al 2007). Berdasarkan riset dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *local people* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Di Provinsi Lampung”***

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *Destination Attraction* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung?
2. Apakah *Accommodation and Food Service* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung?
3. Apakah *Retail and Souvenir Shops* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung?
4. Apakah *Transportation Service* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung?
5. Apakah *Local People* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata di Provinsi Lampung

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kepuasan pada wisatawan Provinsi Lampung

1.3.3. Ruang lingkup tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah objek wisata di Provinsi Lampung

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada perkiraan kebutuhan penelitian yang dilakukan pada bulan November 2019 s/d Februari 2020.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *Destination Attraction* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung
2. Untuk mengetahui apakah *Accommodation and Food Service* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung
3. Untuk mengetahui apakah *Retail and Souvenir Shops* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung
4. Untuk mengetahui apakah *Transportation Service* berpengaruh terhadap di kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung
5. Untuk mengetahui apakah *Local People* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Lampung

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan di Provinsi Lampung serta mengembangkan kemampuan penulis yang diperoleh selama perkuliahan dan menjadi bahan pembelajaran untuk melangkah ke jenjang selanjutnya

1.5.2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengelola objek wisata dan pemerintah dalam memperhatikan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung.

1.5.3. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Darmajaya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, disusun sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan mengenai “Persepsi Kepuasan pada Wisatawan Provinsi Lampung.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variable penelitian, operasional variabel, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis berdasarkan pada teori dan metode pada Bab II dan Bab III

Bab V : Simpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis dan diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN