

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata dunia belakangan ini semakin berkembang dengan destinasi wisata yang semakin maju terlebih lagi dengan kepariwisataan yang ada di Indonesia. Pembangunan Pariwisata juga sebagai salah satu sektor pembangunan yang tidak dilepaskan kaitannya dengan pembangunan berkelanjutan yang direncanakan oleh pemerintah sesuai tujuan pembangunan nasional. Adanya sektor pariwisata diharapkan dapat membantu dalam menunjang pendapatan suatu devisa negara, yang nantinya bisa digunakan untuk mengembangkan potensi daerah yang lain dan dapat meningkatkan pembangunan daerah yang lebih baik. Meningkatnya perekonomian merupakan dampak dari kunjungan wisatawan yang berkunjung ke objek pariwisata. Oleh karena itu, mendorong destinasi yang berkunjung ulang ke objek wisata menjadi sebuah tantangan cukup bagi pengelola objek wisata.

Provinsi Lampung sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang kaya akan potensi alam dan budaya yang bisa dikembangkan sebagai objek wisata. Potensi tersebut antara lain alam yang indah dan hawa sejuk, dikelilingi oleh kehijauan bukit dan gunung yang banyak ditumbuhi aneka ragam bunga dan pohon. Aneka ragam budayanya juga terlihat unik dan menarik, demikian pula adat istiadatnya. Selain itu, berbagai objek wisata buatan dan objek wisata alam yang banyak diminati dan cukup terkenal oleh wisatawan domestik maupun wisatawan asing yaitu diantaranya: Puncak Mas, Villa Gardenia, Taman Sakura, Pulau Pahawang, Pulau Krakatau, Pulau Pisang, Teluk Kiluan, Pantai Pasir Putih, Pantai Gigi Hiu, Taman Nasional Way Kambas, Menara Siger, Danau Ranau, dan lain-lain. Banyaknya lokasi wisata di Provinsi Lampung berpotensi mendatangkan Wisatawan Domestik maupun Mancanegara untuk berkunjung ke objek wisata Provinsi Lampung. Berikut data jumlah Wisatawan Domestik maupun Wisatawan

Mancanegara yang berkunjung di provinsi Lampung yang bersumber dari BPS Provinsi Lampung.

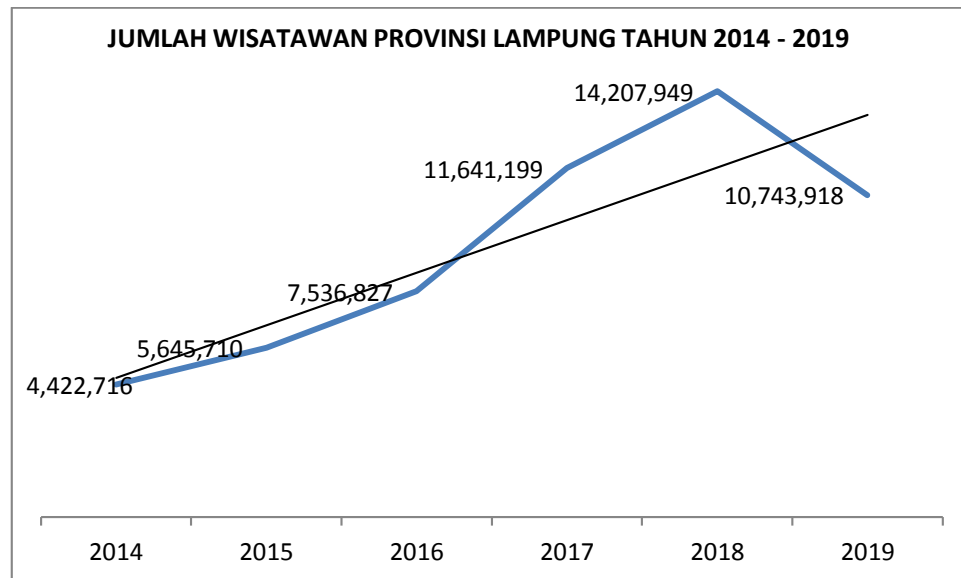
**Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Lampung
(Tahun 2014 - 2019)**

Tahun	Jumlah wisatawan domestic	Jumlah Wisatawan Manca Negara	Total
2014	4.327.188	95.528	4.422.716
2015	5.530.803	114.907	5.645.710
2016	7.381.774	155.053	7.536.827
2017	11.395.827	245.372	11.641.199
2018	13.933.207	274.742	14.207.949
2019	10.445.855	298.063	10.743.918

Sumber : BPS Provinsi Lampung.

Berdasarkan tabel 1.1 Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung menginformasikan bahwa jumlah kunjungan wisatawan dari periode 2014 – 2019 menunjukkan jumlah wisatawan peningkatan. Pada Tahun 2014 jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 4.422.716 jiwa, kemudian mengalami peningkatan tahun 2015 yang menjadi 5.645.710 jiwa. Pada tahun 2016 mengalami peningkatan mencapai 7.536.827 jiwa, ditahun 2017 mengalami peningkatan kunjungan wisatawan mencapai 11.641.199 jiwa, pada tahun 2018 mengalami peningkatan mencapai 14.207.949 jiwa dan terakhir pada tahun 2019 mengalami penurunan mencapai 10.743.918 jiwa . Peningkatan kunjungan ini juga merupakan prestasi bagi seluruh pelaku pariwisata, mulai dari pengelola hotel, restoran, pengelola objek wisata, dan transportasi. Selain itu, Lampung juga mengadakan beberapa *event* berskala Nasional dan Internasional yang mendongkrak jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi Lampung. 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 - 2019 disajikan grafik sebagai berikut :



Sumber : BPS Pariwisata Lampung

GAMBAR GRAFIK 1.1 JUMLAH WISATAWAN PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2014 – 2019

Berdasarkan gambar grafik 1.1 Jumlah wisatawan Provinsi Lampung pada Tahun 2014 – 2019 terlihat bahwa fenomena yang terjadi dalam pariwisata Provinsi Lampung yaitu adanya peningkatan di awal tahun 2018 dan mengalami penurunan jumlah wisatawan provinsi Lampung pada tahun 2019 dan berdampak kunjungan wisata ke Provinsi Lampung. Pada awal tahun 2019 akibat bencana tsunami Selat Sunda, dan peningkatan kunjungan wisatawan pada akhir tahun 2019. Kunjungan wisatawan di Lampung pada awal tahun 2019 sempat sepi akibat bencana tsunami Selat Sunda, namun dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisata pada akhir tahun kunjungan wisata Lampung mampu bertahan diatas 10 juta.

Taman Bumi Kedaton merupakan taman satwa dan wisata yang menyediakan cottage dan aneka permainan rekreasi yang terletak di Kampung Batu Putuk Teluk

betung Bandar Lampung 20 menit dari pusat kota yang mempengaruhi destinasi unggulan Provinsi Lampung. Pembangunan taman wisata ini digagas oleh mantan Gubernur Lampung Bapak Sjachrudin Z.P di dirikan pada tahun 2004 tujuan pembangunan agar ada tempat wisata alternatif bagi penduduk lampung dan lokasi di Jalan W.A Rahman Ni 1,2,3, Batu Putuk, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35238. Taman Wisata Bumi Kedaton memiliki banyak fasilitas - fasilitas wisata dengan biaya yang murah dan harganya terjangkau. Taman Wisata Bumi Kedaton telah menyediakan tempat yang diberi nama Bumi Kedaton Resort tersedia Cottage-cottage bagi wisatawan yang ingin menginap. Selain itu, Tempat wisata ini juga menyediakan arena camping di dekat sungai. Sering sekali tempat ini ramai digunakan anak-anak pramuka dari berbagai sekolah untuk kegiatan perkemahan. Arena perkemahan juga disediakan banyak kamar mandi yang membuat tempat ini nyaman digunakan ada arena camping dan arena outbond. bagi yang ingin bermain flying fox bisa mencobanya di Taman Wisata Bumi Kedaton dan disediakan juga sewa naik kuda tersedia cafe gajah,mainan kano, pertunjukan gajah yang siap menghibur pengunjung, waterboom dan taman pelangi yang bernuasa alam berwarna - warni di Bumi Kedaton .

Seluruh fasilitas yang disediakan oleh objek Taman Wisata Bumi Kedaton dilakukan untuk memenuhi customer experience yang memiliki kelebihan tersendiri melalui lingkungan fisik yang di ciptakan sedemikian rupa agar mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan dan interaksi yang baik dari karyawan terhadap wisatawan maupun wisatawan ke wisatawan lainnya.Adapun fasilitas – fasilitas yang banyak di gemari para wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Taman Bumi Kedaton yaitu spot – spot foto, cottage dan waterpark selain adanya daya tarik wisata untuk menarik wisatawan berkunjung ulang, pengelola objek wisata harus mampu memberikan citra destinasi. Selain itu citra destinasi memberikan kesan bahwa objek wisata tersebut memiliki suasana pegunungan yang hijau dan adem dan fasilitas yang memanjakan wisatawan

dalam berkunjung ulang. Data kunjungan wisatawan objek Taman Wisata Bumi Kedaton Tahun 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan pada Objek Taman Wisata Bumi Kedaton
Lampung Tahun 2020

Bulan	Wisatawan
Januari	358
Februari	1.470
Maret	1.028
April	Tutup Covid
Mei	Tutup Covid
Juni	Tutup Covid
Juli	2.133
Agustus	1.928
September	1.427
Oktober	1.218
November	1.710
Desember	4.240
Jumlah Wisatawan	15.512

Sumber Data : Data Pengunjung Objek Taman Wisata Bumi Kedaton tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.2 data kunjungan wisatawan Objek Taman Wisata Bumi Kedaton tahun 2020 selama 12 bulan. Pada bulan Januari jumlah wisatawan yang berkunjung sebesar 358 jiwa. Pada bulan Februari mengalami peningkatan sebanyak 1.470 jiwa dan mengalami penurunan lagi pada bulan Maret sebanyak 1.028 jiwa, namun pada bulan April – Juni mengalami tutup tempat wisata akibat virus covid 19. Pada bulan Juli mengalami kenaikan sebanyak 2.133 jiwa, dan pada bulan Agustus mengalami penurunan sebanyak 1.928 jiwa. Pada bulan

September mengalami penurunan sebanyak 1.427 jiwa. Namun pada bulan Oktober mengalami penurunan sebanyak 1.218 jiwa, dan pada bulan November mengalami peningkatan sebanyak 1.710 jiwa. Pada bulan Desember mengalami peningkatan dratis sebanyak 4.240 jiwa di masa era new normal. Fenomena peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung di era new normal di masa pandemi covid 19 cukup menarik untuk di teliti. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pengelola atau pihak bertanggung jawab operasional Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung dimana belum pernah dilakukan sebuah riset yang mendalam mengenai kunjungan ulang wisatawan ke Objek Taman Wisata Bumi Kedaton menjadi sebuah urgensi guna meningkatkan kunjungan wisatawan ke Objek Taman Wisata Bumi Kedaton. Berbagai riset menyebabkan Taman Wisata Bumi Kedaton dapat di pengaruhi oleh variabel di antaranya : *customer experience*, daya tarik wisata dan citra destinasi.

Customer experience merupakan hal penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam menjawab kebutuhan dengan melihat bisnis dari perspektif pelanggan, bukan dari perseptif perusahaan. Sharma and Chaubey dalam (Rahmi et al., 2016) mengatakan bahwa pengalaman pelanggan telah muncul sebagai aspek yang paling penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan di semua industri. Menurut (Walter et al., 2010) *Customer experience* yang di dapatkan oleh konsumen baik itu secara langsung maupun tidak langsung mengenai proses pelayanan dan perusahaan. Berbagai Upaya meningkatnya jumlah wisatawan ke objek wisata taman bumi kedaton di era new normal mengindikasikan bahwa pengalaman wisatawan yang berkunjung ke objek wisata taman bumi kedaton mendorong peningkatan jumlah wisatawan berkunjung ke destinasi wisata bumi kedaton di era new normal covid 19. Adapun pengalaman yang diperoleh wisatawan yaitu menciptakan kreativitas dan pengetahuan eksplorasi tentang alam, menciptakan kepuasan jasmani dan rohani. Dapat di simpulkan adanya *customer experience* adalah pengalaman yang dapat dirasakan secara langsung wisatawan dalam berkunjung di objek wisata. Penelitian yang di lakukan oleh

(Ater, 2016) menunjukkan Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *customer experience* terhadap kunjungan ulang wisatawan.

Daya tarik wisata merupakan objek wisata yang menarik minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Daya tarik wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan suatu kunjungan wisata (R & Rozak, 2012). Daya tarik wisata juga, merupakan motivasi utama bagi pengunjung melakukan kunjungan wisata atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang mengunjungi suatu daerah tertentu Marson dalam (Sopyan, 2015) . Peningkatan kembali wisatawan di era new normal covid 19 mengindikasikan bahwa wisatawan yang berkunjung atau berkunjung ulang ke destinasi wisata bumi kedaton dalam hal ini daya tarik khas bumi kedaton. Ada daya tarik wisata yang menjadikan wisatawan tertarik untuk berkunjung ulang yaitu kondisi kebun binatang, taman pelangi, waterpark, atraksi pendukung misalnya wahana permainan dan tersedia tempat ibadah. Dapat disimpulkan dengan adanya daya tarik wisata yang terdapat pada objek wisata dapat menarik minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Daya tarik wisata menekankan pada karakteristik lebih untuk semua pelanggan dan meningkatkan kemungkinan pelanggan melakukan pembaharuan dan melakukan sebuah keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan (Parastiwi & Farida, 2018) bahwa terdapat pengaruh daya tarik wisata secara signifikan terhadap kunjungan ulang.

Citra destinasi merupakan persepsi atau kesan wisatawan tentang tempat yang pernah mereka kunjungi. citra merupakan akumulasi persepsi terhadap objek, apa yang dipikirkan, diketahui, dialami yang masuk ke dalam ingatan seseorang berdasarkan masukan dan sumber lain, dan citra baik yang mendorong seseorang untuk berkunjung kembali (Abror, 2019). Konsep citra destinasi sebagai ekspresi dari semua pengetahuan obyektif, prasangka, imajinasi dan pikiran emosional seorang individu atau kelompok tentang lokasi tertentu Lopes dalam Gheraldin Bella Aviolitasona (2017). Hal tersebut mengindikasikan

bahwa wisatawan menganggap keberadaan citra destinasi pada objek pariwisata merupakan hal yang wajar dimana setiap objek pariwisata atau daerah pariwisata tentunya memiliki citra destinasi yang berbeda – beda. Ada citra destinasi yang tersedia di objek taman wisata bumi kedaton yaitu destinasi objek wisata yang menawarkan kesan lingkungan yang asri dan memberikan hiburan untuk keluarga. Dengan adanya citra destinasi yang memberikan kesan pada suatu objek wisata dapat mempengaruhi wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke objek wisata tersebut dan dapat disimpulkan dengan citra destinasi yang baik dan di rasakan oleh wisatawan akan berdampak bukan hanya berdampak kepada meningkatnya kunjungan wisatawan namun berdampak kepada kunjungan ulang wisatawan. bahwa objek wisata tersebut memiliki keindahan alam dengan pemandangan yang menawarkan nuansa pegunungan yang hijau dan berhawa sejuk. Penelitian yang dilakukan (Abror, 2019) bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang.

Kunjungan ulang (*revisit*) wisatawan terjadi apabila wisatawan tersebut memperoleh kepuasan setelah melakukan penilaian dari hasil kunjungan. Kunjungan ulang merupakan riset dari berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasannya wisatawan (Budiman,2020). Meskipun perannya dalam mendapatkan pengalaman perjalanan yang memuaskan pengunjung dan dalam mempengaruhi pengalaman wisatawan di suatu destinasi diakui, dampak nilai lokal wisatawan terhadap perilaku wisatawan tetap menjadi topik yang belum berkembang (Rousta, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Ater, 2016) menunjukkan Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *customer experience* terhadap kunjungan ulang wisatawan. Penelitian yang dilakukan (Parastiwi & Farida, 2018) bahwa terdapat pengaruh daya tarik wisata secara signifikan terhadap kunjungan ulang. Penelitian yang dilakukan (Abror, 2019) bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang. Berdasarkan Latar Belakang penelitian diatas, peneliti melakukan penelitian dengan mengambil Judul “ **PENGARUH CUSTOMER**

***EXPERIENCE, DAYA TARIK WISATA DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN”***

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Customer Experience* berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung) ?
2. Apakah Daya Tarik berpengaruh Wisata terhadap kunjungan ulang wisatawan (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung) ?
- 3 . Apakah Citra Destinasi berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung) ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Ruang Lingkup Subyek

Subyek pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Taman Bumi Kedaton

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah *customer experience*, daya tarik wisata dan citra destinasi dan kunjungan ulang wisatawan.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Objek Taman Wisata Bumi Kedaton

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada perkiraan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada awal bulan Oktober 2020 – Maret 2021.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah *Customer Experience* berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)
2. Untuk mengetahui Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)
3. Untuk mengetahui Apakah Citra Destinasi berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Penelitian ini untuk Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terkhusus pada bidang pemasaran yang berhubungan dengan pengaruh *customer experience*, daya tarik wisata dan citra destinasi terhadap kunjungan ulang wisatawan (studi objek Taman Bumi Kedaton).

1.5.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam sektor Pariwisata dalam menetapkan kebijakan *customer experience*, daya tarik wisata dan citra destinasi terhadap kunjungan ulang wisatawan.

1.5.3 Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi - referensi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Darmajaya

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui kunjungan ulang, indikator kunjungan ulang, faktor yang mempengaruhi kunjungan ulang, pengertian customer experience, dimensi *customer experience*, daya tarik wisata, indikator daya tarik wisata dan citra destinasi wisata, indikator citra destinasi, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui jenis penelitian, sumber data, metode analisis data, populasi dan sampel, variabel penelitian, variabel independen (X), variabel dependen (y) definisi operasional variabel dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada bab II dan bab III.

Bab V Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini menjelaskan hasil dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umum.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN