

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh dunia usaha, pemerintah, dan swasta dalam mengatur, mengelola, memasok, dan memenuhi kebutuhan orang yang melakukan perjalanan atau menikmati pariwisata untuk menikmati lokasi wisata. Selama wabah COVID-19 di Indonesia, banyak sektor yang sangat terdampak bahkan mengalami penurunan secara drastis. Salah satu sektor yang terkena dampak yaitu sektor pariwisata, berdasarkan data yang diambil oleh Badan Pariwisata dan Ekonomi kreatif kunjungan wisatawan mancanegara pada bulan Agustus tahun 2021 sebanyak 127.314 atau terjadi penurunan sebesar - 21,91% dibandingkan dengan bulan Agustus tahun 2020 yang berjumlah 161.549 kunjungan (kemenparekraf.go.id/2021).

Kabupaten Banyumas juga termasuk daerah yang memiliki banyak tempat pariwisata. Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) merupakan salah satu tempat wisata alam yang menyediakan wisata camping dengan pemandangan pegunungan yang masih asri. Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) berlokasi di Dusun II, Desa Karangsalam, Kecamatan Baturraden, Kabupaten Banyumas. Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) adalah lokasi di mana wisatawan dapat menyewa tenda kontemporer dengan semua fasilitas berkemah yang diperlukan, termasuk tempat tidur,

kantong tidur, gazebo, kamar mandi bersih, dan api unggun. Selain itu, Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) memiliki fasilitas lain, seperti ruang makan dengan tampilan yang sesuai dan menarik. Salah satu keunggulan Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) adalah tersedianya fasilitas yang menarik dan memadai di lokasi wisata, serta alam sekitar yang masih asri. (dolanyok.com/2021). Dengan lokasi, fasilitas, kualitas pelayanan (Sinega, 2019), dan daya tarik wisata (Apriliyanti dkk, 2020) yang di berikan kepada pelanggan, diharapkan pelanggan merasa pelayanan yang disajikan oleh tempat wisata sesuai dengan ekspektasi sehingga pelanggan akan merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Beberapa variabel, termasuk lokasi, daya tarik wisata, fasilitas, dan kualitas layanan, dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Lokasi termasuk salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2013) dalam Fajrin dkk (2021) lokasi adalah pembuatan keputusan oleh perusahaan dimana objek wisata harus beroperasi dan bertempat. Pelanggan yang berjumlah 5 orang pernah berkunjung pada 5 November 2020 menyatakan bahwa jalan menuju lokasi Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) jauh dari pusat kota. Hasil

penelitian Sinega (2019), Fajrin dkk (2021), Triandini dan Yusrini (2018), Donovan dan Fadillah (2020), Arum dan Sunanik (2021) lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian Izzuddin dan Muhsin (2020) lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Rai Utama (2014) Daya tarik wisata adalah seluruh hal yang mempunyai orisinalitas, daya tarik, dan nilai berupa berbagai kekayaan budaya, alam, dan buatan yang menjadi fokus atau alasan kedatangan wisatawan. Pelanggan yang berjumlah 5 orang pernah berkunjung pada 5 November 2021 menyatakan bahwa CAUB memiliki daya tarik wisata yang unik termasuk yakni menyediakan tempat kemah dengan pemandangan pegunungan yang masih asri. Hasil penelitian Apriliyanti dkk (2020), Kawatu dkk (2020), Tahir dan Estriani (2020), Eviana dan Achmadi (2018), Nurlestari (2016), Utari (2016) daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian Saputro dkk (2020) daya tarik wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) fasilitas adalah komponen fisik yang ditawarkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Pelanggan yang berjumlah 5 orang pernah berkunjung pada 5 November 2021 menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia seperti tenda, gazebo, saung makan dan lainnya pada Camp Area Umbul Bengkok (CAUB) sudah sesuai dengan ekspektasi pengunjung. Hasil penelitian

Sinega (2019), Handayani dkk (2019), Natalia dkk (2020), Isa (2020), Ratnawati dan Aulia (2020) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun menurut Rutjuhan dan Ismunandar (2020) fasilitas tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pemberian layanan memenuhi harapan konsumen. Pelanggan yang berjumlah 5 orang pernah berkunjung pada 5 November 2021 menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang disajikan kepada pelanggan sudah cukup baik. Hasil penelitian dari Sinega (2019), Ernestivita dan Subagyo (2020), Parangu dan Kholiq (2020), Penelitian dari Dewa (2018), Larasati (2020) menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian dari Pradana (2018) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian Sinega (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi pada kepuasan pengunjung. Penelitian ini menambahkan variabel daya Tarik wisata menurut Apriliyanti dkk (2020) yang menyatakan variabel daya tarik wisata mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian **Pengaruh lokasi, daya tarik wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).**

B. Perumusam Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lokasi, daya tarik wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok (CAUB)?
2. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok (CAUB)?
3. Apakah daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok (CAUB)?
4. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok (CAUB)?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok (CAUB)?

C. Pembatasan Masalah

Untuk membatasi permasalahan yang ada, maka peneliti membatasi permasalahan pada:

1. Variable dalam penelitian dibatasi variable kepuasan pelanggan, pengaruh lokasi, daya tarik wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan.
2. Subjek penelitian adalah Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).
3. Penelitian ini dilakukan pada periode tahun 2022.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Adapun tujuan dalam penelitian ini:

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh lokasi, daya tarik wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).
- b. Menguji pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).
- c. Menguji pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pelanggan Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).
- d. Menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).
- e. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Camp Area Umbul Bengkok (CAUB).

2. Manfaat Praktis dan Teoritis

Dari tujuan penelitian diatas maka diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat antara lain:

- a. Manfaat Praktis

Bagi Pengelola Wisata CAUB

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan obyektif untuk pengambilan keputusan dan sebagai referensi untuk menentukan kegiatan masa depan atraksi wisata. Penelitian ini

dapat dimanfaatkan untuk masukan bagi atraksi wisata untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat pengunjung merasa senang. dan juga sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan serta strategi dalam mengelola tempat wisata.

b. Manfaat Teoritis

1) Bagi Pengunjung

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pengunjung sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam menentukan tempat wisata satu dengan lainnya.

2) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain khususnya dalam bidang perilaku konsumen terkait variable pengaruh lokasi, daya tarik wisata, dan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen.

3) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan keahlian para peneliti di bidang pemasaran, khususnya di bidang perilaku konsumen. Selanjutnya penulis harus mampu mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengelola wisata dengan menerapkan teori-teori yang telah dipelajari.