

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya alam yang terdapat di Indonesia sangatlah kaya dan melimpah, didukung oleh perkebunan dan dikelilingi oleh ribuan pulau serta berbagai kekayaan sumber daya alam menjadi potensi tersendiri bagi Indonesia untuk mengembangkan pariwisata khususnya di bidang alam Mudrikah et al. (2014) Pariwisata merupakan sektor yang menyumbangkan penghasil devisa terbesar suatu negara serta dapat menciptakan lapanganpekerjaan, maka dari itu diperlukan upaya penggalian dan pengembangan potensi wisata lebih dalam Prantawan P & Sunarta (2015).

Pariwisata merupakan industri yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan, karena mereka adalah sumber pendapatan utama bagi sektor ini. Dalam industri pariwisata, Jawa Tengah adalah salah satu wilayah yang mempunyai kekayaan alam yang mempesona. Seperti halnya objekwisata di Jawa Tengah cukup banyak diketahui masyarakat mulai dari wisata pantai, laut, pegunungan, cagar alam, Brebes merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang mempunyai potensi wisata kekayaan alam yang menjadi obyek pariwisata seperti, obyek wisata kaligua. Potensi tersebut memiliki daya tarik tersendiri untuk diminati para wisatawan baik dalam maupun wisatawan luar negeri. Kabupaten Brebes mempunyai lokasi yang sangat strategis. Salah satu potensi alam yang dimiliki Kabupaten Brebes adalah wisata Kebun teh kaligua.

Perkebunan teh Kaligua berada pada ketinggian 1.200 - 2.050 meter dari permukaan laut. Kondisi udara sangat dingin, berkisar 8-22 °C pada musim penghujan dan mencapai 4-12 °C pada musim kemarau. Wilayah perkebunan teh ini hampir selalu diselimuti kabut tebal. Perkebunan ini terletak di lereng barat Gunung Slamet (3.432 m dpl), yang merupakan gunung tertinggi kedua di pulau Jawa setelah Gunung Semeru. Keindahan salah satu puncak gunung Slamet, yaitu puncak Sakub, dapat dinikmati dari perkebunan teh Kaligua ini. Dari tempat ini, jika udara cerah, juga terlihat keindahan Gunung Ceremai, wilayah Tegal, serta Cilacap. Wisata Kebun teh Kaligua ini patut menjadi kebanggaan masyarakat Brebes karena menjadi destinasi wisata dengan pemandangan yang masih sangat alami dan udara yang sejuk. Pengalaman kepuasan pelanggan yang positif dapat mendorong kunjungan berulang, rekomendasi kepada orang lain, dan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi.

([https://id.wikipedia.org/wiki/Agrowisata\\_Kaligua](https://id.wikipedia.org/wiki/Agrowisata_Kaligua)).

Lokasi menjadi faktor kunci dalam pariwisata, Menurut Adisetiawan (2016) menyatakan bahwa memilih tempat atau lokasi yang baik merupakan keputusan yang penting karena tempat merupakan komitmen sumber daya jangka panjang yang dapat fleksibilitas masa depan usaha. Lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan di masa depan. Area yang dipilih haruslah mampu tumbuh dari segi ekonomi sehingga dapat mempertahankan kelangsungan usahanya, Lokasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung, artinya semakin mudah lokasi dijangkau keputusan berkunjung akan semakin meningkat. Dimana suatu objek

wisata mudah dijangkau dengan kendaraan, dengan petunjuk yang jelas, fasilitas yang aman serta nyaman dan lingkungan sekitar yang mendukung jasa pariwisata.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti terdapat fenomena yang terkait dengan lokasi yaitu akses jalan menuju lokasi kebun teh kaligua kurang baik karena sedang dilakukan perbaikan di ruas jalan menuju wisata sehingga mengalami kemacetan. Hasil penelitian dari Mukhlis (2019), Anshar (2019) dan Vriska dkk (2021) menunjukkan bahwa pengaruh lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian dari dan Izzuddin & Muhsin (2020), menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Selain pengaruh lokasi ada aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu Kualitas Pelayanan menurut Adisetiawan (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja karyawan wisata kebun teh kaligua yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan Perusahaan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya Tjiptono dan Chandra (2011), yaitu keandalan, jaminan, buktifisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi wisata kebun teh kaligua. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka

kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi, tentu hal ini berdampak pada peningkatan secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada wisata kebun teh kaligua.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti terdapat fenomena kualitas pelayanan yaitu masih kurang dalam berbahasa Indonesia karena mayoritas yang bekerja di wisata kaligua adalah warga setempat. Hasil penelitian suyanti (2021), Majid dkk (2021) dan Mansandra (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian dari Kasinem (2020), Fitriana dan Prabowo (2024), Budiarno dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan adapun ada aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu daya tarik. Daya tarik wisata adalah unsur terkuat dalam sistem pariwisata. Jika dibandingkan dengan unsur-unsur lain pembentuk produk pariwisata, daya tarik wisata merupakan pull faktor bagi wisatawan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan mengunjungi suatu destinasi pariwisata. *No Attraction, No Destination* Suryadana dan Octavia, (2015).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti terdapat fenomena yang terkait dengan daya Tarik yaitu akses informasi di media social masih kurang sehingga banyak orang yang masih belum tau tentang wisata kebun teh kaligua. Hasil penelitian nurmala et al. (2022), Kawatu et al. (2020) dan Handayani et al. (2019) menunjukkan bahwa daya tarik berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian dari Eko Saputro et al. (2020) menunjukkan bahwa daya tarik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mukhlis (2019) yang menggunakan variabel lokasi dan kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya yaitu menambahkan variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti menambahkan variabel daya tarik dari peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Rina Fitriana (2019) karena variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Daya tarik terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua di Brebes)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah diatas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

## **C. PEMBATASAN MASALAH**

Dengan melihat rumusan masalah dari penelitian ini, maka peneliti membatasi penelitian karena mengingat luasnya permasalahan yang ada, dan agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus serta mendalam, maka pada penelitian ini di tentukan pembatasan masalah yaitu :

- a. Penelitian ini menggunakan variabel lokasi, variabel kualitas pelayanan, variabel daya tarik dan variabel kepuasan pelanggan
- b. Penelitian dilakukan diobyek wisata kebun teh kaligua Kabupaten Brebes.
- c. Penetapan responden merupakan masyarakat umum yang sudah berkunjung ke wisata kebun teh kaligua
- d. Periode penelitian November – Desember 2023

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini dapat di ketahuitujuan dari penelitian ini antara lain yaitu

1. Untuk menganalisis apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis apakah daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu ekonomi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, referensi dan wawasan teoritis bagi peneliti selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Wisata Kaligua**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang dapat di gunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan strategi peningkatan perusahaan dan membantu mengembangkan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan obyek wisata kebun teh kaligua.

**b. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pembelajaran dan menambah bahan pembelajaran tersebut, juga penerapan ilmu pengetahuan pada aspek manajemen, khususnya tentang kegiatan pemasaran.

**c. Bagi Pihak yang Berkepentingan**

Penelitian ini menjadi tempat untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah pengetahuan pada kasus nyata dalam dunia bisnis.

