

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Loyalitas merupakan respon perilaku, diekspresikan dalam jangka waktu yang panjang, dan menghasilkan komitmen<sup>1</sup>. Loyalitas menggambarkan kesediaan untuk senantiasa menggunakan barang atau jasa secara berulang-ulang dalam jangka waktu yang panjang, dan sukarela merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepada orang lain, dengan loyalitas tersebut maka akan mengundang banyak konsumen untuk menggunakan barang atau jasa yang dimiliki perusahaan.

Mempertahankan loyalitas pelanggan lebih sulit dibandingkan mendapatkannya, karena itu perusahaan perlu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga membuat pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan, dari kepuasan yang dirasakan pelanggan maka akan terbina hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara yang dia terima dan harapannya<sup>2</sup>. Apabila hasil yang dirasakan dapat mencapai atau melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas. Namun dalam membangun dan mempertahankan kepuasan pelanggan tidaklah mudah, apabila hasil yang dicapai tidak dapat memenuhi harapan pelanggan artinya kepuasan pelanggan belum dapat

---

<sup>1</sup> Haris, Abdul. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Surya Pena Gemilang. Hal 248.

<sup>2</sup> Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Cetakan Pertama*. Surabaya: Unitomo Press. Hal 82

tercapai, dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan<sup>3</sup>. Sedangkan penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan<sup>4</sup>.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah aksesibilitas, Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna lahan dalam berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi<sup>5</sup>. Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan<sup>6</sup>.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor fasilitas, Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh pelanggan yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> Bintarto, dkk. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel*. ISSN: 2541-5255. Hal 1332

<sup>4</sup> Pradana, Fredi. (2018). *Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. ISSN: 2086-8200. Hal 193.

<sup>5</sup> Wisnawa, dkk 2019. *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV Budi Utama. Hal 27.

<sup>6</sup> Natalia, dkk. (2020). *Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach dan Angel's Billabong*. ISSN: 2338-8633. Hal 10.

<sup>7</sup> Hastutulistiyawati, Indri. (2019). *Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan*. ISSN: 2252-5483. Hal 36.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan<sup>8</sup>. Setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada loyalitas dengan melalui kepuasan sebagai tujuan utama. Seperti bisnis dibidang pariwisata agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap obek wisata harus berupaya memberikan kenyamanan akses menuju lokasi dan memenuhi fasilitas yang dibutuhkan wisatawan, wisatawan yang dimaksud ialah pengunjung yang sedang berkunjung di sebuah objek wisata, salah satunya objek wisata Bee Jay Bakau Resort (BJBR).

Wisata BJBR pada dasarnya merupakan hutan bakau yang sebelumnya dipenuhi oleh tumpukan sampah yang kemudian dibersihkan dan berlanjut menata hutan bakau tersebut menjadi kawasan wisata yang instagramable dilengkapi dengan berbagai produk wisata yang unik dan menarik dengan aneka ragam hiburan yang nantinya dengan konsep tersebut diharapkan dapat memuaskan pengunjung sehingga dengan kepuasan tersebut akan menciptakan hubungan yang berkelanjutan (loyalitas). Selain itu perlu adanya unsur-unsur yang mendukung, tidak hanya mengandalkan keindahan alam dan akomodasinya saja melainkan tingkat kemudahan pengunjung mencapai suatu objek wisata (aksesibilitas) juga harus diperhatikan.

---

<sup>8</sup> Natalia, *dkk. Op. Cit.* Hal 10

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kini wisata BJBR lebih mudah diakses melalui maps, dengan adanya maps pengunjung dapat dengan mudah mengetahui akses atau jalan menuju objek wisata, akan tetapi masih ada sebagian orang yang masih kurang pemahaman tentang teknologi ini, maka ini menjadi salah satu permasalahan yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan, karena masih kurangnya petunjuk arah untuk menuju objek wisata. Dengan menambahkan petunjuk arah (informasi) menuju objek wisata maka akan membuat pengunjung merasa lebih mudah dan dapat melakukan perjalanan dengan lancar dan nyaman.

Selain aksesibilitas, BJBR juga harus memperhatikan fasilitas wisata karena ada sebagian fasilitas yang sudah rusak atau rapuh dibagian jembatan kayu yang biasa digunakan untuk menikmati suasana mangrove dan menuju ketempat spot foto, serta tidak adanya pembatas ditepi jembatan sehingga membuat pengunjung khawatir dan lebih berhati-hati saat melewati jembatan. Ketika ada sebagian fasilitas yang rusak tentunya akan membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan kurang merasa puas pada objek wisata tersebut.

Destinasi wisata yang bagus harus mampu memberikan kenyamanan akses menuju lokasi dan menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan pemenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung. Keterbatasan aksesibilitas dan fasilitas wisata BJBR perlu diperhatikan lebih lanjut dengan mengetahui

kepuasan pengunjung yang sudah melewati aksesibilitas dan mengetahui atau merasakan fasilitas wisata yang ada. Ketika aksesibilitas dan fasilitas wisata dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para pengunjung, akan menjadi dasar yang baik untuk mereka melakukan kunjungan kembali di masa yang akan datang dan kesediaan mereka untuk menceritakan hal-hal positif kepada orang lain dengan kata lain terciptanya loyalitas.

**Tabel 1**  
**Data Pengunjung**

No	Bulan	2019 (orang)		2020 (orang)		2021 (orang)	2022 (orang)
		LN	Dom	LN	Dom		
1	Januari	2	14,481	6	4,068	198	297
2	Februari	4	9,760	2	3,407	180	269
3	Maret	2	7,217	-	Pandemi	239	220
4	April	2	9,793	-	Pandemi	170	0
5	Mei	11	3,422	-	Pandemi	227	0
6	Juni	2	15,084	-	Pandemi	272	0
7	Juli	17	10,080	-	Pandemi	10	0
8	Agustus	10	5,120	-	Pandemi	Pandemi	0
9	September	11	3,746	-	Pandemi	69	0
10	Oktober	1	3,921	-	Pandemi	269	0
11	November	8	5,096	-	Pandemi	235	0
12	Desember	10	5,674	-	Pandemi	270	0
		<b>80</b>	<b>93,394</b>	<b>8</b>	<b>7,475</b>		
<b>Total</b>		<b>93,474</b>		<b>7,483</b>		<b>2,139</b>	<b>786</b>

Sumber: Bee Jay Bakau Resort (2022)

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pengunjung Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Bee Jay Bakau Resort (BJBR) Probolinggo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang akan dicari jawabannya<sup>9</sup>. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah aksesibilitas berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?
3. Apakah aksesibilitas berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pengunjung setelah melalui kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?
4. Apakah fasilitas berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?
5. Apakah fasilitas berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?

---

<sup>9</sup> Alfianika, Ninit. 2017. *Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish. Hal 42.

6. Apakah fasilitas berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pengunjung setelah melalui kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?
7. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah merupakan memfokuskan masalah yang akan diteliti<sup>10</sup>.

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang aksesibilitas dan fasilitas terhadap loyalitas pengunjung dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada objek wisata BJBR Probolinggo.
2. Responden adalah pengunjung yang sedang datang berkunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

. Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai dalam rumusan masalah<sup>11</sup>. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh langsung antara aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo

---

<sup>10</sup> *Ibid.* Hal 42.

<sup>11</sup> *Ibid.* Hal 45.

2. Untuk menguji pengaruh langsung antara aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo
3. Untuk menguji pengaruh tidak langsung antara aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung setelah melalui kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo
4. Untuk menguji pengaruh langsung antara fasilitas terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo
5. Untuk menguji pengaruh langsung antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo
6. Untuk menguji pengaruh tidak langsung antara fasilitas terhadap loyalitas pengunjung setelah melalui kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo
7. Untuk menguji pengaruh langsung antara kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan uraian tentang kegunaan yang akan dicapai dari hasil penelitian bagi pihak tertentu<sup>12</sup>. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

##### **1. Bagi Praktisi**

Penelitian ini digunakan sebagai informasi kepada pimpinan perusahaan dalam pengambilan keputusan mengenai kebijakan yang terjadi berkaitan dengan aksesibilitas dan fasilitas terhadap loyalitas

---

<sup>12</sup> *Ibid.* Hal 46

pengunjung melalui kepuasan pengunjung pada objek wisata BJBR Probolinggo.

## 2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan bahan referensi serta studi kepustakaan bagi peneliti lain yang berhubungan dengan bahasan penelitian ini, serta menambah khazanah perpustakaan dalam rangka mengembangkan materi perkuliahan pada umumnya dan masalah manajemen pada khususnya.

### 1.5 Asumsi Penelitian

Asumsi merupakan pernyataan diterima kebenarannya tanpa pembuktian. Agar dalam pembahasan lebih mengarah pada masalah yang ada, maka peneliti memberikan asumsi yang dapat dilakukan untuk mendukung tercapainya hipotesis tersebut<sup>13</sup>. Adapun asumsi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Aksesibilitas yang memadai akan membuat perjalanan pengunjung menjadi lancar dan nyaman.
2. Fasilitas yang terpenuhi dengan baik akan membuat pengunjung merasa puas.
3. Melalui kepuasan pengunjung maka akan tercipta loyalitas pengunjung.

---

<sup>13</sup> Hermawan, Iwan. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan. Hal 170.