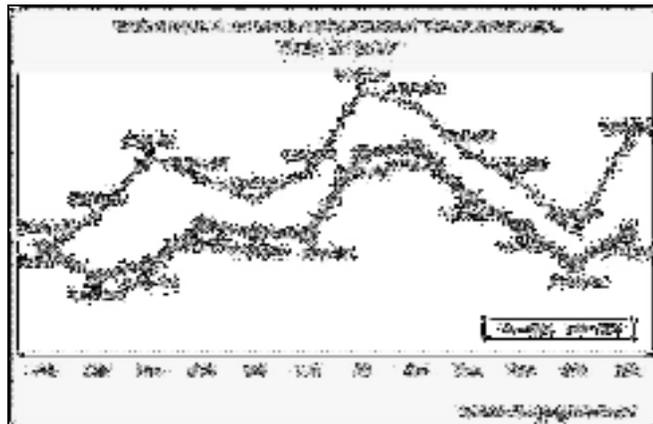


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat semula. Banyak negara bergantung dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan, oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi non pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokal.



Gambar 1.1

Data Jumlah Wisatawan tahun 2018

Berdasarkan data tahun 2018, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebanyak 15.810.305 orang meningkat sebanyak 1.770.500 orang dari

tahun 2017 yang hanya sebanyak 14.039.805 orang. Peringkat indeks daya saing pariwisata Indonesia di dunia naik menjadi peringkat 40 di tahun 2019 dari peringkat 42 di tahun 2017. Hal itu berdasarkan Laporan *The Travel & Tourism Competitiveness Report* yang dirilis WEF (*World Economic Forum*) 2019. Indonesia berada di peringkat 40 dari 140 negara. Di kawasan Asia Tenggara, indeks daya saing pariwisata Indonesia berada di peringkat empat. Pariwisata Indonesia meraih skor 4,3 dari total penilaian pilar-pilar seperti lingkungan bisnis, keamanan, kesehatan dan kebersihan, sumber daya manusia dan lapangan kerja, keberlanjutan lingkungan dan lainnya. Nilai di atas 5 yang diperoleh Indonesia adalah prioritas pariwisata, adapun skala penilaiannya yaitu 1 untuk terburuk sedangkan angka 7 untuk terbaik.

Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puas karena selain tempat wisatanya fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata.

Pelayanan adalah aktivitas secara langsung dan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Pelayanan berdampak pada kepuasan wisatawan karena wisatawan akan merasa puas apabila pelayanan pada pariwisata maksimal sedangkan apabila pelayanan tidak maksimal bisa membuat wisatawan menjadi tidak puas.

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang didapatkan setelah berkunjung di sebuah tempat pariwisata. Wisatawan yang merasa puas setelah mengunjungi tempat wisata di harapkan mereka akan mengunjungi destinasi wisata untuk kunjungan selanjutnya. Fasilitas yang optimal dan pelayanan yang maksimal akan menentukan tingkat kepuasan wisatawan yang mengunjungi tempat wisata.

Guo Lowo Trenggalek adalah goa terpanjang dan terbesar se-Asia Tenggara. Sebagai goa yang terbesar dan terpanjang di Asia Tenggara. Goa lowo memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan dan berpotensi untuk menjadi tempat pariwisata yang diunggulkan karena memiliki tempat yang strategis seperti medan yang bagus, dekat dengan jalan raya dan sangat mudah untuk dikunjungi wisatawan. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan.

## **B. Permasalahan**

Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. fasilitas sangat diperlukan untuk kepuasan konsumen. Selama ini Fasilitas yang ada di Goa Lowo kurang maksimal seperti toilet yang kurang terawat sehingga membuat destinasi wisata ini kurang diminati khususnya masyarakat lokal karena mereka menganggap fasilitas yang ada tidak dapat menunjang kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Pelayanan adalah aktivitas secara langsung dan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan karena pelayanan akan menciptakan kesan bagi wisatawan yang berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan, jika pelayanan optimal dan ramah maka wisatawan merasa lebih dihargai dalam hal ini petugas yang kurang tanggap dalam memenuhi kebutuhan pengunjung akan berakibat buruk ntuk kepuasan wisatawan yang berkunjung dui Goa Lowo Trenggalek

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan di Goa Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimio Kabupaten Trenggalek?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan di Goa Lowo Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama mempengaruhi kepuasan wisatawan di Goa lowo Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis fasilitas Goa Lowo Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimio Kabupaten Trenggalek terhadap kepuasan wisatawan.
2. Menganalisis pelayanan Goa Lowo Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimio Kabupaten Trenggalek terhadap kepuasan wisatawan.
3. Menganalisis fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Lowo Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimio Kabupaten Trenggalek

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam wawasan teori dan pengetahuan penulis serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teori telah didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada.

2. Bagi STIEKEN Blitar:

Hasil penelitian ini diharapkan agar menambah wawasan serta pengetahuan sesuai dengan topik atau penulisan, dan sebagai sumbangan pemikiran pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

3. Bagi Pengelola Pariwisata Goa Lowo Lowo Desa watuagung kecamatan

Watulimo Kabupaten Trenggalek:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan sebagai acuan untuk memberikan kebijakan atau keputusan-keputusan yang bermanfaat guna untuk pesngembangan Goa Lowo Lowo Desa watuagung kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek.

4. Bagi peneliti berikutnya:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melaksanakan penelitian selanjutnya dan dapat menjadi motivasi bagi peneliti berikutnya dalam membuat penelitian dengan variabel yang sama