

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan kegiatan ekonomi selalu mempengaruhi aspek pemasaran. Agar tetap kompetitif dalam dunia bisnis, diperlukan konsep pemasaran yang tepat untuk menjalankan bisnis. Pada umumnya semua pelaku usaha menerapkan sistem pemasaran yang berorientasi pada konsumen, yaitu sistem pemasaran yang selalu berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam perkembangan, sektor pariwisata ikut memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Karena keberadaannya dapat memberikan kontribusi pendapatan devisa negara, memperluas lapangan kerja, dan menampilkan budaya bangsa yang layak untuk dikembangkan. (Prasetyo,2009)

Kebutuhan akan hiburan dan rekreasi adalah kebutuhan lain yang harus dipenuhi seseorang. Karena memiliki efek positif pada kesehatan fisik seseorang dan kesehatan mental. Di era modern ini perkembangan industri pariwisata mencapai puncaknya, fenomena banyak terjadi di seluruh kota di Indonesia, saling bersaing untuk mengembangkan pembangunan pariwisata dengan menarik wisatawan lokal maupun mancanegara. seperti yang kita ketahui bahwa sektor pariwisata merupakan sector yang berperan besar dalam meningkatkan pendapatan. (Samuelson, 014)

Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pariwisata ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan serta mendayagunakan daya tarik dan daya tarik wisata

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pariwisata adalah salah satu urusan pemerintah pilihan bagi daerah yang memiliki potensi

pariwisata. Hal ini memberikan kewenangan bagi daerah untuk melakukan perencanaan, pengembangan dan pengelolaan pariwisata di daerah.

Jawa timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi pariwisata, sudah banyak wisatawan baik luar maupun dalam negeri yang sudah mengunjunginya. Yang menjadi minat wisatawan untuk berkunjung yaitu keindahan alam dan potensi yang dimiliki oleh daerah itu. Salah satu daerah yang berpotensi yaitu Kota Blitar. Kota Blitar merupakan salah satu dari beberapa kota yang ada di Jawa Timur yang sedang berproses mengembangkan pariwisata berbasis ekonomi local, yakni disesuaikan dengan potensi masing-masing daerah.

Kota Blitar merupakan salah satu daerah di wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat  $112^{\circ} 14 - 112^{\circ} 28$  Bujur Timur dan  $8^{\circ} 2 - 8^{\circ} 10$  Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata  $24^{\circ} C - 34^{\circ} C$  karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160 Km arah tenggara dari Ibukota Propinsi Surabaya.

Kota Blitar memiliki banyak tempat wisata, salah satunya adalah Blitar Park. Blitar Park merupakan tempat wisata yang berada di Kota Blitar Jawa Timur. Berkonsep taman bermain, tempat ini terbilang baru karena diresmikan pada 20 Mei 2019. Letaknya yang strategis sangat cocok menjadi pilihan bagi wisatawan yang datang ke kota yang terkenal dengan Makam Bung Karno ini. Lokasinya sangat strategis karena terletak di jalan nasional yang menjadi penghubung antara Blitar dengan Malang



### *Gambar 1. Obyek Wisata Blitar Park*

Keunggulan dari wisata Blitar Park yaitu salah satunya banyak wahana permainan yang tersedia. Setidaknya ada 16 wahana permainan, selain itu taman rekreasi ini memiliki jam operasional yang sangat Panjang. Blitar Park buka sampai malam hari, sehingga bisa juga menjadi tujuan wisata malam di Kota Blitar.

Dengan hadirnya objek wisata Blitar Park tentu akan menambah ragam pariwisata di daerah Blitar. Sejak diresmikan dan dibukanya tempat wisata ini untuk umum, banyak sekali wisatawan yang mendapatngi blitar park, terutama pada saat hari libur. Tempat wisata Blitar Park mengambil tema place to play and education, dengan teman tersebut akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para pengunjung untuk menghabiskan waktu liburnya bersama keluarga.

Daya tarik wisatawan dari objek wisata baru yang berada di Blitar ini dari berbagai wahana permainan serunya, wahana permainan ini mulai dari kalangan anak-anak hingga orang dewasa. Selain itu juga terdapat spot foto yang unik, bagi pengunjung yang suka berswafoto tentu akan menjadi hal seru. Hasil dari fotonya pun pasti bagus dan Instagramble. Mengenai harga tiket masuk Blitar Park sendiri bisa dibilang cukup murah dan terjangkau bagi semua kalangan serta fasilitasnya-pun cukup lengkap.

Masalah Perkembangan kegiatan ekonomi selalu mempengaruhi aspek pemasaran. Agar tetap kompetitif di dunia bisnis, diperlukan konsep pemasaran yang tepat dari tim manajemen perusahaan. Secara umum, semua bisnis menganut sistem pemasaran yang berpusat pada konsumen, sistem pemasaran yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. sedang berlangsung

Upaya peningkatan jumlah pengunjung tempat wisata perlu ditingkatkan pengelolaannya agar wisatawan dapat menghabiskan waktunya dengan nyaman. Di era perdagangan bebas, setiap bisnis menghadapi persaingan yang ketat. Dengan semakin ketatnya persaingan dan semakin banyaknya pesaing,

pelaku usaha harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan dengan pesaingnya. (Branti, 2018))

Kepuasan pelanggan sekarang dianggap sebagai komponen penting dari kesuksesan bisnis di masa depan. Singkatnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai pemikiran positif yang dimiliki pelanggan tentang produk dan layanan yang mereka terima dari sebuah perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan terus menerima layanan dari perusahaan dan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari perusahaan adalah inti dari kepuasan pelanggan. Dengan menganalisis harapan pelanggan dengan benar, perusahaan memberikan layanan yang menjamin kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan harus memberikan dan mengelola layanan dan kualitas secara efektif, memenuhi harapan pelanggan, dan meningkatkan kualitas layanan mereka. (Sonia, 2021)

Meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam industri pariwisata, kualitas layanan memiliki lima dimensi: keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti nyata. Lima aspek dari harus dipenuhi untuk menjamin kualitas pelayanan yang baik dan prima. Bisnis harus terus-menerus menilai aspek kualitas layanan untuk menjaga kepuasan layanan. (Amelia, 2021)

Jika seorang pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, pelanggan atau pengguna layanan mengomunikasikan kepuasan mereka terhadap layanan tersebut kepada pelanggan potensial lainnya. Namun, pelanggan juga melaporkan pengalaman yang mengecewakan ketika mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan. Kekecewaan pelanggan merusak citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan penting untuk retensi pelanggan jangka panjang. Perusahaan yang memberikan pelayanan prima dapat memaksimalkan kinerja keuangannya.

Prioritas utama manajemen adalah kepuasan pelanggan atau konsumen agar dapat bertahan dan bersaing dengan menguasai pangsa pasar. Sebagai pemimpin bisnis, harus bisa memahami apa yang dihargai konsumen dan berusaha memberikan layanan terbaik untuk memuaskan mereka.(Irfan, 2019).Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan semakin diakui sebagai aspek penting untuk kelangsungan hidup dan persaingan bisnis. Kelangsungan hidup suatu perusahaan tergantung pada kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata paling penting untuk memenangkan persaingan, tetapi bisa juga sebaliknya, menghancurkan posisi perusahaan di dunia bisnis yang semakin kompleks

Minat untuk kunjung ulang biasanya terinspirasi dari kepuasan atas pelayanan dan pengalaman wisatawan yang sudah pernah berkunjung sebelumnya ke Blitar Park

Dari penjabaran latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Obyek Wisata Blitar Park”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka pemetaan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang wisatawan Blitar Park
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat kunjung ulang wisatawan Blitar Park

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah berikut ini:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap MinatKunjung Ulang Pada Objek Wisata Blitar Park
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap MinatKunjung Ulang Pada Objek Wisata Blitar Park

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang manajemen pemasaran dalam kaitan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat kunjung

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### *1.4.2.1 Bagi Pengelola*

Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola wisata dalam menyusun suatu system manajemen yang baik pada mutu pelayanan yang diberikan perusahaan agar mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen

#### *1.4.2.2 Bagi Peneliti*

Penelitian ini sebagai wawasan untuk meningkatkan dan memperluas pengetahuan tentang kualitas layan dan kepuasan konsumen terhadap minat kunjung daya tarik wisata,serta sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana

#### *1.4.2.3 Bagi lingkungan*

Dengan adanya penelitian ini bertujuan agar lebih mengenalkan daya tarik Wisata Blitar Park.