

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata adalah industri terbesar dan sektor layanan yang tumbuh dengan cepat, menjadi tren kebutuhan masyarakat dalam melepas penat setelah menjalani rutinitas harian. Khodayat (1998) mengungkapkan bahwa pariwisata adalah aktivitas bepergian bersifat sementara satu lokasi ke lokasi lain dalam jangka waktu yang singkat, baik secara individu maupun berkelompok, dengan tujuan menemukan keseimbangan, keharmonisan, dan kebahagiaan melalui interaksi dengan lingkungan sosial, budaya, alam, dan ilmu pengetahuan.

Perkembangan sektor pariwisata dapat terakselerasi melalui pembangunan infrastruktur yang memadai, yang berperan dalam menarik minat pengunjung domestik maupun internasional. Sesuai dengan ketentuan UU No.9 tahun 1990, kawasan wisata didefinisikan sebagai wilayah tertentu yang dirancang dan dikembangkan untuk mendukung aktivitas kepariwisataan. Oleh sebab itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor krusial untuk mendukung kemajuan sektor ini. Meningkatnya ragam destinasi wisata di suatu daerah juga dapat memperluas peluang kunjungan pengunjung, tidak hanya ke objek wisata tertentu, tetapi juga ke wilayah sekitarnya secara keseluruhan.

Kota Karawang dikenal luas sebagai pusat industri terbesar di Pulau Jawa karena memiliki kawasan industri terbesar, terdapat banyak pabrik dan kompleks industri yang bergerak di berbagai macam sektor. Selain industri, Karawang juga memiliki potensi yang besar untuk mengembangkan sektor pariwisata dibuktikan dengan munculnya berbagai destinasi wisata yang menawarkan pengalaman unik. Salah satunya destinasi wisata yang sedang berkembang saat ini yaitu Saung Koffie Hideung Karawang.

Saung Koffie Hideung merupakan salah satu destinasi wisata kuliner yang menawarkan pengalaman unik dengan konsep tradisional yang berpadu dengan nuansa alam. Berlokasi di Puncak Sempur, Kecamatan Pangkalan, Jawa Barat, tempat ini menjadi daya tarik bagi pengunjung yang ingin menikmati suasana tenang serta sajian kopi khas dengan cita rasa autentik. Dengan keunggulan utama

berupa suasana asri dan pemandangan alam yang menenangkan, Saung Koffie Hideung tidak hanya menjadi tempat bersantai tetapi juga destinasi yang menarik bagi pecinta kopi dan kuliner lokal.

Namun, untuk mempertahankan jumlah kunjungan dan memastikan pengunjung merasa puas hingga memutuskan untuk kembali merupakan tantangan yang dihadapi oleh banyak destinasi, termasuk Saung Koffie Hideung. Faktor seperti kualitas pelayanan sangat menentukan dalam menciptakan pengalaman wisata yang baik, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pengunjung untuk berkunjung kembali (Middleton & Hawkins, 1998).

Upaya peningkatan kunjungan pengunjung ke saung koffie hideung dimulai dengan beberapa inovasi yang terus dikembangkan oleh sang pemilik seperti membangun fasilitas dasar selain restoran yaitu area glamping dan camping ground sehingga pengunjung dapat bermalam dikarenakan kondisi perjalanan yang cukup jauh, beberapa atraksi lainnya sebagai pelengkap untuk hiburan yaitu terdapat ATV flying fox, play ground, outbond, rainbow slide dan spot foto dengan menawarkan pemandangan kota Karawang yang indah. Walau Karawang berada di daerah yang temperaturnya lebih panas dibandingkan dengan Purwakarta, namun saung koffie hideung ini berada di tempat yang strategis yaitu bertempat di puncak sempur Karawang. Oleh karena itu, menarik perhatian pengunjung dari luar daerah Karawang.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang

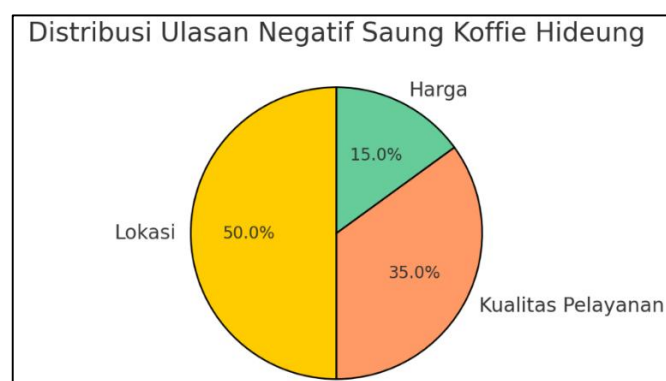
Tahun (Periode 2022-2023)	Jumlah Pengunjung Saung Koffie Hideung Karawang	Jumlah Persentase
2022	22,989	-
2023	33,902	40,17%
2024	27,505	32,59%

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024)

Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah pengunjung yang berkunjung ke Saung Koffie Hideung Karawang mengalami kenaikan pada tahun 2023 yaitu sebanyak 33,902. Namun, ditahun berikutnya yaitu tahun 2024 mengalami penurunan sebanyak 18,87%.

Hal ini, berkaitan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada sang pemilik saung, bahwasannya pemilik menduga jika penurunan terjadi karena adanya faktor internal yang belum diketahui. Hal ini, diperkuat dengan studi yang telah dilakukan oleh Didi Riadi, dkk (2021) yang menjelaskan bahwa penurunan jumlah pengunjung dapat terjadi dikarenakan faktor internal yaitu pengunjung tidak merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga memungkinkan pengunjung untuk tidak berminat melakukan kunjungan selanjutnya. Penurunan jumlah pengunjung di suatu destinasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Menurut Cooper et al. (2008) dalam buku *Tourism: Principles and Practice*, terdapat beberapa faktor yaitu faktor internal seperti kualitas pelayanan yang buruk, Tarif yang kurang bersaing dan keterbatasan fasilitas dapat menurunkan minat pengunjung terhadap destinasi tersebut. Sementara itu, untuk faktor eksternal seperti adanya perubahan tren wisata, kondisi ekonomi, keamanan, isu keamanan dan bencana alam atau wabah penyakit yang dapat membuat destinasi harus tutup sementara.

Lingkungan juga berperan besar bagi penurunan jumlah pengunjung. Saung koffie hideung merupakan destinasi wisata yang mengikuti perkembangan zaman dapat dilihat dari inovasi pemilik usaha yang terus berkembang. Peneliti menemukan beberapa penyebab yang dapat mempengaruhi penurunan jumlah pengunjung, dilihat dari google ulasan dengan beberapa komentar dengan nilai rating terendah hingga terbesar yang diberikan oleh pengunjung yang telah berkunjung terkait saung koffie hideung karawang.



Gambar 1. 1 Diagram Pie Ulasan Negatif Pengunjung Saung Koffie Hideung Karawang

(Sumber: Diolah Peneliti, 2025)

Merujuk pada gambar 1.1 yang membahas mengenai persentase hasil dari komentar yang diberikan pada pengunjung yang telah berkunjung dan membagikan pengalamannya melalui *google review*, data diambil dari 6 bulan terakhir dengan menghasilkan 68 reviewers yang memberikan ulasannya terkait saung koffee hideung karawang. Namun total komentar negatif yang diberikan sebanyak 22 ulasan, berdasarkan data yang diperoleh 50% merupakan keluhan paling banyak mengenai lokasi karena memang aksesibilitas menuju saung koffee hideung cukup curam sehingga membutuhkan keterampilan dan kendaraan yang memadai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan juga menjadi perhatian utama dengan persentase sebesar 35%, dimana beberapa pengunjung mengeluhkan kurangnya responsivitas staf, waktu tunggu pelayanan yang lama, serta kurangnya keramahan dalam interaksi dengan pelanggan. Sementara itu, sebanyak 15% pengunjung menyatakan ketidakpuasan terhadap harga dengan kualitas cita rasa makanannya.

Selain adanya inovasi, beradaptasi dengan kebutuhan pengunjung guna untuk meningkatkan kunjungan pengunjung. Bagi pengusaha wisata, memastikan kualitas pelayanan yang unggul sangatlah penting demi memberikan pengalaman terbaik bagi pengunjung. Jika standar pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi pengunjung, hal itu dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan ketertarikan untuk kembali berkunjung. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang krusial dalam mempengaruhi keputusan pengunjung untuk berkunjung. Teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menekankan bahwa terdapat lima dimensi pokok yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan, yakni kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan aspek fisik (*tangibles*). Apabila suatu destinasi wisata mampu memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat, yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan mereka untuk berkunjung kembali.

Jika pengunjung merasa kebutuhan dan ekspektasi mereka terpenuhi melalui pelayanan yang baik, mereka akan merasa dihargai serta menimbulkan kepuasan yang pada akhirnya dapat mendorong keinginan untuk berkunjung

kembali. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan serta memperkuat hubungan emosional mereka dengan pihak penyedia layanan. Pelayanan berkualitas memberikan pengalaman menyenangkan yang membentuk kesan positif terhadap destinasi wisata. Hal ini penting karena pengunjung cenderung memilih kembali ke tempat yang mereka yakini mampu untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang konsisten dan unggul berkontribusi pada pembentukan kesetiaan dan perilaku kunjungan kembali.

Pengunjung yang mengunjungi suatu destinasi umumnya mengharapkan bahwa pengalaman yang diperoleh di tempat tersebut selaras dengan harapan yang telah mereka bentuk sebelumnya. Kepuasan pengunjung menjadi variabel yang menghubungkan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali. Menurut Kotler (2000), kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan harapannya kepuasan ini adalah sebuah kunci keberhasilan perusahaan agar mereka dapat bersedia untuk berkunjung kembali.

Adapun riset terdahulu yang telah dilakukan, seperti kajian yang dilakukan oleh Endarwita (2020), dimana mengkaji pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pengunjung di objek wisata Linjaungan di Kota Lubuk Sikaping yang menghasilkan adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung, namun pada studi ini tidak meneliti keputusan berkunjung kembali sehingga hal ini yang menjadi perbedaan, selain itu lokasi penelitian dan karakteristik populasi menjadi pembeda dengan penelitian yang sedang dilakukan. Lalu terdapat kajian yang dilakukan oleh Nadia Gita, Aprillia Divi, dan Ranandhi Nanang (2024) membahas pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung di objek wisata Halinjuangan. Serupa dengan studi ini yang berfokus pada keputusan berkunjung yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Namun, penelitian tersebut tidak melibatkan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening, yang menjadi salah satu kekuatan dalam penelitian ini.

Pelayanan yang prima mampu menghadirkan pengalaman memuaskan bagi konsumen, sehingga memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan yang tinggi untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut. Penyedia jasa usaha wisata tidak hanya memperhatikan fasilitas dan sarana prasarana yang ada akan tetapi juga harus tetap memperhatikan kualitas dari pelayanan karyawannya dalam melayani kebutuhan dan keinginan pengunjung sehingga mendapatkan rasa kepercayaan dan menciptakan dorongan pada pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang.

Kepuasan sangat memberikan pengaruh terhadap seseorang untuk meningkatkan niat mereka untuk mengunjungi ulang destinasi tersebut, kepuasan diciptakan karena adanya harapan yang telah sesuai dengan kenyataan yang di dapatkan. Mendasari latar belakang pemikiran yang telah dipaparkan, maka dari itu perlu adanya penelitian mengenai “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari penjabaran yang telah disusun, dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap keputusan berkunjung kembali pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini meliputi:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang.

2. Menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung terhadap keputusan berkunjung kembali di Saung Koffie Hideung Karawang.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini, di antaranya:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah di bidang pariwisata, khususnya yang berkaitan dengan faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung. Dengan adanya penelitian ini, literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam industri pariwisata dapat semakin berkembang dan memperkaya referensi akademik yang berkaitan dengan keputusan pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi faktor-faktor lain yang turut berperan dalam meningkatkan kunjungan pengunjung ke destinasi tertentu, khususnya di Saung Koffie Hideung Karawang. Dengan semakin banyaknya penelitian terkait, diharapkan pemahaman mengenai perilaku pengunjung dapat lebih komprehensif sehingga mampu mendukung strategi pengelolaan destinasi wisata yang lebih efektif.

2. Manfaat Secara Praktis

Bagi perusahaan khususnya objek wisata saung koffie hideung karawang hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi pengelola Saung Koffie Hideung Karawang dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung. Dengan memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan keputusan pengunjung untuk berkunjung kembali. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi mengenai aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan guna menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengunjung. Dengan

demikian, peningkatan layanan yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan jumlah pengunjung serta mendorong keputusan mereka untuk kembali mengunjungi Saung Koffie Hideung Karawang di masa yang akan mendatang.

3. Manfaat Akademis

- a. Manfaat untuk audiens, kajian dapat menambah wawasan serta pemahaman lebih lanjut untuk para pembaca mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, dan keputusan untuk berkunjung kembali. Dengan adanya kajian ini, pembaca dapat mendapatkan pemahaman mengenai aspek-aspek yang berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan pengunjung serta bagaimana aspek pelayanan dapat meningkatkan kesetiaan mereka terhadap suatu destinasi wisata.
- b. Bagi peneliti lain, output kajian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau landasan dalam penelitian berikutnya, khususnya bagi mereka yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut variabel lain yang memengaruhi keputusan pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang. Selain itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh peneliti lain untuk memperluas cakupan kajian dengan variabel yang berbeda, metode penelitian yang lebih komprehensif, atau dalam konteks destinasi wisata lainnya, sehingga dapat berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik di bidang pariwisata.
- c. Manfaat untuk penulis yaitu memperluas wawasan serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan serta minat pengunjung untuk kunjungan ulang. Selain itu, penelitian ini juga berperan sebagai wadah untuk mengasah keterampilan dalam analisis serta metodologi penelitian ilmiah yang berguna untuk studi lanjutan. Melalui penelitian ini, penulis dapat lebih memahami bagaimana berbagai faktor dalam industri pariwisata dapat dimaksimalkan guna meningkatkan pengalaman pengunjung dan menjaga keberlanjutan destinasi wisata.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bagian sistematika penulisan merangkum isu-isu utama yang menjadi fokus pembahasan, yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I berisi alasan dilakukannya penelitian ini kemudian dikerucutkan pada rumusan masalah yang akan dibahas serta tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini. Manfaat dan sistematika penulisan pun tidak luput dibahas dalam bab ini.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab II berisi tujuan untuk menjelaskan tinjauan pustaka khususnya dalam kajian kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung sehingga menguatkan kerangka pemikiran dalam mencari pengaruh dari ketiga variabel tersebut yang mendukung hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III membahas terkait langkah-langkah yang dilakukan dalam mencari hasil penelitian yang diharapkan melalui metode, populasi dan sampel, variabel serta teknis analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV membahas terkait gambaran umum hasil dan pembahasan berdasarkan data-data temuan dan teori yang dapat memverifikasi hasil temuan yang telah dilakukan melalui survei hasil angket yang telah dilakukan peneliti.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian bab V memuat ringkasan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan serta rekomendasi, yang dirancang berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh selama proses pengumpulan data di lapangan.