

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata dimana sekarang ini tengah berkembang dan mampu membantu meningkatkan perkembangan di bidang ekonomi dengan pesat terutama pendapatan dengan mengundang wisatawan dan menawarkan akomodasi serta aksesibilitas yang ada. Dalam UU No.10 tahun 2009, kalau “Pariwisata merupakan beragam aktivitas tamasya dan disediakan beragam perlengkapan juga layanan yang disiapkan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah” (<https://www.jogloabang.com/>).

Keinginan berkunjung kembali (*revisit intention*) ini merupakan bentuk keinginan turis yang mau berkunjung kembali ke sebuah tempat yang sudah dikunjungi sebelumnya. Keinginan berkunjung kembali ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepuasan, citra destinasi wisata, pengalaman maupun kualitas destinasi tersebut sehingga muncul keinginan untuk berkunjung kembali ke tempat tersebut. Sejumlah temuan penelitian menunjukkan hal yang signifikan hubungan antara *satisfaction* wisatawan, niat berkunjung kembali, dan rekomendasi positif (Pratminingsih *et al.*, 2014).

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Nusantara Tahun 2017-2018, Sumber: BPS, 2018

Provinsi	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara	
	2018	2017
Kep. Riau	4.611.718	3.805.645

Pemerintah di Kota Batam bersama Badan Pengusahaan (BP) Batam membangun Kota Batam menjadi Kota wisata pada tahun 2017 (www.batamnews.co.id). Dikarenakan meningkatnya wisatawan nusantara yang datang berkunjung ke Kepri salah satunya termasuk Kota Batam yang dimana pada tahun 2017 sebanyak 3,805,645 wisatawan nusantara dan meningkat pada tahun 2018 menjadi 4,611,718 wisatawan nusantara

(<https://www.bps.go.id/site/resultTab>). Umumnya hal utama yang akan diperlukan oleh wisatawan saat berwisata yaitu akomodasi. Kota Batam ini juga memiliki banyak sekali pilihan akomodasi seperti hotel, penginapan dan lainnya yang memiliki masing-masing keunggulan yang dapat ditawarkan kepada wisatawan yang akan datang. Sangat penting agar industri perhotelan selalu menjaga pelanggan senang dan puas sepenuhnya. *Service quality* pada tamu secara langsung berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi.

BPS menyatakan bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang memberikan perlengkapan demi melancarkan wisatawan untuk berwisata. Jika suatu perusahaan akomodasi memberikan fasilitas yang semakin lengkap seperti makanan, minuman serta fasilitas penunjang lainnya, wisatawan bisa lebih tertarik dan hasilnya akan menjadikan hotel tercantum menjadi pilihan primer dalam pencarian akomodasi (<https://www.bps.go.id>). Sebagaimana yang sudah dibahas di atas, proses persaingan yang banyak di bidang pelayanan akomodasi menjadikan klien mempunyai banyak pilihan. Oleh karena itu, pastinya pihak hotel dapat memperkirakan faktor apa saja yang bisa mengajak pilihan wisatawan untuk inap dan mengaplikasikan kebijakan yang dapat menaikkan kuantitas pengunjung yang bermalam.

Tabel 1. 2 Jumlah Wisatawan Pada Hotel Bintang, Sumber: BPS, 2018

Provinsi	Jumlah Tamu Indonesia Pada Hotel Bintang		
	2018	2017	2016
Kep. Riau	2.720.28	2.001.70	1.437.53

Tabel 1. 3 Jumlah Tamu Indonesia Pada Hotel Non Bintang, Sumber: BPS, 2018

Provinsi	Jumlah Tamu Indonesia Pada Hotel Non Bintang		
	2018	2017	2016
Kep. Riau	1.900.779.00	1.326.687.08	1.304.789

Berdasarkan dari data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik pengunjung yang mengunjungi hotel di Batam dari tahun 2016-2018 ini jumlah tiap tahunnya meningkat. Pada tahun 2016, jumlah pengunjung sejumlah 1,437,53 orang yang datang mengunjungi hotel berbintang di Batam sedangkan hotel non bintang sejumlah 1,204,789 orang. Pada tahun 2017, jumlah pengunjung sejumlah 2,001,70 orang yang mengunjungi hotel berbintang sedangkan hotel non bintang sejumlah 1,326,678,08 orang. Pada tahun 2018 terdapat 2,720,28 orang yang mengunjungi hotel berbintang sedangkan hotel non bintang terdapat 1,900,779 orang (<https://www.bps.go.id>).

Meningkatnya jumlah pengunjung hotel dan kunjungan wisatawan ke Batam, memberikan dorongan kepada peneliti untuk menggunakan variabel dalam penelitian seperti kepuasan, citra destinasi, pengalaman dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keinginan berkunjung kembali ke hotel di Kota Batam. Maka dari itu melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh *satisfaction, destination image, experience* dan *service quality* terhadap *revisit intention* hotel di Kota Batam” peneliti berharap dapat membantu pemerintah dalam rangka perbaikan secara terus menerus dalam bidang Pariwisata.

1.2 Permasalahan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memberikan jawaban pertanyaan berikut ini:

- a. Apakah kepuasan berpengaruh dengan *Revisit Intention*?
- b. Apakah citra destinasi wisatawan berpengaruh dengan *Revisit Intention*?
- c. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh dengan *Revisit Intention*?
- d. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh dengan *Revisit Intention*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

- a. Apa saja efek kepuasan wisatawan dengan *Revisit intention* ?
- b. Apa saja efek citra destinasi wisata dengan *Revisit intention* ?
- c. Apa saja efek pengalaman wisatawan dengan *Revisit intention* ?
- d. Apa saja efek kualitas pelayanan dengan *Revisit Intention* ?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti
Sumber informasi dan wawasan untuk memahami apa pengaruh kunjungan kembali hotel-hotel yang berada di Batam.
2. Bagi Pihak Lain
Sebagai penambahan informasi bagi para pembaca dan penelitian yang akan datang. Untuk pihak hotel memahami faktor yang berpengaruh niat berkunjung lagi agar dapat mengembangkan usaha perhotelan mereka.

1.4 Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan akan memberi bayangan berkaitan dengan isi dan materi masing-masing bagian di penelitian ini yang dirangkap sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan mendiskusikan tentang latar belakang mengenai penelitian yang dilakukan, permasalahan apa saja yang dialami selama penelitian berjalan, tujuan dan manfaat dari penelitian yang sudah dilakukan, beserta sistematika pembahasan atas penyusunan penelitian yang berjudul “Pengaruh *satisfaction, destination image, experience* dan *service quality* terhadap *revisit intention* hotel di Kota Batam”

BAB II KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pada bagian ini akan membahas berkaitan dengan model-model penelitian yang dipakai, teori penelitian yang dipakai sebagai data pendukung sebagai penelitian ini, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian ini akan dibahas tentang metode penelitian, mengenai rancangan serta objek penelitian apa saja yang akan dipakai dalam penelitian ini. Ada juga akan membahas mengenai pengertian

operasional *variabel*, dan berbagai cara analisa serta menguji data yang diperoleh.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada analisis dan pembahasan disini akan menampilkan berkaitan dengan analisis serta hasil uji oleh peneliti dalam penelitian ini dimana berupa hasil dari yang di dapatkan melalui berbagai cara dalam menguji data yang didapatkan.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Membicarakan mengenai simpulan da ri kegiatan menguji data yang sudah dijalankan dengan limitasi yang dialami selama penelitian dan untuk merekomendasikan ke penelitian berikutnya agar dapat bermanfaat menjadi informasi sumber data yang berguna.