

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Sumatera Barat apabila dapat dikembangkan secara maksimal akan menjadi aset berharga bagi Negara Indonesia, berbagai ragam objek wisata yang ada di Sumatera Barat baik seni, budaya dan, maupun alam di Sumatera Barat dapat menjadikan salah satu penopang perekonomian di daerah Sumatera Barat.

Hingga saat ini pariwisata di Sumatera Barat belum berjalan dengan optimal, padahal Sumatera Barat merupakan daerah Geografis yang sangat lengkap untuk tempat dijadikan objek wisata, dan pariwisata merupakan sektor unggulan utama yang dapat membantu peningkatan pendapatan hasil daerah, dengan mempergunakan kekayaan alam, budaya dan seni sebagai objek ini akan memperkokoh pergerakan pendapatan asli daerah dan meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya.

Selain banyak daerah di Sumatera Barat juga memiliki opsi objek wisata tujuan yang terkenal seperti Bukit Tinggi, Batu Sangka, Painan / Pesisir Selatan bahkan Solok, ada satu wilayah yang cukup menarik dijadikan opsi pilihan wisata seperti halnya Objek wisata di Kota Pariaman, dimana Pariaman memiliki wilayah geografis dengan dataran rendah yang landai terletak di pantai barat Sumatera dengan ketinggian antara 2 sampai dengan 35 meter di atas permukaan laut dengan luas daratan 73,36 km² dengan panjang pantai ± 12,7 km serta luas perairan laut 282,69 km² dengan 6 buah pulau-pulau kecil diantaranya Pulau Bando, Pulau Gosong, Pulau Ujuang, Pulau Tengah, Pulau Angso dan Pulau Kasiak. Kota Pariaman

merupakan daerah yang beriklim tropis basah yang sangat dipengaruhi oleh angin barat dan memiliki bulan kering yang sangat pendek.

Pada saat ini *Service Quality* yang ada pada objek wisata pantai, Pulau Kasiak dan Angso Duo di Kota Pariaman sudah ada penambahan fasilitas pendukung dan sarana dan pra sarana juga sudah mulai dibangun, sudah adanya peningkatan kehandalan *personal* pelayanan, adanya peningkatan respon pelayanan, adanya pengembangan jaminan baik keselamatan jiwa, jaminan informasi yang terjamin, serta adanya pemerhatian pemerintah sebagai pengembang wisata yang peduli pada kenyamanan wisatawan yang berwisata ke pantai Kota Pariaman, Pulau kasiak dan Anagso duo, Sehingga peneliti melihat adanya keseriusan dari Pemerinta Kota Pariaman dalam membangun pariwisata untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan ke objek wisata Pantai, pulau kasiak dan Angso Duo. Menurut Zeithaml et al. (2006), layanan " pembuatan, proses, dan kinerja yang bagus bisa memenuhi keinginan seseorang. Dikarenakan sudah banyaknya pengembangan sarana di tempat objek wisata banyak pengunjung mulai membahasa wisata di Pariaman dimana setiap tahunnya jumlah kunjungan ke Kota Pariaman mulai banyak.

Word Of Mouth mempunyai peran yang penting dalam mempengaruhi seseorang dalam memilih hal yang akan mereka inginkan, maka peneliti mengangkat kenapa Word of mouth berperan dalam pengenalan pariwisata khususnya objek wisata pantai , pulau kasiak dan angso duo di Kota Pariaman. Menurut Kotler & Amstrong mendefenisikan minat mereferensi (word of mouth) sebagai suatu komunikasi personal tentang produk diantara pembeli dan orang-orang disekitarnya.

Oleh karena itu peneliti mengangkat kasus ini untuk mengetahui pengaruh dari *Service Quality* objek wisata pantai, pulau kasiak dan angso duo, terhadap *Word of mouth* dan *Revisit Intention*.

Pariaman juga memiliki wilayah wisata , jumlah objek wisata menurut jenisnya :

Tabel 1.1

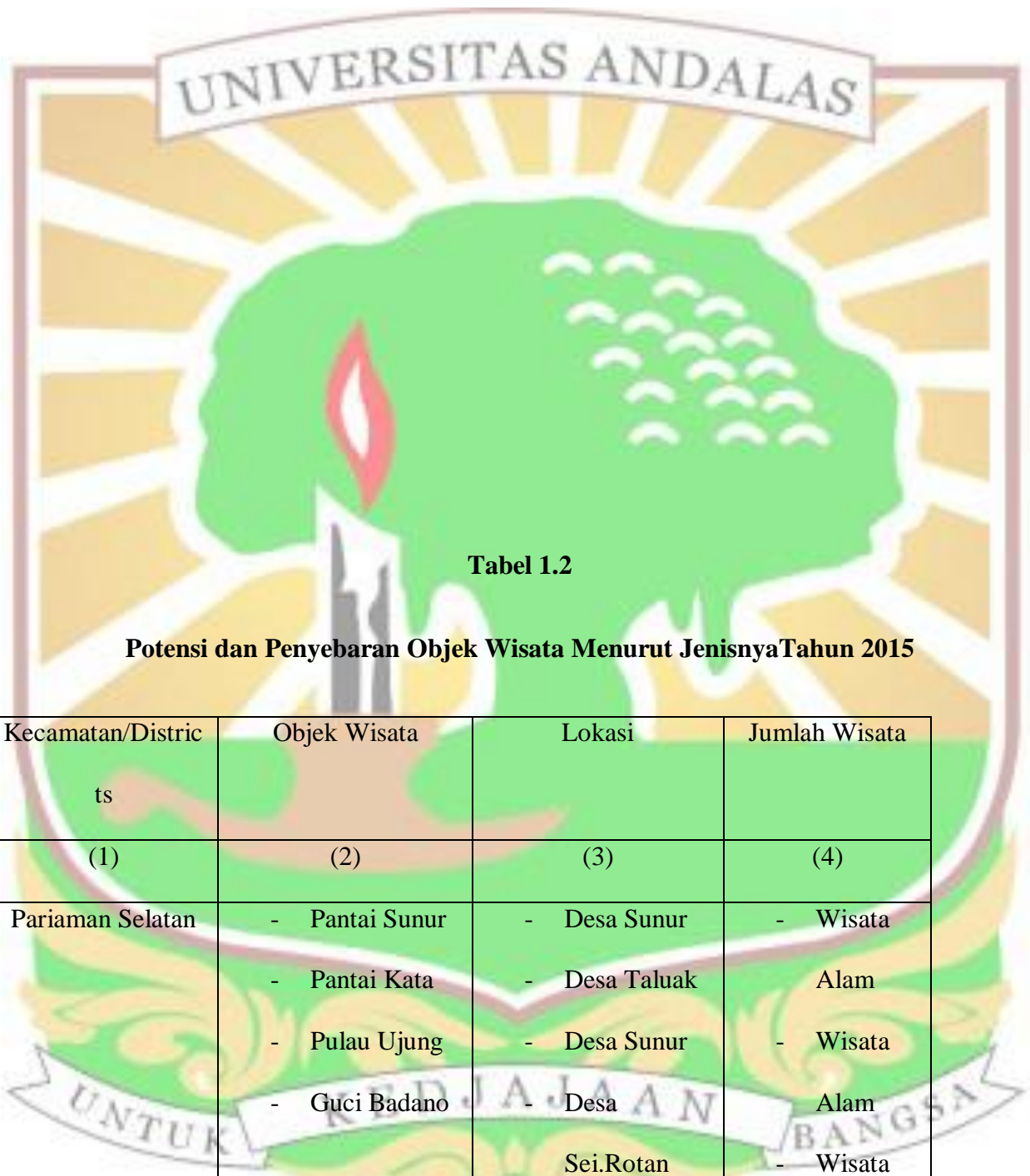
Jumlah Objek Wisata Menurut Jenisnya

Tahun 2014

Kecamatan/ Districts	Wisata Alam	Wisata Budaya	Wisata Sejarah	Wisata Minat Khusus	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pariaman Selatan	4	-	2	-	6
Pariaman Tengah	5	2	3	-	10
Pariaman Timur	-	-	2	-	2
Pariaman Utara	3	-	-	1	4
Jumlah/Total					
2014	12	2	7	1	22
2013	11	2	5	1	19
2012	11	2	5	1	19
2011	13	2	4	5	30
2010	6	2	3	4	21

Sumber : Dinas Kebudayaan,Seni,dan Pariwisata Kota Pariaman

Potensi yang dimiliki dalam pariwisata di Pariaman juga dapat ditinjau berdasarkan data dibawah ini :



Tabel 1.2
Potensi dan Penyebaran Objek Wisata Menurut Jenisnya Tahun 2015

Kecamatan/Districts	Objek Wisata	Lokasi	Jumlah Wisata
(1)	(2)	(3)	(4)
Pariaman Selatan	- Pantai Sunur	- Desa Sunur	- Wisata Alam
	- Pantai Kata	- Desa Taluak	
	- Pulau Ujung	- Desa Sunur	- Wisata Alam
	- Guci Badano	- Desa Sei.Rotan	- Wisata Alam
	- Masjid Tua	- Desa Balai	Alam
	Kurai Taji	Kurai Taji	- Wisata

			Sejarah - Wisata Sejarah
Pariaman Tengah	- Pantai Gandoriah - Pantai Cermin - Pulau Angso Duo - Pulau Tengah - Talao Pauah - Pesta Budaya Tabuik - Kuburan Panjang - Meriam Kuno - Mesjid Tua	- Kel. Pasir - Kel.Karan Aur - Pulau Angso Duo - Pulau Tengah - Desa Pauah - Pariaman - Pariaman Tengah - Pulau Angso Duo - Kp.Pondok - Kp.Perak	- Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Sejarah - Wisata Sejarah - Wisata Sejarah - Wisata Sejarah

	- Rumah Gadang Moh.Shaleh	- Kp.Perak	Budaya
Pariaman Timur	-	-	-
Pariaman Utara	- Pantai Teluk Belibis - Talao Manggung - Pulau Kasiak - Penagkaran Penyu	- Desa Padang Birik-Birik - Desa Manggung - Pulau Kasiak - Desa Manggung	- Wisata Sejarah - Wisata Alam - Wisata Alam - Wisata Sejarah

Sumber : Dinas Kebudayaan,Seni,dan Pariwisata Kota Pariaman

Untuk mengetahui jumlah kunjungan wisatawan berdasarkan asalnya terdapat pada table dibawah ini.

Tabel 1.3

Jumlah Wisatawan Menurut Asalnya

Tahun 2008-2014

Tahun/Years	Asal Wisatawan/Tourist Origin	
	Domesitk(orang)	Manca Negara(Orang)
(1)	(2)	(3)

2008	580 665	71
2009	609 699	75
2010	640 184	79
2011	705 500	81
2012	750 200	121
2013	791 624	34
2014	1 233 668	73

Sumber : Dinas Kebudayaan, Seni, dan Pariwisata Kota Pariaman

penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Intensi Kunjungan Kembali wisatawan & Word Of Mouth “ Studi Kasus Objek Pantai dan Pulau Angso duo Di Kota Pariaman”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh *Service Quality* terhadap intensi kunjungan kembali wisatawan Ke Kota Pariaman,
2. Bagaimana Pengaruh *Service Quality* terhadap *Word Of Mouth* wisatawan,
3. Bagaimana Pengaruh *Word Of Mouth* terhadap Intensi Kunjungan Kembali Wisatawan Ke Kota Pariaman.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap intensi kunjungan kembali wisatawan dan *Word of mouth* (WOM) ke Kota Pariaman
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap *word of mouth*
3. Untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap Intensi kunjungan kembali wisatawan ke Kota Pariaman..

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan informasi ke pemerintah terkait di Kota Pariaman;
2. Memberikan Informasi untuk masyarakat umum dan swasta yang ada di Kota Pariaman;
3. Memberikan Informasi tambahan kepada informasi Tambahan Akademis dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Word Of Mouth* & Intensi kunjungan kembali wisatawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mencegah perluasan dan terjadinya kerancuan pembahasan penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas hanya pada Kualitas Pelayanan terhadap *Word Of Mouth* & Intensi kunjungan kembali wisatawan di Kota Pariaman.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan, merupakan bab yang menguraikan tentang masalah perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan alasan penulis.

BAB II : Landasan teori, bab ini memaparkan landasan teori yang berisi tentang konsep dan definisi Kualitas layanan, Word of Mouth & Intensi kunjungan kembali, serta penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, variable penelitian dan definisi operasional variable, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, skala pengukuran data, pengolahan data dan uji hipotesis.

BAB IV : Tentang hasil penelitian dan pembahasan, pada bab ini berisi gambaran umum responden, distribusi frekuensi, deskripsi variable penelitian, pengujian data, uji validitas, uji reliabilitas, uji model dan uji hipotesis.

BAB V : Penutupan bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian dimasa yang akan datang.

