

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis semakin tajam baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional (global), salah satunya sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu industri yang paling penting di dunia dan dibanyak negara yang membantu untuk mengembangkan ekonomi (Bendito & Ramirez, 2011).

Oman dan Sentosa (2013) mengatakan pariwisata adalah salah satu bagian atas dan sektor yang paling cepat berkembang dan layak untuk diberi perhatian dengan serius. Katalis pertumbuhan yang kuat yang dapat menghasilkan *multiplier effect* yang lebih tinggi, pariwisata memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian dan mendorong pertumbuhan ekonomi lainnya

Pariwisata sering dianggap sebagai strategi pembangunan ekonomi karena, memberikan devisa yang cukup besar bagi berbagai negara (Winkle and MacKay, 2008). Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.508 pulau atau disebut juga sebagai nusantara atau negara maritim, telah menyadari pentingnya sektor pariwisata terhadap perekonomian Indonesia dikarenakan pertumbuhan pariwisata Indonesia selalu di atas pertumbuhan ekonomi Indonesia (Soebagyo, 2012).

Pertumbuhan pariwisata yang selalu meningkat di Indonesia tidak terlepas dari objek wisata yang ada pada setiap daerah wisata di Indonesia. Kondisi ini terlihat pada data jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata yang juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari data Badan Pusat Statistik (2016) Tabel 1.1 bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara atau wisman ke Indonesia Oktober 2016 naik 18,55 persen dibanding bulan yang sama tahun sebelumnya, yaitu dari 877,8 ribu kunjungan menjadi 1,04 juta kunjungan. Begitu pula, jika dibandingkan dengan September 2016, mengalami kenaikan sebesar 3,38 persen.

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Melalui Pintu Masuk

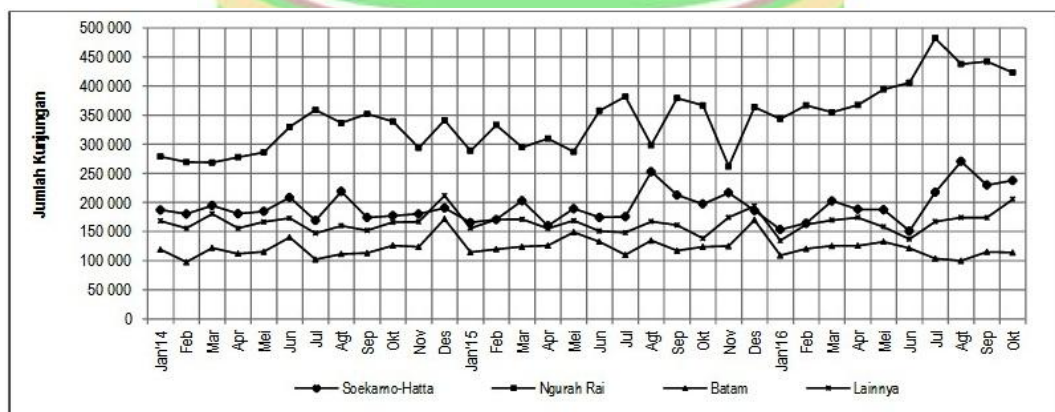
Pintu Masuk	Okt 2015 (kunjungan)	Sep 2016 (kunjungan)	Okt 2016 (kunjungan)	Jan–Okt 2015 (kunjungan)	Jan–Okt 2016 (kunjungan)	Perubahan Okt 2016 thd 2015 (%)	Perubahan Okt 2016 thd Sep 2016 (%)	Perubahan Jan–Okt 2016 thd 2015 (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
I. Wisman melalui 19 Pintu								
A. Wisman Reguler	790 162	922 608	913 589	7 595 580	8 421 750	15,62	-0,98	10,88
1. Soekarno-Hatta	197 487	229 964	237 914	1 901 459	2 003 185	20,47	3,46	5,35
2. Ngurah Rai	366 759	442 304	423 140	3 298 010	4 018 538	15,37	-4,33	21,85
3. Kualanamu/Polonia	14 160	19 221	21 300	162 449	156 612	50,42	10,82	-3,59
4. Batam	123. 750	115 052	114 020	1 250 754	1 166 242	-7,86	-0,90	-6,76
5. Sam Ratulangi	1 297	5 965	3 791	16 898	32 534	192,29	-36,45	92,53
6. Juanda	15 798	19 907	20 819	163 539	176 029	31,78	4,58	7,64
7. Entikong	1 455	2 148	1 494	18 586	18 602	2,68	-30,45	0,09
8. Adi Sumarmo	412	192	722	6 170	5 560	75,24	276,04	-9,89
9. Minangkabau	3 349	3 329	4 980	33 162	39 346	48,70	49,59	18,65
10. Tanjung Priok	4 854	4 102	4 356	54 018	50 019	-10,26	6,19	-7,40
11. Tanjung Pinang	6 233	8 474	6 800	72 624	75 540	9,10	-19,75	4,02
12. BIL	7 419	8 756	9 500	57 257	73 231	28,05	8,50	27,90
13. Hasanuddin	961	1 511	2 593	10 363	12 693	169,82	71,61	22,48
14. Sepinggan	595	451	405	6 568	9 433	-31,93	-10,20	43,62
15. Sultan Syarif Kasim II	462	2 822	3 279	20 880	22 673	609,74	16,19	8,59
16. Adi Sucipto	7 442	10 696	11 267	62 800	90 972	51,40	5,34	44,86

17. Husein Sastranegara	10 722	14 995	17 340	127 806	145 868	61,72	15,64	14,13
18. Tanjung Uban	19 333	25 051	23 145	252 980	250 600	19,72	-7,61	-0,94
19. Tanjung Balai	7 674	7 668	6 724	79 257	74 073	-12,38	-12,31	-6,54
I. Wisman Khusus wisman lansia, rohaniawan,	28 380*	23 829	26 288	239 051*	290 999	-7,37	10,32	13,96
Sub Jumlah 19 Pintu (A)	818 542	946 437	939 877	7 850 924	8 712 749	14,82	-0,69	10,98
II. Wisman Diluar 19 Pintu Utama	59 256	60 216	100 774	733 908	690 865	70,07	67,35	-5,86
a. Pos Lintas Batas (PLB)	23 222	21 752**	33 591**	291 942	268 327**	44,65	54,43	-8,09
b. Pintu Lainnya	36 034	38 464**	67 183**	441 966	422 538**	86,44	74,66	-4,40
Jumlah (I+II)	877 798	1 006 653	1 040 651	8 584 832	9 403 614	18,55	3,38	9,54

Sumber : Badan Pusat Statistik (2016)

Pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa secara kumulatif, (Januari-Oktober) 2016, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 9,40 juta kunjungan atau naik 9,54 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman pada periode sama tahun sebelumnya yang berjumlah 8,78 juta kunjungan (Badan Pusat Statistik, 2016).

Untuk melihat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia 3 tahun terakhir bisa dilihat pada Gambar 1.1 Perkembangan jumlah kunjungan wisman menurut pintu masuk di bawah ini :



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman Menurut Pintu Masuk Januari 2014-Oktober 2016 (Badan Pusat Statistik, 2016).

Pada Gambar 1.1 di atas terlihat bahwa jumlah wisatawan tahun 2015 mengalami peningkatan dari tahun 2014 dan jumlah wisatawan tahun 2016 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2015. Peningkatan ini menunjukkan pariwisata Indonesia mengalami peningkatan yang sangat besar setiap tahunnya.

Pariwisata menjadi salah satu industri andalan utama dalam menghasilkan devisa di Indonesia. Terkait hal ini, sejak tahun 2005 pemerintah telah menetapkan Sumatera Barat sebagai salah satu tujuan wisata utama di Indonesia dengan kekayaan, keindahan alam, serta budayanya (Pertiwi, 2011).

Sumatera Barat adalah salah satu [provinsi](#) di [Indonesia](#) yang terletak di pulau [Sumatera](#) dengan [Padang](#) sebagai ibu kotanya. Sesuai dengan namanya, wilayah provinsi ini menempati sepanjang pesisir barat Sumatera bagian tengah dan sejumlah [pulau](#) di [lepas pantainya](#) seperti [Kepulauan Mentawai](#). Dalam upaya peningkatan pariwisata di Sumatera Barat, pemerintah provinsi sangat serius mengembangkan pariwisata sebagai sektor yang sangat penting. Hal ini mulai menunjukkan hasil yang ditandai dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Sumbar meningkat dari tahun sebelumnya.

Kepala Bidang Statistik Distribusi Badan Pusat Statistik (BPS) Sumbar, Azwir dalam situs resmi BPS Sumbar menerangkan, jumlah wisman yang datang ke Sumbar melalui Bandara Internasional Minangkabau dan Pelabuhan Teluk Bayur bulan Mei 2016 mencapai 4.854 orang. Jumlah ini mengalami peningkatan 19,47 persen dibanding wisman April 2016 yang tercatat sebanyak 4.063 orang. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Mancanegara (wisman) Yang Datang ke Sumatera Barat melalui Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan Pelabuhan Teluk Bayur bulan September 2014 hingga Desember 2016

No.	Bulan-	Jumlah Wisatawan Mancanegara (org)
1	September 2014	4.316
2	Oktober 2014	4.131
3	November 2014	4.378
4	Desember 2014	6.995
5	Januari 2015	3.289
6	Februari 2015	3.373
7	Maret 2015	4.144
8	April 2015	3.492
9	Mei 2015	4.598
10	Juni 2015	3.730
11	Juli 2015	3.569
12	Agustus 2015	4.199
13	September 2015	4.292
14	Oktober 2015	3.956
15	November 2015	4.811
16	Desember 2015	5.302
17	Januari 2016	3.378
18	Februari 2016	3.892
19	Maret 2016	4.428
20	April 2016	4.063
21	Mei 2016	4.854
22	Juni 2016	2.104
23	Juli 2016	4.094
24	Agustus 2016	4.224
25	September 2016	3.329
26	Oktober 2016	4.980
27	November 2016	5.115
28	Desember 2016	5.225

Sumber : Badan Pusat Statistik (2016).

Pada Tabel 1.2 di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Sumatera Barat di tahun 2016 relatif mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan pariwisata di Sumatera Barat telah menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan mancanegara.

Provinsi Sumatera barat di bagi atas 4 Wilayah Pengembangan Pariwisata (WPP) dan masing-masing WPP terbagi atas beberapa Satuan Pengembangan Pariwisata (SPP). Terkait dengan wilayah penelitian maka Kepulauan Mentawai termasuk kedalam Wilayah Pengembangan Pariwisata IV dimana Kabupaten Kepulauan Mentawai mempunyai banyak pulau kecil, teluk dan kaya akan ekosistem pesisir seperti terumbu karang (*coral reef*), hutan bakau (*mangrove*), lamun (*sea grass*) dan rumput laut (*sea weed*). Dengan kondisi diatas Kabupaten Kepulauan Mentawai mempunyai potensi besar dalam kekayaan keanekaragaman hayati laut yang terdapat di Pulau Siberut (*ecotourism*) dan serta wisata bahari yaitu menyelam, memancing dan rekreasi pantai di bagian barat Pulau Siberut dan Pulau Sipora dan yang terkenal selancar (Suparno, 2006).

Wisatawan mancanegara, khususnya dari Eropa, Amerika, dan Australia ternyata memiliki minat yang besar pada wisata khusus di Sumatera Barat (Sumbar). Tercatat, lokasi yang paling sering dikunjungi para wisatawan mancanegara ini adalah wisata khusus benuansa olahraga dan tantangan (*extreme sport*), seperti arung jeram, paralayang, panjat tebing, ekowisata dan terutama selancar (*surfing*) (Margianto, 2008).

Pariwisata selancar (*surfing*) dapat diartikan sebagai orang-orang yang bepergian ke salah satu lokasi di dalam negeri untuk jangka waktu tidak lebih dari

6 bulan atau lokasi yang berada di luar negeri untuk jangka waktu yang tidak melebihi 12 bulan, yang tinggal setidaknya satu malam dan berpartisipasi aktif dalam olahraga surfing (Fluker and Dolnicar, 2003).

Olahraga Selancar merupakan salah satu atraksi wisata bahari andalan Kabupaten Mentawai, Sumatera Barat, Indonesia. Hal ini disebabkan letak geografis Kepulauan Mentawai yang berhadapan langsung dengan Samudera Hindia sehingga karakteristik gelombangnya yang tinggi dan besar banyak diminati oleh peselancar dunia (Reygina, 2016).

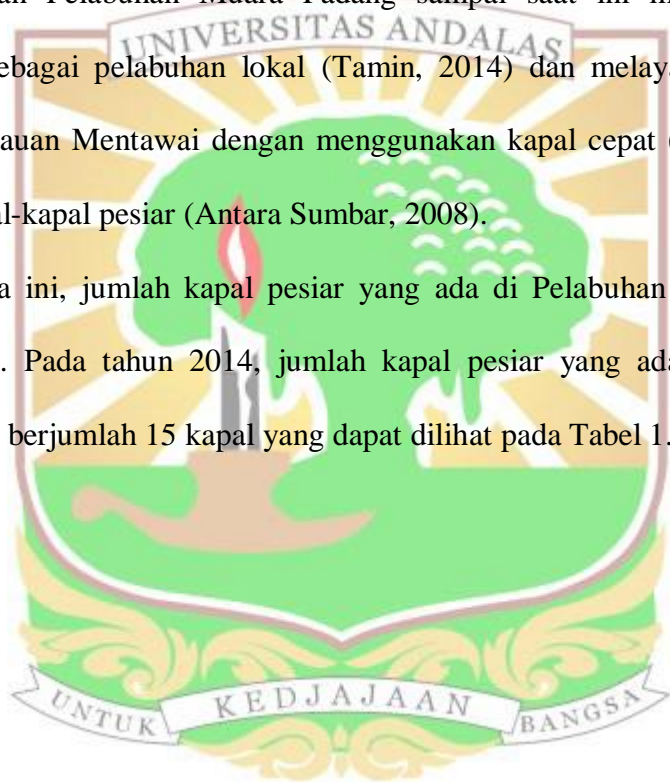
Di Indonesia, menurut Surfaid Internasional, pantai berkarakteristik ombak yang cocok untuk kegiatan surfing terdapat di beberapa tempat yang berhubungan langsung dengan Samudera Indonesia, yaitu Pantai Selatan Bali, Pantai Selatan Jawa Barat dan Jawa Timur, Lombok, Mentawai dan Nias. Nias dan Mentawai dianggap salah satu lokasi surfing terbaik di dunia menyamai Pantai Waikiki di Hawaii (Silvana, 2010).

Atraksi selancar merupakan salah satu atraksi wisata bahari yang menjadi primadona di Kabupaten Mentawai dimana potensi wisata selancar Kabupaten Mentawai sudah dikenal luas oleh turis mancanegara dan merupakan tujuan utama wisatawan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik gelombang yang telah memenuhi standar Internasional (rating bintang 5). Kegiatan selancar adalah kegiatan olahraga yang memanfaatkan gelombang laut dengan menggunakan alat papan selancar. Potensi selancar umumnya terdapat pada hampir seluruh bagian barat pantai Kepulauan Mentawai (Suparno, 2006).

Kondisi di atas merupakan peluang dan telah dijadikan suatu usaha oleh beberapa pengusaha terutama pengusaha asing dan lokal untuk menawarkan jasa kepada para peselancar berupa kapal pesiar untuk bermain selancar di Mentawai dimana Kepulauan Mentawai di kelilingi oleh laut yang hanya dapat ditempuh melalui jalur laut dari Kota Padang. Kapal-kapal pesiar ini sebagian besar berlabuh di Muara Padang dan beberapa di Pelabuhan Bungus.

Kawasan Pelabuhan Muara Padang sampai saat ini masih menjalani aktivitasnya sebagai pelabuhan lokal (Tamin, 2014) dan melayani transportasi menuju Kepulauan Mentawai dengan menggunakan kapal cepat (feri atau speed boat) dan kapal-kapal pesiar (Antara Sumbar, 2008).

Dewasa ini, jumlah kapal pesiar yang ada di Pelabuhan Muara Padang cukup banyak. Pada tahun 2014, jumlah kapal pesiar yang ada di Pelabuhan Muara Padang berjumlah 15 kapal yang dapat dilihat pada Tabel 1.3.



Tabel 1.3. Daftar nama-nama Kapal Pesiar/Surfing di Pelabuhan Muara Padang

No.	Nama Kapal (KM)	Isi Kotor	Agen/Milik
1.	Tunas Debora	GT. 83	PT. Bexys
2.	Sveisan Indo II	GT. 68	PT. Lautan Damai
3.	Maha Bintang	GT. 47	PT. Andika Rizky Bahari
4.	Naga Laut	GT. 84	PT. Andika Rizky Bahari
5.	Sibon	GT. 76	PT. Andika Rizky Bahari
6.	Aleoita 02	GT. 50	PT. SSI
7.	Allysa	GT. 99	PT. SSI
8.	King Millenium	GT. 62	PT. Andika Rizky Bahari
9.	Putri	GT. 82	PT. Andika Rizky Bahari
10.	Asia	GT. 65	PT. Andika Rizky Bahari
11.	Santa Lusua	GT. 68	PT. Andika Rizky Bahari
12.	Bohemian Baru	GT. 84	PT. VWN
13.	Kuda Laut	GT. 25	PT. Andika Rizky Bahari
14.	Saranya	GT. 41	PT. Andika Rizky Bahari
15.	Aleoita	GT. 48	PT. VWN

Sumber : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Bayur Wilker Muara Padang (2014).

Seiring waktu, jumlah kapal pesiar yang ada di Pelabuhan Muara Padang dan jumlah peselancar mancanegara yang bermain selancar mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.4. di bawah ini.

Tabel 1.4 Daftar nama-nama Kapal Pesiar/Surfing dan Jumlah Peselancar di Pelabuhan Muara Padang

No	Nama Kapal (KM)	Jumlah Peselancar (org)												Σ (org)
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Tunas Debora	22	11	-	9	11	20	12	25	21	25	5	-	161
2	Mhagrabat	2	11	17	22	27	-	11	9	33	26	12	-	170
3	Putri	10	-	-	-	12	14	-	-	12	13	-	-	61
4	King Millenium	13	-	6	20	10	11	-	12	-	21	8	-	101
5	Cahaya	8	10	11	8	11	17	12	36	-	19	-	-	132
6	Zalikha	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
7	Naga Laut	-	7	-	-	11	15	11	-	-	16	19	-	79
8	Asia	-	11	-	20	18	-	20	30	26	12	-	-	137
9	Saranya	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	19
10	Balqis II	-	8	23	28	37	22	41	34	35	5	8	12	253
11	Kuda Laut	-	-	7	-	-	-	-	-	13	-	-	-	20
12	Sueisan Indo II	-	-	7	34	46	44	23	24	31	18	-	-	227
13	Sampan Baru	-	-	9	15	22	-	-	27	-	-	-	-	73
14	Sifika Gaya	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
15	Ela Riezki I	-	-	-	19	34	18	9	4	7	20	-	-	111
16	Ocean Dreams	-	-	-	12	13	-	-	-	14	-	-	-	39
17	Santa Lusua	-	-	-	2	-	-	-	-	14	-	-	-	16
18	PLM. Kuda Laut	-	-	-	7	17	6	14	-	-	8	-	-	52
19	Bohemian Baru	-	-	-	1	12	12	-	-	-	22	-	-	47
20	Maha Bintang	-	-	-	3	11	14	-	16	-	9	-	-	53
21	Kandui Villas	-	-	-	-	12	-	9	-	22	-	-	-	43
22	Sibon	-	-	-	-	10	24	-	-	12	-	-	-	46
23	Ombak Indah	-	-	-	-	5	6	20	-	-	-	-	-	31
24	Samudera Biru	-	-	-	-	17	22	24	22	12	-	-	-	97
25	Alyssa	-	-	-	-	9	15	-	29	-	-	-	-	53
26	Aileoita	-	-	-	-	12	-	11	-	22	-	-	-	45

27	Sampan Baru	-	-	-	-	-	19	36	27	27	17	-	-	126
28	Sriwijaya	-	-	-	-	-	-	4	13	-	-	-	-	17
29	Balqis I	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
30	Golden Knights	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7
31	Sueisan Indo I	-	-	-	-	-	-	-	-	8	12	-	-	20
TOTAL		61	67	80	202	357	279	257	319	301	239	64	22	2248

Sumber : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Bayur Wilker Muara Padang (2017).

Bertambahnya jumlah kapal pesiar yang ada di Pelabuhan Muara Padang yang memberikan jasa sebagai transportasi dan akomodasi para peselancar mancanegara untuk bermain selancar di Kepulauan Mentawai, menciptakan persaingan diantara pemilik kapal pesiar dalam menawarkan jasanya sesuai dengan yang diinginkan para peselancar. Disamping itu, adanya kapal super cepat yaitu Mentawai Fast 1 dan Mentawai Fast 2 sebagai transportasi dari Padang menuju Kepulauan Mentawai juga menjadi transportasi pilihan maupun alternatif bagi peselancar selain kapal pesiar. Hal ini juga memberikan pengaruh terhadap perusahaan pengelola kapal pesiar untuk memiliki strategi yang tepat dalam mempertahankan kesetiaan peselancar untuk tetap menggunakan jasa kapal pesiar untuk bermain selancar ke pulau Mentawai.

Pada tahun 2016 jumlah peselancar yang menggunakan kapal pesiar mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penurunan yang dialami berkisar 30-40 persen dari tahun sebelumnya. Hal ini terlihat pada jumlah trip keberangkatan dan tamu pada perusahaan PT. King Millenium Surfcharters sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa kapal pesiar di kota Padang yang mengalami penurunan di tahun 2016 yang terlihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5 Jumlah Trip Keberangkatan dan Tamu PT. King Millenium Surfcharters tahun 2014-2016

Keterangan	Tahun		
	2014	2015	2016
Jumlah Trip	37	34	25
Jumlah Tamu	415	30	296

Sumber : Laporan Keberangkatan Tahunan PT. King Millenium Surfcharters tahun 2014-2016 (2016).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi di atas agar mampu mempertahankan minat peselancar dalam menggunakan jasa suatu kapal pesiar, strategi yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan untuk bisa memenuhi kepuasan peselancar sehingga menimbulkan minat kembali lagi bagi peselancar terhadap kapal pesiar yang dipilihnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yunantias (2015), lingkungan dan pelayanan berpengaruh positif dan terhadap kepuasan konsumen dan terhadap minat kunjung konsumen.

Kualitas layanan atau *service quality* memiliki banyak manfaat, seperti memberikan keunggulan kompetitif untuk usaha, membangun kepuasan pelanggan dan minat kunjungan kembalipelanggan dan memberikan kontribusi untuk citra (Bloemer *et al.*, 1998). Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan jumlah peselancar yang berkunjung terjadi fluktuasi dari bulan kebulan terutama di akhir bulan dimana terjadi penurunan yang sangat drastis, hal ini disebabkan kru pada kapal persiar di Muara Padang kurang menguasai berbahasa asing dibandingkan dengan yang lain karena pelanggan yang berkunjung kebanyakan dari Warga Negara Asing (WNA).

Kepuasan pelanggan adalah salah satu yang paling banyak diteliti dalam studi pariwisata pada umumnya, karena sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan kelangsungan bisnis pariwisata (Gursoy *et al.*, 2007). Dalam studi pariwisata, kepuasan pelanggan adalah sebuah kunjungan yang melibatkan prasaan emosional setelah mengalami sebuah perjalanan (Baker dan Crompton, 2000; Sanchez *et al.*, 2006.). Pada kepuasan jika dihubungkan pada kapal persiar kebanyakan pelanggan banyak yang kurang puas, hal ini disebabkan karena fasilitas yang ada kurang memadai dibandingkan yang lain.

Disamping itu, karena kebutuhan setiap manusia berbeda-beda dan selalu mengalami perubahan secara terus menerus, maka pemilik maupun pengelola pariwisata dalam hal ini harus memahami perilaku pembelian wisatawan dan mampu memprediksi niat pembelian adalah salah satu tugas yang paling utama. Minat kunjung merupakan keinginan konsumen untuk melakukan kunjungan ke suatu tempat. Minat kunjung dapat timbul apabila konsumen telah mencapai titik puas atas kunjungan awal yang telah mereka lakukan. Apabila yang diperoleh oleh konsumen jauh dari yang diharapkan, maka mereka akan kehilangan minat untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Namun, apabila jasa yang dinikmati oleh konsumen dapat memenuhi atau bahkan melebihi tingkat kepentingan mereka, maka mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut (Freddy Rangkuti, 2002).

Apabila seseorang telah memiliki minat untuk berkunjung, maka ia akan berkunjung dan tidak menutup kemungkinan apabila dikemudian hari akan

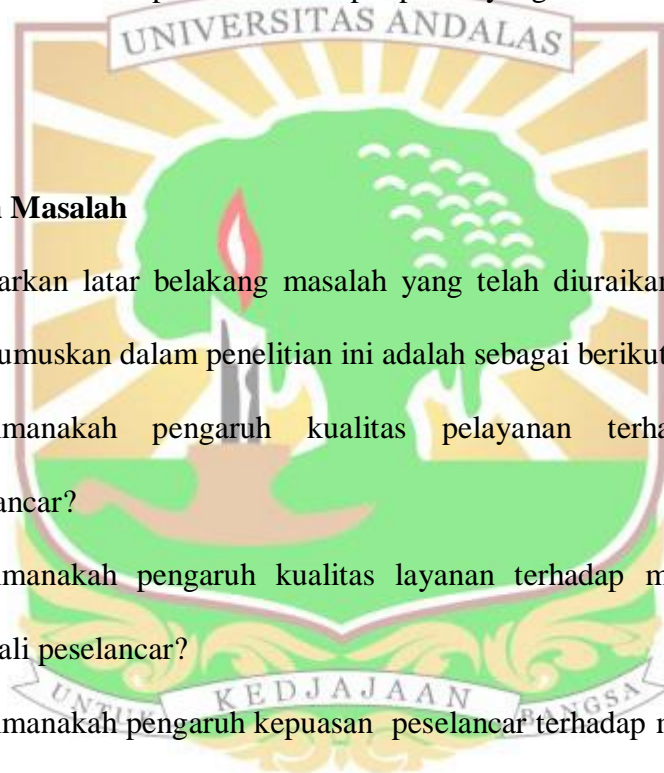
melakukan kunjungan kembali. Sehingga minat kunjung ulang dapat dilihat sebagai antisipasi perilaku perjalanan seseorang dimasa yang akan datang (Chang dkk, 2014).

Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (*service quality*) memberikan pengaruh atau kontribusi dalam upaya meningkatkan kepuasan dan minat kunjungan kembali pada sebuah kapal pesiar yang ada di Pelabuhan Muara Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peselancar?
- b. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan kembali peselancar?
- c. Bagaimanakah pengaruh kepuasan peselancar terhadap minat kunjungan kembali peselancar?



1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peselancar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan kembali peselancar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap minat kunjungan kembali peselancar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah :

1. Manfaat bagi kapal penyedia jasa selancar di Pelabuhan Muara Padang
Sebagai bahan masukan bagi pihak penyedia jasa dalam upaya meningkatkan kompetensi pemasarannya. Dengan hal ini diharapkan dapat diketahui hal apa yang perlu ditingkatkan terkait atribut-atribut yang menjadi kesukaan atau keinginan peselancar dari suatu penyedia jasa kapal selancar.

2. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan atau wawasan bagi yang berminat mendalami pengetahuan mengenai preferensi konsumen pada suatu penyedia jasa.

3. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi pada Program Magister Manajemen (S₂) pada Universitas Andalas guna memperoleh gelar MM dan dapat dipakai sebagai referensi untuk memperkaya kajian-kajian yang berkaitan dengan penelitian ini.

