

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terlihat dari meningkatnya jumlah wisatawan baik lokal maupun internasional. Dengan adanya potensi pariwisata yang terus berkembang seiring dengan perubahan zaman, menjadikan sektor pariwisata menjadi salah satu industri terbesar dalam perekonomian Indonesia yang berfungsi sebagai salah satu pilar ekonomi dan sumber devisa yang signifikan. Pertumbuhan pariwisata di Indonesia dipicu oleh kebutuhan masyarakat yang menjadikan perjalanan sebagai salah satu kebutuhan dasar yang mendorong keinginan untuk mengunjungi berbagai destinasi wisata. Hal ini sesuai dengan pendapat dari (Burkart A.J & Medlik, 1987) yang menyatakan bahwa pariwisata merupakan perjalanan sementara dari suatu lokasi ke lokasi lainnya, yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Tujuan dari perjalanan ini adalah untuk mencapai keseimbangan, keserasian, dan kebahagiaan dengan lingkungan, yang meliputi aspek sosial, budaya, dan alam. Dengan adanya objek wisata ini, mampu memberikan dampak positif serta berbagai keuntungan.

Keberadaan industri pariwisata di Indonesia membawa berbagai keuntungan bagi masyarakat, salah satunya dengan adanya peluang lapangan kerja bagi penduduk setempat. Hal ini berarti bahwa pariwisata juga memberikan dampak positif secara langsung terhadap ekonomi di sekitar

destinasi wisata. Para wisatawan memerlukan makanan, transportasi lokal, akomodasi, dan berbagai layanan yang disediakan oleh penduduk di sekitar objek wisata. Selain itu, industri pariwisata memainkan peran krusial dalam pengembangan budaya. Dengan adanya objek wisata, keberagaman budaya seperti seni tradisional, upacara keagamaan, dan adat istiadat dapat diperkenalkan, yang pada akhirnya mampu menarik minat wisatawan baik dalam maupun luar negeri menurut (Yoeti,2008). Hal ini mampu membuat penduduk setempat mendapatkan pendapatan dengan adanya objek wisata. Selain itu dengan adanya objek wisata, keberagaman budaya dan adat istiadat mampu menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan sehingga mampu menumbuhkan rasa minat berkunjung kembali wisatawan khususnya di Kabupaten Kebumen.

Minat ulang berkunjung wisatawan di Kabupaten Kebumen dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan pengalaman mereka selama mengunjungi objek wisata. Salah satu elemen kuncinya adalah kepuasan wisatawan, yang berperan sebagai mediator antara daya tarik wisata dan niat untuk kembali. Penelitian menunjukkan bahwa semakin baik daya tarik wisata yang ditawarkan, seperti keindahan alam, fasilitas yang memadai, dan layanan yang ramah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Hal ini mendorong mereka untuk memiliki keinginan kembali ke destinasi tersebut di masa depan. Hal ini menjadi pr bagi pemerintah dalam upaya peningkatan minat kunjung kembali wisatawan

Pemerintah Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan minat datang kembali dengan mempercantik dan mengembangkan fasilitas di berbagai objek wisata. Langkah-langkah ini meliputi perbaikan infrastruktur, penambahan wahana baru, serta peningkatan kualitas layanan. Selain itu, promosi yang lebih agresif melalui media sosial dan kolaborasi dengan komunitas lokal juga dilakukan untuk menarik perhatian wisatawan baru dan mempertahankan minat pengunjung lama. Dengan adanya upaya ini, diharapkan jumlah wisatawan yang kembali berkunjung ke Kebumen akan meningkat, memberikan dampak positif bagi perekonomian daerah dan kerinduan sektor pariwisata.

Kabupaten Kebumen sendiri adalah salah satu kabupaten di Jawa tengah yang memiliki wilayah pesisir yang cukup luas, yaitu 36,6 km<sup>2</sup> dengan panjang garis pantai mencapai 57,5km. Garis pantai yang panjang di sisi selatan, perbukitan yang sejuk di utara, serta tanah yang subur dan bebatuan alamnya menjadikan Kebumen kaya akan potensi wisata. Kondisi ini menjadi salah satu faktor yang memperkuat daya tarik Kebumen sebagai destinasi wisata bagi pengunjung lokal maupun internasional. Perkembangan sektor pariwisata di Kebumen mengalami perubahan setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat dari data jumlah wisatawan mancanegara dan domestik di Kabupaten Kebumen berikut ini:

**Tabel I - 1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara Dan Domestik Di Kabupaten Kebumen**  
**Tahun 2021 – 2023**

	<b>Tahun</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Wisatawan Mancanegara	5	9	11
Wisatawan Domestik	334.724	1.623.856	563.621
<b>Jumlah</b>	334.729	1.623.865	563.632

*Sumber: Disporapar Kabupaten Kebumen, 2024*

Dari data pada Tabel I – 1, bahwa perkembangan pariwisata di Kabupaten Kebumen pada tahun 2022 mengalami kenaikan, namun pada tahun 2023 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kebumen mengalami penurunan, hal ini disebabkan salah satunya oleh persaingan destinasi wisata lain. Kabupaten Kebumen mengalami persaingan dari sektor wisata, di mana banyak destinasi wisata lain yang menawarkan pengalaman lebih menarik atau lebih baik dalam hal pemasaran dan promosi. Selain itu faktor lain yang menyebabkan penurunan wisatawan yaitu sedikit dan singkatnya hari libur dan cuti bersama. Salah satu contohnya adalah libur lebaran tahun 2023. Libur lebaran tahun 2023 lebih singkat dibandingkan tahun sebelumnya, yang hanya memberikan waktu maksimal tiga hari bagi wisatawan untuk berlibur. Hal ini mengakibatkan jumlah penurunan wisatawan secara drastis pada tahun 2023. Salah satu contohnya adalah pantai Suwuk, yang kehilangan sekitar 15 ribu pengunjung dibandingkan tahun lalu. Faktor lain dari penurunan wisatawan di objek wisata adalah dari sifat selektifnya wisatawan dalam memilih objek wisata.

Saat ini, wisatawan cenderung lebih selektif dalam memilih obyek wisata untuk dikunjungi karena hal tersebut akan menjadikan sebuah pengalaman, yang bisa dinikmati, dirasakan, dan dilihat oleh wisatawan yang berkunjung pada objek wisata tertentu. Kebumen memiliki keindahan alam yang tersembunyi serta menawarkan berbagai macam keindahan alam yang alami maupun keindahan alam buatan, yang menjadikan daerah ini memiliki potensial untuk di kembangkan menjadi obyek wisata.

Salah satu keindahan alam buatan di Kabupaten Kebumen adalah Jembangan Wisata Alam (JWA). Jembangan Wisata Alam atau biasa dikenal dengan sebutan JWA merupakan wisata alam buatan berupa waduk yang menawarkan keindahan telaga hijau yang dikelilingi hutan, yang mampu memberikan nuansa tenang dan sejuk sehingga wisata ini sangat ideal untuk bersantai. Wisata ini terletak di Kecamatan Poncowarno, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah, yang menawarkan berbagai daya tarik serta fasilitas yang menarik bagi wisatawan. Sebelum menjadi obyek wisata, tempat ini berfungsi sebagai bendungan Pejengkolan, yang merupakan bagian dari sistem irigasi dan pengelolaan sumber daya air. Bendungan yang awalnya dibangun untuk keperluan pertanian dan pengendalian banjir, serta sebagai sumber air bagi masyarakat sekitar. Setelah diresmikan oleh Bupati Kabupaten Kebumen bapak H. Buyar Winarso, S.E pada tahun 2011 sampai sekarang Jembangan Wisata Alam masih menjadi favorit bagi wisatawan lokal maupun luar Kebumen.

Jembangan Wisata Alam memiliki ciri khas tersendiri bagi para wisatawan. Salah satu ciri khas yang ditawarkan Jembangan Wisata Alam adalah pemandangan alam yang menawan, di mana Jembangan Wisata Alam dikelilingi oleh telaga hijau dan hutan alami, siapapun yang melihatnya akan langsung terpesona melihat keindahan yang disuguhkan. Pemandangan ini sangat cocok untuk para wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam dan mencari tempat untuk bersantai. Dengan adanya waduk serta perbukitan yang mengelilinginya, menjadi keunikan tersendiri bagi objek wisata Jembangan Wisata Alam. Berbeda dengan wisata waduk lain seperti waduk Wadaslintang, dan waduk Sempor, Jembangan Wisata Alam memiliki berbagai keindahan unggulan yang ditawarkan seperti tempat untuk bermain anak, permainan air, tempat memancing, tempat untuk camping dan lainnya. Keberadaan perbukitan yang menawan juga berkontribusi dalam keindahan yang ada di Wisata Alam Jembangan. Perbukitan yang dipenuhi dengan pepohonan yang rindang dan rimbun, mampu memanjakan mata wisatawan. Selain itu dengan adanya pepohonan yang masih rimbun, mampu memberikan udara yang sejuk dan memberikan ketenangan bagi wisatawan yang berkunjung.

Selain menawarkan pemandangan alam yang menawan, tempat yang beragam, keindahan, dan nuansa udara yang sejuk, Jembangan Wisata Alam Juga menawarkan berbagai sarana hiburan dan rekreasi seperti dari wahana rekreasi sampai zona permainan dan edukasi. Salah satu wahana rekreasi yang baru di Jembangan Wisata Alam adalah banana dan *ufo boat* yang ditarik dengan speedboat. Sensasi yang sudah pasti akan memacu adrenalin

pengunjung yang menaikinya, permainan air yang biasanya hanya dijumpai di pantai terkenal kini sudah bisa rasakan di obyek Jembangan Wisata Alam. Selain wahana yang memacu adrenalin wisata ini juga menawarkan zona permainan dan edukasi di mana di dalamnya terdapat Jembangan Fantasy *Zoo* dan wahana permainan anak. Dengan adanya zona permainan dan edukasi ini mampu memberikan edukasi bagi anak – anak untuk belajar serta menjadikan tempat yang aman untuk bermain dan mampu memberikan kehangatan bersama keluarga. Hal ini dapat mendorong pengunjung untuk kembali menikmati keindahan alam dan berbagai wahana yang disediakan Jembangan Wisata Alam. Keberadaan daya tarik wisata yang ditawarkan objek Jembangan Wisata Alam yang menawan dan eksotis, ditambah dengan banyaknya fasilitas yang disediakan menjadi pelengkap dalam objek wisata ini.

Fasilitas yang disediakan Jembangan Wisata Alam terus mengalami perubahan dan perkembangan. Perkembangan fasilitas mengalami perkembangan pesat di tahun 2021 dimana terdapat perbaikan dan penambahan fasilitas, mulai dari perbaikan tempat parkir kendaraan, perbaikan mushola dan toilet umum. Tidak hanya itu Jembangan Wisata Alam juga menghadirkan fasilitas barunya berupa gazebo yang terletak di pinggiran waduk yang cocok untuk bersantai sambil menikmati pemandangan sekitar. Selain itu penambahan fasilitas berupa *cafe* yang menjadi pelengkap dalam menyediakan berbagai makanan dan minuman bagi wisatawan. Walaupun sebelumnya sudah ada resto apung penambahan *cafe* ini mampu menjadikan daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung. Selain itu terdapat penambahan

fasilitas berupa kolam renang dan penginapan yang mampu memberikan rasa nyaman dan puas dalam mengunjungi Jembangan Wisata Alam. Penambahan kolam renang ini berfungsi sebagai wahana bermain anak dan orang dewasa yang ingin berenang dan bermain air, penginapan yang disediakan juga berfungsi sebagai tempat beristirahat bagi para wisatawan yang berkunjung serta tempat untuk mengurangi rasa lelah dari perjalanan yang ditempuh. Fasilitas – fasilitas ini pastinya sudah sangat lengkap dan dengan adanya perbaikan fasilitas yang ada mampu mempertahankan fisik serta fungsi fasilitas yang disediakan. Adanya daya tarik wisata dan fasilitas yang disediakan menjadi kombinasi yang sempurna dalam menarik banyak wisatawan yang datang ke Jembangan Wisata Alam.

Banyak orang yang telah mengunjungi Jembangan Wisata Alam, tidak hanya wisatawan lokal, tetapi juga pengunjung dari luar Jawa Tengah yang sering datang, terutama pada momen-momen tertentu seperti tahun baru dan lebaran. Meskipun saat ini banyak objek wisata baru bermunculan, Jembangan Wisata Alam tetap menjadi destinasi liburan yang sangat diminati wisatawan baik dari dalam maupun luar daerah. Obyek Jembangan Wisata Alam juga mengalami kenaikan dan penurunan di setiap tahunnya. Hal ini dapat diketahui dari data pengunjung Jembangan Wisata Alam berikut :

**Tabel I - 2**  
**Data Pengunjung Jembangan Wisata Alam Tahun 2019 – 2023**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2023	27.221
2	2022	25.765
3	2021	26.000
4	2020	-
5	2019	36.364
<b>Jumlah</b>		<b>115.350</b>

*Sumber : Satu Data Kabupaten Kebumen 2024*

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa jumlah pengunjung terbanyak pada obyek Jembangan Wisata Alam berada pada tahun 2019 dengan jumlah wisatawan sebanyak 36.364. Namun pada tahun 2020 terjadi penurunan yang signifikan dikarenakan adanya pandemi covid – 19 yang melanda Indonesia khususnya di Kabupaten Kebumen. Faktor tersebut menjadi penyebab utama penurunan signifikan dalam jumlah wisatawan ke Jembangan Wisata Alam. Selain itu, penerapan aturan PPKM oleh pemerintah yang membatasi aktivitas di luar rumah selama pandemi Covid – 19, termasuk pelaksanaan kerja dari rumah atau WFH, yang bertujuan untuk memutus penyebaran virus. Namun setelah pandemi berakhir jumlah wisatawan yang berkunjung kini semakin bertambah dari tahun ke tahun di mana jumlah wisatawan di tahun 2023 sebanyak 27.221 wisatawan.

Selanjutnya, peneliti melakukan observasi dengan menggunakan pertanyaan terbuka untuk memahami alasan di balik minat masyarakat untuk mengunjungi kembali Jembangan Wisata Alam. Pendekatan ini penting agar peneliti dapat mengumpulkan data yang lebih terstruktur dan spesifik mengenai preferensi serta motivasi pengunjung. Berikut ini, penulis sajikan

hasil observasi yang dilakukan pada 40 responden, yang mencerminkan pandangan dan pengalaman mereka terkait daya tarik Jembangan sebagai destinasi wisata :

**Tabel I - 3**  
**Hasil Observasi Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Kembali**

No	Variabel	Jumlah Responden	Presentase
1	Kepuasan	16	40%
2	Daya Tarik Wisata	11	27,5%
3	Fasilitas	8	20%
4	Kualitas Pelayanan	5	12,5%
Jumlah		40	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer, 2024*

Berdasarkan tabel diatas, terdapat empat jawaban yang menjadikan alasan pengunjung berminat melakukan kunjungan kembali ke Jembangan Wisata Alam. Diantaranya terdapat 16 responden beralasan bahwa destinasi Jembangan wisata Alam sesuai dengan harapan yang membuat mereka merasa puas. Kemudian terdapat 11 responden dengan alasan daya tarik wisata yang ditawarkan Jembangan mampu membuat mereka memiliki minat untuk berkunjung kembali. Selanjutnya jawaban dari 8 responden menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan Jembangan mampu membuat minat berkunjung kembali tumbuh di benak mereka. Sisanya, 5 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari petugas Jembangan wisata alam sangat baik. Oleh karena itu dari keempat faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali ke Jembangan Wisata Alam, penulis memilih 3 variabel utama yaitu variabel daya tarik wisata, fasilitas, dan kepuasan sebagai variabel intervening. Faktor

– faktor tersebut dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali dan memiliki hubungan satu sama lain.

Minat berkunjung kembali adalah keinginan atau ketertarikan seseorang untuk kembali ke suatu tempat yang pernah dikunjungi sebelumnya, terutama jika tempat tersebut meninggalkan kesan positif. Minat itu sendiri adalah kekuatan pendorong yang membuat seseorang tertarik pada orang lain atau objek tertentu. Minat berkunjung kembali adalah perilaku wisatawan atau pengunjung yang menunjukkan respons positif terhadap suatu daerah wisata yang pernah mereka kunjungi, sehingga mendorong mereka untuk melakukan kunjungan berikutnya (Zhang et al., 2018)

(Nuraeni, 2017) mendefinisikan bahwa minat berkunjung kembali adalah dorongan seseorang untuk melakukan kunjungan ulang ke tempat yang sebelumnya pernah didatangi serta keinginan untuk melakukan kunjungan di masa depan dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap kunjungan masa lampau. Minat berkunjung kembali artinya suatu tindakan berupa perilaku yang muncul sebagai respons terhadap suatu objek yang menghasilkan keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang pada jangka waktu tertentu (Putri et al., 2017). Minat berkunjung kembali adalah kesediaan wisatawan buat mengunjungi kembali tempat wisata yang sama (Huang et al., 2015). Dapat disimpulkan bahwa minat berkunjung kembali ialah keinginan serta kesediaan wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali ke destinasi yang sama buat kedua kalinya pada jangka waktu tertentu sebagai respons langsung dari perilaku pasca berkunjung. Faktor-faktor yang biasanya mempengaruhi

minat berkunjung kembali adalah kepuasan pengunjung, daya tarik wisata, dan fasilitas yang disediakan. Jembangan Wisata Alam (JWA) adalah tempat wisata alam yang banyak dikunjungi karena menawarkan berbagai daya tarik wisata dan suasana yang menyenangkan. Hal ini dikarenakan JWA menyajikan wisata alam yang memukau, seperti pemandangan telaga hijau yang dikelilingi hutan rimbum, serta berbagai wahana rekreasi seperti perahu naga dan kebun binatang mini. Selain itu, fasilitas pendukung seperti restoran apung dan area bermain untuk anak-anak semakin meningkatkan kenyamanan pengunjung. Semua elemen tersebut menciptakan fenomena kepuasan yang mendorong wisatawan untuk merencanakan kunjungan ulang, sehingga menjadikan JWA sebagai daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Kepuasan adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi minat berkunjung ulang wisatawan ke suatu tempat wisata. Kepuasan itu sendiri adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan dari produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Menurut Kotler dan Keller (2011), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, di mana konsumen merasa puas jika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Teori yang terkait dengan variabel kepuasan mencakup beberapa faktor penting, seperti kualitas pelayanan, daya tarik wisata, aksesibilitas, dan fasilitas yang disediakan. Menurut Primadi et al. (2021), faktor-faktor penentu kepuasan wisatawan meliputi bukti fisik, faktor emosional, daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, dan kualitas layanan. Hubungan antara kepuasan dan

minat kunjung ulang juga sangat signifikan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan, semakin besar kemungkinan mereka untuk kembali mengunjungi tempat tersebut. Penelitian Oktaviani, D. A. (2024) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan dan minat kunjung ulang, di mana pengalaman positif selama kunjungan sebelumnya mendorong wisatawan untuk merencanakan kunjungan kembali di masa depan

Kepuasan yang dirasakan wisatawan saat mengunjungi suatu tempat atau daerah wisata biasanya dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya seperti kualitas pelayanan, daya tarik wisata, dan fasilitas yang disediakan. Jembatan Wisata Alam (JWA) sendiri merupakan tempat wisata yang menawarkan berbagai wahana menarik dan pemandangan alam yang indah, hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan di JWA, seperti keramahan staf dan responsivitas terhadap kebutuhan pengunjung, sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif. Fasilitas yang memadai, termasuk area bermain untuk anak-anak dan restoran dengan pemandangan indah, semakin meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Dengan kombinasi semua faktor ini, JWA berhasil menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung, mendorong mereka untuk merencanakan kunjungan ulang di masa depan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, wisatawan merasa puas saat berwisata di JWA karena berbagai faktor yang saling mendukung, sehingga menciptakan rasa puas bagi wisatawan. Adanya kualitas wahana yang ditawarkan seperti perahu naga dan sepeda air memberikan pengalaman

rekreasi yang menyenangkan dan aman. Selain itu, kualitas pelayanan yang ramah dan responsif dari pengelola turut meningkatkan kepuasan pengunjung. Harga tiket masuk dan makanan di restoran apung masih terjangkau, sehingga pengunjung merasa mendapatkan nilai yang baik untuk uang yang dibayarkan. Akses yang mudah dilalui menuju jembatan wisata alam dan lokasi yang tidak terlalu jauh dari pusat kota Kebumen, juga menambah kenyamanan bagi wisatawan. Promosi yang dilakukan melalui media sosial berupa Instagram dan tik tok mampu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang jembatan wisata alam, untuk menarik lebih banyak pengunjung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali adalah daya tarik wisata. Menurut Basiya R & Rozak Hasan Abdul (2012) menyatakan daya tarik tujuan wisata adalah tujuan utama para wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata. Menurut Nurlestari (2016) daya tarik wisata merujuk pada segala hal yang memiliki nilai menarik, keunikan dan aksesibilitas yang memudahkan pengunjung untuk mencapai lokasi wisata, sehingga dapat menjadi tujuan bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu wisata tertentu. Sedangkan menurut Ismayanti (2010) daya tarik wisata adalah upaya yang melibatkan pengelolaan berbagai aspek, termasuk daya tarik wisata alam, budaya, serta obyek wisata yang dibuat oleh manusia. Untuk menarik minat wisatawan, diperlukan penanganan yang profesional dalam sektor wisata, khususnya terkait dengan produk wisata yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung (Nurlestari, 2016).

JWA memiliki daya tarik wisata yang unik, seperti telaga hijau yang dikelilingi hutan rimbu dan berbagai wahana rekreasi, juga berkontribusi pada kepuasan pengunjung. Wisatawan yang berkunjung ke Jembangan Wisata Alam (JWA) merasa bahwa keindahan alamnya, seperti pemandangan telaga hijau yang dikelilingi hutan rimbu, menjadi daya tarik utama yang membuat mereka ingin kembali. Keberadaan berbagai wahana menarik, seperti perahu naga dan mini zoo, menambah pengalaman seru bagi pengunjung, sehingga menciptakan fenomena di mana mereka tidak hanya menikmati keindahan alam tetapi juga berbagai aktivitas rekreasi yang ditawarkan. Suasana tenang dan sejuk di JWA memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk bersantai dan melepas penat, menjadikannya tempat yang ideal untuk healing.

Daya tarik wisata yang baik mampu memberikan rasa puas terhadap pengunjung. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitroh & Subarkah (2024) menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung pemandian air panas tempuran di kabupaten Magelang. Penelitian ini didukung oleh penelitian Tia Septiani (2024) yang menyatakan bahwa daya tarik wisata mempengaruhi kepuasan secara positif dan signifikan selain itu penelitian oleh Sudarmawan & Djunaid (2024) juga menyatakan hal yang sama di mana pengaruh daya tarik wisata memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata *Sea World Ancol*. Namun dari penelitian yang dilakukan oleh Mardiana

(2021) yang menyatakan pengaruh daya tarik wisata tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Hubungan daya tarik wisata tidak hanya sampai kepada kepuasan pengunjung, namun dengan adanya daya tarik wisata mampu menumbuhkan minat berkunjung kembali ke wisata yang telah dikunjungi. Hubungan antara daya tarik wisata terhadap minat berkunjung kembali memiliki pengaruh positif dan signifikan hal ini didukung oleh penelitian oleh Batubara & Putri (2022) yang menyatakan daya tarik wisata mempengaruhi secara kuat terhadap minat berkunjung kembali, di mana daya tarik wisata berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian ini juga didukung oleh Susanto & Astutik (2020) di mana daya tarik wisata berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat berkunjung kembali di obyek wisata edukasi Manyung. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Millenia Siti Miftahul Jannah (2022) juga menyatakan pengaruh daya tarik wisata berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang obyek wisata pantai Menganti. Namun tidak selamanya daya tarik wisata mampu memberikan dampak positif terhadap minat berkunjung kembali, ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Indriastuty et al. (2020) menyatakan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali pada pantai manggar sagara sari balikpapan.

Selain adanya daya tarik wisata yang membuat pengunjung merasa puas dan tumbuhnya minat berkunjung kembali, ada faktor lain berupa fasilitas atau amenitas. Amenitas merupakan semua fasilitas pendukung yang ada di

destinasi wisata, termasuk sarana akomodasi, area istirahat, tempat ibadah, toilet umum dan lainnya, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para wisatawan (Rusvitasari & Solikhin, 2014). Fasilitas yang memadai dan aman akan menarik wisatawan untuk berkunjung dan bermain kembali ke tempat tersebut.

Jembangan wisata alam terus menyediakan berbagai fasilitas yang ada untuk meningkatkan kepuasan dan minat berkunjung kembali wisatawan. Fasilitas yang disediakan seperti musholla, resto apung, kolam renang, tempat bermain dan penginapan untuk pengunjung melepaskan penat.

Selain itu, fasilitas lain yang terdapat pada JWA adalah tempat penginapan yang ada di Jembangan Wisata Alam yang tersedia dengan harga yang masih terjangkau. Penginapan dengan pemandangan waduk dan perbukitan alami nan asri, memberikan rasa nyaman bagi semua yang memandang. Selain tempat penginapan jembangan wisata alam juga menyediakan fasilitas untuk berfoto di atas dermaga yang berdekatan langsung dengan perairan waduk dengan pemandangan perbukitan dan perairan.

Berbagai penginapan ini bisa disewa tempat untuk bersantai sambil menikmati panorama perairan dan perbukitan sambil beristirahat. Fasilitas lainnya yang disediakan tempat wisata JWA adalah adanya kolam renang serta resto apung, sehingga wisatawan bisa menikmati berbagai menu makanan yang dijual dengan harga yang relatif terjangkau sambil menikmati pemandangan alam. Berbagai fasilitas yang ada ini merupakan faktor yang diduga mampu mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dan mampu

memunculkan minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang pada obyek wisata Jembangan Wisata Alam.

Ketersediaan fasilitas yang ada merupakan faktor penting yang mampu memberikan kepuasan terhadap pengunjung dan agar bersedia mengunjungi suatu destinasi wisata (Fuad et al., 2017) hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Hidayat et al. (2024) yang menyatakan fasilitas memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween. Penelitian ini juga didukung oleh Frida Kusnadi & Senen (2024) di mana fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung secara positif signifikan pada objek wisata pemandian air panas tirta lebak buana di lebak Banten. Selain itu penelitian oleh Arifin, M. B., Sumartik, S., & Yulianto, R. (2024) yang menyatakan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di wisata kolam renang jedongcangkring. Namun tidak selamanya fasilitas mampu memberikan rasa kepuasan terhadap pengunjung. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Halim (2023) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Fasilitas yang disediakan oleh suatu objek wisata yang mendukung kegiatan wisatawan yang berkunjung mampu memberikan rasa kepuasan sehingga menimbulkan rasa ingin berkunjung kembali terhadap objek wisata tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Susanti (2024). yang menyatakan fasilitas wisata berpengaruh secara positif terhadap minat berkunjung kembali di pantai Carolina kota Padang. Hal ini juga

didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh fasilitas wisata memberikan pengaruh secara parsial Selain itu Dewi & Purnomo (2023) juga menyatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisata taman Ghanjaran Trawas. Namun penelitian yang dilakukan Ria Murdani & Lidya Martha (2023) menyanggah dimana fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke objek wisata Pantai Carocok Painan.

Daya tarik wisata yang baik serta adanya fasilitas yang mendukung menciptakan rasa kepuasan bagi wisatawan. Wisatawan yang merasa puas akan memiliki rasa minat yang kuat untuk kembali berkunjung ke objek wisata yang telah dikunjungi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Darajat (2021) di mana kepuasan pengunjung berpengaruh secara positif terhadap minat berkunjung kembali wisatawan pada objek wisata Citra Raya Water World. Penelitian ini juga didukung oleh Fitriya, S. (2023) yang menyatakan kepuasan wisatawan berpengaruh secara positif terhadap minat berkunjung kembali ke objek wisata Kabupaten Kerinci. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Malikhah et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisata puncak Becici Yogyakarta.

Pengelola Jembatan Wisata Alam terus berupaya untuk menerapkan strategi pemasaran yang berkelanjutan serta melakukan perbaikan dalam pengelolaan. Hal ini penting mengingat banyaknya objek wisata baru yang bermunculan, yang dapat mengakibatkan penurunan jumlah pengunjung. Oleh

karena itu, pengelola berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung, karena hal ini akan berpengaruh terhadap minat mereka untuk kembali mengunjungi destinasi wisata ini. Perkembangan pariwisata sangat terkait dengan pelestarian budaya, dengan memanfaatkan keindahan dan kekayaan alam yang ada. Pemanfaatan tersebut tidak berarti mengubah potensi alam secara drastis, melainkan mengelola, mengembangkan, dan melestarikannya agar tetap memiliki daya tarik bagi wisatawan. Pengelola terus berinovasi dalam mengembangkan pariwisata untuk meningkatkan ketertarikan wisatawan agar kembali berkunjung ke Jembangan Wisata Alam. Minat berkunjung kembali adalah perilaku pengunjung yang menunjukkan respons positif terhadap tempat wisata yang pernah mereka kunjungi, sehingga mendorong mereka untuk melakukan kunjungan berikutnya (Zhang et al., 2018)

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang tentang **“PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pengunjung Jembangan Wisata Alam)”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sesuatu yang melebihi harapan pengunjung akan menciptakan perasaan puas atau sangat puas dalam diri mereka. Sebaliknya, jika pengalaman yang didapat berada di bawah ekspektasi, pengunjung akan merasa tidak puas. Ketika wisatawan merasakan kepuasan, hal ini dapat

memicu minat untuk mengunjungi kembali. Minat kunjung ulang, menurut Agustina,M (2019), adalah keinginan yang muncul dalam diri wisatawan untuk kembali ke objek wisata karena adanya kepuasan yang mereka rasakan. Dalam konteks Jembangan Wisata Alam, kepuasan akan daya tarik wisata dan fasilitas yang disediakan sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengunjung. Jembangan menawarkan pemandangan alam yang indah, berbagai wahana rekreasi, serta fasilitas seperti restoran apung dan area bermain yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Dengan adanya fasilitas yang memadai dan daya tarik alam yang menawan, pengunjung cenderung merasa puas dan berkeinginan untuk kembali mengunjungi tempat ini. Oleh karena itu, penting bagi pengelola untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas agar dapat mempertahankan minat kunjung ulang dari wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada pengunjung Jembangan Wisata Alam ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada pengunjung Jembangan Wisata Alam ?
3. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung Jembangan Wisata Alam ?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung Jembangan Wisata Alam ?

5. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung pada pengunjung Jembatan Wisata Alam?
6. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung pada pengunjung Jembatan Wisata Alam ?
7. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung Jembatan Wisata Alam ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam hal waktu, dana, dan tenaga yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini agar fokus dan analisis dapat dilakukan dengan lebih mendalam. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini akan dibatasi pada aspek – aspek berikut :

1. Lokasi penelitian ini dilakukan di obyek wisata Jembatan Wisata Alam (JWA) Poncowarno Kabupaten Kebumen
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Jembatan Wisata Alam dan minimal pernah mengunjungi wisata ini sebanyak satu kali dan melakukan kunjungan dalam jangka waktu satu bulan terakhir.
3. Usia responden minimal 18 tahun diharapkan usia tersebut mampu memberikan penilaian secara baik dan akurat .
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui daya tarik wisata, fasilitas, kepuasan pengunjung dan minat berkunjung kembali. Variabel ini akan dibatasi pada:
  - a. Minat Berkunjung Kembali

Menurut (Gustiana,2019) Minat untuk berkunjung kembali adalah dorongan atau keinginan yang muncul dalam diri wisatawan untuk mengunjungi objek wisata lagi karena rasa puas yang mereka rasakan.

Indikator minat berkunjung kembali dalam penelitian ini menurut Kusumaningrum et al. (2022) yaitu:

- a. Adanya keinginan untuk berkunjung kembali
  - b. Wisatawan mau menceritakan kepuasan terhadap orang lain
  - c. Bersedia merekomendasikan kepada calon pengunjung lain
  - d. Pengunjung memberikan nilai reputasi yang positif
  - e. Melakukan hubungan sosial yang harmonis dengan pihak destinasi
- b. Kepuasan Pengunjung

Kotler dan Keller (2016, 150) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Indikator kepuasan pengunjung dalam penelitian ini menurut Kusumaningrum et al. (2022) yaitu:

1. Kualitas wahana
2. Kualitas pelayanan
3. Harga produk
4. Kemudahan dalam mengakses
5. Cara mengiklankan destinasi

### c. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata ialah sesuatu yang menarik buat dilihat serta dinikmati sehingga dapat mempengaruhi wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali pada objek wisata yang sama (Saputro et al., 2020).

Indikator daya tarik wisata dalam penelitian ini menurut (Marpaung, 2019) yaitu :

1. Keunikan obyek wisata alam
2. Diversifikasi atau ragam produk obyek wisata
3. Keindahan obyek wisata
4. Kesejukan udara/cuaca

### d. Fasilitas

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam jurnal (Widyaningrum, 2020), fasilitas mencakup elemen fisik dan suasana yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Fasilitas yang memadai dan aman akan menarik wisatawan untuk menarik wisatawan dan akan menimbulkan minat untuk berkunjung kembali ke tempat wisata tersebut.

Indikator fasilitas dalam penelitian ini menurut menurut (Pratiwi & Prakosa, 2021) yaitu:

1. Kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan
2. Kelengkapan alat yang digunakan
3. Kondisi dan fungsi fasilitas

#### 4. Fisik fasilitas yang diberikan

##### **4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pada pengunjung Jembatan Wisata Alam
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pada pengunjung Jembatan Wisata Alam
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung Jembatan Wisata Alam
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung Jembatan Wisata Alam
5. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pada pengunjung Jembatan Wisata Alam
6. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pada pengunjung Jembatan Wisata Alam
7. Untuk mengetahui kepuasan terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung Jembatan Wisata Alam

##### **4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu:

1. Secara Teoritis
  - a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis yang signifikan bagi penulis dalam memahami dan menerapkan konsep-konsep manajemen pemasaran dalam bidang pariwisata. Dengan menganalisis pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap minat kunjungan kembali, penulis dapat memperdalam pemahaman mengenai peran kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk menguji teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta mengembangkan keterampilan analitis dan penelitian yang akan bermanfaat dalam karier akademik atau profesional di masa depan.

b. Bagi Pengelola Wisata

Bagi pengelola Jembatan Wisata Alam, penelitian ini memiliki manfaat praktis yang sangat penting. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, sehingga pengelola dapat merancang strategi pemasaran yang lebih efektif. Dengan memahami daya tarik wisata dan fasilitas yang disediakan, pengelola dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan minat kunjung ulang, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan keberlanjutan operasional destinasi wisata. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan harapan dan

kebutuhan wisatawan, sehingga Jembangan Wisata Alam tetap kompetitif di tengah banyaknya pilihan objek wisata baru.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan oleh pengelola Jembangan Wisata Alam dalam mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke obyek wisata tersebut. Selain itu hasil penelitian ini bisa dijadikan pertimbangan dalam merancang strategi pemasaran yang efektif, baik untuk saat ini maupun masa yang akan datang.

