

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN
PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Objek Wisata Pantai Gandorih Pariaman)**



OLEH:

REVAN ALFAREDO
2010011211028

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI
VARIABLE MEDIASI
(Studi Kasus Pada Objek Wisata Pantai Gandorih Pariaman)**

Oleh:
Nama: Revan Alfaredo
NPM: 2010011211028

Tim Penguji

Ketua



(Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D)

Sekretaris



(Dr. Listiana Sri Marlatsih, S.E., M.M)

Anggota



(Dr. Akmal, S.E., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 25 Juli 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

Dekan



(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Objek Wisata Pantai Gandorih Pariaman)**

Oleh:

Nama: Revan Alfaredo

NPM: 2010011211028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 25 Juli 2024

Menyetujui

Pembimbing


(Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D)

Ketua Program Studi


(Linda Wati, S.E., M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revan Alfaredo

Npm : 2010011211028

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar – benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak terdapat sebagai atau keseluruhan dari tulisan yang memuat kalimat, ide, gagasan atau pendapat yang berasal dari sumber lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisannya. Adapun bagian – bagian yang bersumber dari karya orang lain telah mencantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulis ilmiah.

Padang, 25 Juli 2024



Revan Alfaredo

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN
PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Objek Wisata Pantai Gandorih Pariaman)**

¹⁾Revan Alfaredo, ²⁾Reni Yuliviona S.E., M.M., Ph.D

Mahasiswa dan Dosen Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : ¹⁾revanalfaredo169@gmail.com, ²⁾reniyuliviona@bunghatta.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi studi kasus pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu semua orang yang pernah berkunjung ke objek wisata Pantai Gandorih Pariaman yang berjumlah sebanyak 100 responden. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini yang dibantu dengan SPSS 26 dan Smart-PLS 3. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang, variabel citra destinasi tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, variabel citra destinasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, variabel kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang. Hasil lainnya yaitu variabel kepuasan pengunjung memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung ulang dan kepuasan pengunjung tidak memediasi hubungan antara citra destinasi dan minat berkunjung ulang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung, Minat Berkunjung Ulang

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND DESTINATION IMAGE ON INTEREST IN REVISITING WITH VISITOR SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE

(Case Study at the Gandoriah Pariaman Beach Tourist Attraction)

¹⁾Revan Alfaredo, ²⁾Reni Yuliviona S.E., M.M., Ph.D

Students and Lecturers of the Bachelor of Management Study Program

Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

Email : ¹⁾revanalfaredo169@gmail.com, ²⁾reniyuliviona@bunghatta.ac.id

This research aims to prove the influence of service quality and destination image on interest in revisiting with visitor satisfaction as a mediating variable in a case study at the Gandoriah Pariaman Beach tourist attraction. This study uses a quantitative approach. The population and sample in this study were all people who had visited the Gandoriah Pariaman Beach tourist attraction, totaling 100 respondents. Samples were taken using purposive sampling technique. The results of this research were assisted by SPSS 26 and Smart-PLS 3. The results of this research can be concluded that the service quality variable has a positive effect on interest in returning to visit, the destination image variable has no effect on interest in returning to visit, service quality has a positive effect on visitor satisfaction, the destination image variable has no effect on visitor satisfaction, the visitor satisfaction variable has a positive effect on interest in repeat visits. Another result is that the visitor satisfaction variable mediates the relationship between service quality and interest in revisiting and visitor satisfaction does not mediate the relationship between destination image and interest in revisiting.

Keywords: *Service Quality, Destination Image, Visitor Satisfaction, Intention to Revisit*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.

Pada proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan bagi penulis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Martinus Dt. Basa dan Ibu Widya Irfani S.Pd yang telah memberikan do'a, dukungan moral dan materi serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Kepada saudara kandung (kakak dan adik) penulis yang telah memberikan semangat serta motivasi.
4. Ibu Prof. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Lindawati S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.

7. Ibu Reni Yuliviona S.E., M.M., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal sampai selesai.
8. Segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta yang telah bersedia memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh perkuliahan.
9. Teman-teman yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan yang telah memberikan semangat dan kebersamaannya kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi acuan, tambahan referensi, serta bahan bandingan untuk permasalahan yang serupa pada masa yang akan datang. Serta meningkatkan pemahaman bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya pemasaran. Dan semoga segala kebaikan dapat menjadi amal bagi kita semua.

Padang, 1 Juli 2024



(Revan Alfaredo)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
JUDUL SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Literatur.....	10
2.1.1 <i>Teory Of Planned Behavior (TPB)</i>	10
2.1.2 Minat Berkunjung Ulang.....	11
2.1.3 Kepuasan Pengunjung.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Citra Destinasi	17

2.2 Pengembangan Hipotesis	19
2.2.1 Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang	19
2.2.2 Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung	22
2.2.4 Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung.....	23
2.2.5 Kepuasan Pengunjung terhadap Minat Berkunjung Ulang	24
2.2.6 Kepuasan Pengunjung Memediasi Hubungan antara Kualitas Pelayan dan Minat Berkunjung Ulang	26
2.2.7 Kepuasan Pengunjung Memediasi Hubungan antara Citra Destinasi dan Minat Berkunjung Ulang.....	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Objek, Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1 Minat Berkunjung Ulang.....	31
3.4.2 Kepuasan Pengunjung.....	32
3.4.3 Kualitas Pelayanan.....	33
3.4.4 Citra Destinasi	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 <i>Measurement Model Assessment</i>	35
3.5.2 Analisis Deskriptif	35
3.5.3 <i>R Square</i>	37

3.5.4	<i>Strukturan Modal Assessment</i>	37
3.6	Tipe-tipe Mediasi.....	38
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Analisis.....	39
4.1.1	<i>Response rate</i>	39
4.1.2	Profil Responden	40
4.1.3	<i>Measurement Model Assessment</i>	42
4.1.4	Analisis Deskriptif	50
4.1.5	Analisis <i>R square</i>	56
4.1.6	<i>Structural Model Assessment</i>	56
4.2	Pembahasan	61
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang	61
4.2.2	Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang	62
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung ...	63
4.2.4	Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung	65
4.2.5	Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Minat Berkunjung Ulang.....	66
4.2.6	Kepuasan Pengunjung memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Minat Berkunjung Ulang	67
4.2.7	Pengaruh Kepuasan Pengunjung memediasi hubungan antara Citra Destinasi dan Minat Berkunjung Ulang.....	69
BAB V PENUTUP		72
5.1	Kesimpulan.....	72

5.2 Implikasi Penelitian	73
5.3 Keterbatasan dan Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kota Pariaman.....	3
Tabel 1.2 Fenomena Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Pantai Gandorih Pariaman.....	4
Tabel 3.1 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	37
Tabel 3.2 Kriteria <i>R Square</i>	37
Tabel 3.3 Tipe Pengujian Mediasi	38
Tabel 4.1 <i>Response rate</i>	39
Tabel 4.2 Profil responden	40
Tabel 4.3 Hasil Analisis <i>Outer Loadings</i> (Tahap 1).....	43
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Outer Loadings</i> (Tahap 2).....	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan <i>AVE</i>	46
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	47
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loadings</i> .	48
Tabel 4.8 <i>Discriminant validity</i> dengan Metode <i>Heterotrait-Monotrait</i> (HTMT)	49
Tabel 4.9 Deskripsi Minat Berkunjung Ulang	50
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung	51
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Citra Destinasi.....	55
Tabel 4.13 Hasil Analisis <i>R Square</i>	56
Tabel 4.14 Hasil Analisis <i>Structural Model Aessment</i>	57
Tabel 4.15 Hasil Analisis Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Mediasi.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assessment</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 MAPPING PENELITIAN TERDAHULU	82
LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN	103
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA.....	109
LAMPIRAN 4 PROFIL RESPONDEN	122
LAMPIRAN 5 <i>MEASUREMENT MODEL ASSESSMENT</i>	124
LAMPIRAN 6 ANALISIS DESKRIPTIF	130
LAMPIRAN 7 ANALISIS <i>R SQUARE</i>	132
LAMPIRAN 8 <i>STRUCTURAL MODEL ASSESSMENT</i>	133

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak pulau. Selain banyak pulau, Indonesia merupakan negara yang memiliki hasil kekayaan alam serta mempunyai tempat-tempat yang indah dan sangat bernilai harganya. Banyak tempat-tempat yang indah yang dapat di jadikan objek wisata sehingga dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi tempat tersebut.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang berada di pulau Sumatera. Sumatera Barat memiliki 19 Kabupaten dan Kota, Salah satunya yaitu Kota Pariaman. Kota Pariaman merupakan kota yang dikenal dengan keberagaman adat istiadat, keragaman budaya dan kehidupan masyarakatnya yang religius menjadi keunggulan dari Kota Pariaman ini. Tidak hanya itu, pariwisata juga menjadi salah satu andalan yang dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke Kota Pariaman.

Pariwisata adalah salah satu sumber pendapatan negara maupun daerah selain dari sektor migras yang memiliki potensi tinggi dan memiliki pengaruh besar dalam membangun pertumbuhan perekonomian yang saat ini makin pesat. Ekonomi pariwisata merupakan salah satu aspek yang terpenting dalam meningkatkan pendapatan dari suatu negara maupun pendapatan daerah. Industri pariwisata saat ini semakin berkembang pesat khususnya diberbagai daerah mulai dikembangkan dari sektor industri pariwisata yang cukup menjanjikan.

Selain itu, pariwisata merupakan bagian dari pembangunan yang dapat menciptakan peluang usaha sehingga dapat meminimalisir angka pengangguran di

suatu daerah. Oleh karena itu, dengan peningkatan dan perkembangan pariwisata kita dapat memanfaatkan keadaan ini sebagai sumber kegiatan ekonomi yang dapat di andalkan. Salah satu yang terpenting dari pariwisata adalah objek dari wisata itu sendiri, dimana dengan objek tersebut menjadi salah satu pertimbangan bagi wisatawan untuk berkunjung. Kota Pariaman salah satu kota yang memiliki berbagai wisata mulai dari wisata alam, wisata pantai, wisata adat dan wisata budayanya. Salah satu objek wisata yang terkenal di Kota Pariaman adalah objek wisata Pantai Gandoriah.

Objek wisata Pantai Gandoriah terletak di pusat kota Pariaman. Jarak dari pusat kota Pariaman hanya sekitar 100 meter. Pantai Gandoriah merupakan wisata pantai dengan panorama pulau-pulau kecil. Pemandangan pulau-pulau kecil ini menjadi salah satu keunggulan utama yang dimiliki Pantai Gandoriah. Diantara Pulau-pulau kecil tersebut yaitu Pulau Kasiak, Pulau Angso Duo, Pulau Tengah, Pulau Ujung, Pulau Gosong, dan Pulau Bando. Selain dapat dinikmati dari Pantai Gandoriah beberapa pulau ini juga bisa kita kunjungi.

Selain pantai nya yang indah, Pantai Gandoriah ini juga memiliki posisi yang strategis yang dapat dilalui berbagai akses transportasi seperti motor, bus, dan angkutan antar kota. Selain itu, terdapat jalur kereta yang menghubungkan langsung pantai ini dengan Kota Padang. Bahkan, posisi stasiunnya pun tepat berada di depan gerbang Pantai Gandoriah. Dengan posisi pantai yang strategis dapat membuat pantai ini menjadi unggul dari objek wisata pantai lainnya di Kota Pariaman.

Tidak hanya keindahan alam yang ditawarkan, Pantai Gandoriah juga menawarkan wisata kuliner ciri khas dari Kota Pariaman seperti sala lauak, kapalo lauak, rakik dan masih banyak aneka jajanan dan makanan yang di tawarkan kepada

wisatawan yang berkunjung ke pantai Gandorih. Dengan keindahan alam yang dimiliki Pantai Gandorih, dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke wisata pantai tersebut (<https://indonesiakaya.com/pustaka-indonesia/pantai-gandorih-primadona-wisata-masyarakat-pariaman/>).

Terkait tidak adanya data statistik yang mencatumkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Pantai Gandorih Pariaman, peneliti mencantumkan data statistik jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman. Berikut merupakan data statistik jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman:

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kota Pariaman

Tahun	Pengunjung (orang)	Persentase (%)
2019	3.925.344	-
2020	1.682.368	-133,3
2021	1.945.551	13,52
2022	2.200.234	11,57
2023	2.201.100	0,03

Sumber: Kota Pariaman Dalam Angka, 2024

Pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat pada tahun 2019, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman sebanyak 3.925.344 orang. Pada tahun 2020 wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman mengalami penurunan. Tetapi pada tahun 2021 dan 2022 wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman mulai meningkat dengan jumlah pengunjung 1.945.551 dan 2.200.234. Pada tahun 2023 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman juga mengalami peningkatan sebanyak 2.201.100 orang pengunjung dengan persentase 0,03% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan data tersebut, penurunan pengunjung pada tahun 2020 salah satu penyebabnya dikarenakan pandemi Covid-19. Pada saat pandemi Covid-19 masyarakat dilarang berpergian, oleh karena itu wisatawan yang berkunjung ke objek wisata pun juga menurun. Tetapi pada tahun 2021, 2022 dan 2023 jumlah wisatawan yang berkunjung sudah mulai meningkat. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung tersebut dapat dikatakan objek wisata di Kota Pariaman menjadi salah satu pilihan wisatawan untuk berkunjung, serta minat dari wisatawan untuk melakukan kunjungan juga meningkat.

Menurut Kotler dan Keller (2009) minat beli ulang adalah keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli ulang suatu produk, karena adanya kepuasan yang diterima sesuai dengan yang diinginkan dari suatu produk. Adapun maksud minat beli ulang pada penelitian ini yaitu minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandoriah Pariaman. Untuk mengungkapkan fenomena terkait minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandoriah Pariaman, maka dilakukan survey awal kepada 40 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Fenomena Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Pantai Gandoriah Pariaman

No	Pernyataan	Jawaban					Skor Total	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya berniat melakukan kunjungan lagi ke objek wisata Pantai Gandoriah Pariaman.	4	8	9	10	9	132	3,3
2	Saya berniat merekomendasikan objek wisata Pantai Gandoriah Pariaman kepada teman dan kerabat saya.	6	9	9	7	9	124	3,1

3	Saya bersedia untuk memberikan informasi terkait objek wisata Pantai Gandorih Pariaman kepada teman dan Kerabat saya.	7	8	10	8	7	120	3
4	Saya berniat untuk menjadikan objek wisata Pantai Gandorih Pariaman sebagai pilihan utama untuk berkunjung.	8	6	8	10	8	124	3,1
5	Saya berniat untuk menjadikan objek wisata Pantai Gandorih Pariaman sebagai tempat favorit untuk berkunjung.	6	9	8	9	8	124	3,1
Rata-Rata								3,12
Tingkat Capaian Responden (TCR)								62,4%

Sumber : Survey Awal, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, skor rata-rata jawaban responden adalah 3,12 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 62,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa minat berkunjung ulang atau minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman masih dalam kategori rendah (Arikunto, 2006).

Melihat fenomena dari survei awal diatas Penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian terkait minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman ini, karena masih ada permasalahan yang mengancam untuk keberlangsungan Pantai Gandorih Pariaman dimasa yang akan datang. Mengingat keberlangsungan objek wisata Pantai Gandorih Pariaman dimasa yang akan datang maka kita perlu lebih memperhatikan variabel-variabel yang mempengaruhi minat berkunjung ulang.

Menurut Umur *et al.*, (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang berperan penting dan tidak dapat diacuhkan karena dapat

mempengaruhi minat berkunjung ulang. Didukung oleh penelitian Syahputra dan Anjarwati (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau pengunjung. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan wisata maka dapat menyebabkan meningkatnya minat wisatawan untuk berkunjung ulang, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan wisata kurang baik maka minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang juga berkurang.

Variabel lain yang mempengaruhi minat berkunjung ulang adalah citra destinasi, (Iranita dan Alamsyah, 2019). Menurut Anam (2020) citra destinasi adalah persepsi individu terdapat karakteristik destinasi yang dapat dipengaruhi oleh informasi promosi. Dengan didukung penelitian Suprpto *et al.*, (2023) citra destinasi dapat mempengaruhi orang untuk berkunjung ulang terhadap suatu objek. Berarti dapat disimpulkan bahwa semakin baik citra destinasi wisata maka minat dari wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang juga meningkat.

Meskipun kualitas pelayanan dan citra destinasi merupakan variabel-variabel yang mempengaruhi minat berkunjung ulang, tetapi beberapa pendapat juga mengatakan minat berkunjung ulang juga dipengaruhi oleh kepuasan pengunjung (Berlianto, 2018). Variabel kepuasan pada penelitian ini adalah sebagai pemediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung ulang dan sebagai pemediasi hubungan antara citra destinasi dengan minat berkunjung ulang. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkan menurut (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dimiliki wisatawan yang terjadi dari pengalaman perjalanan yang berkaitan dengan

fitur produk/jasa yang sesuai dengan harapan dan keinginan wisatawan dalam berwisata (Shalli *et al.*, 2022). Dengan pendapat tersebut dapat di simpulkan kepuasan wisatawan mempengaruhi minat dari wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang.

Penelitian yang penulis lakukan ini merupakan modifikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Usman *et al.*, (2022) yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah bauran pemasaran dan kualitas pelayanan, variabel mediasinya adalah kepuasan pengunjung dan variabel terikatnya adalah minat berkunjung ulang. Penelitian ini mengganti variabel bebas bauran pemasaran dengan citra destinasi yang penggantian ini didukung oleh penelitian Kusumawati dan Saifudin (2020), dimana dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah nilai pelanggan dan citra destinasi, variabel mediasinya adalah kepuasan pengunjung dan variabel terikatnya adalah minat berkunjung kembali.

Dari uraian diatas, maka atas dasar inilah peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian empiris dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Objek Wisata Pantai Gandorih Pariaman)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan peneliti, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?
2. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?
4. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?
5. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?
6. Apakah kepuasan pengunjung memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?
7. Apakah kepuasan pengunjung memediasi hubungan antara citra destinasi dan minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah disampaikan peneliti, oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan data analisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.
2. Pengaruh citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.
4. Pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.

5. Pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.
6. Pengaruh kepuasan pengunjung sebagai mediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.
7. Pengaruh kepuasan pengunjung sebagai mediasi hubungan antara citra destinasi dan minat berkunjung ulang pada objek wisata Pantai Gandorih Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang bersifat teoretis dan praktis. Penjelasan dari kedua manfaat tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan serta pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat berkunjung ulang. Penelitian ini juga dapat menjadi pedoman atau kerangka berpikir untuk pengembangan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan memberikan manfaat secara praktis bagi pengelola destinasi wisata sebagai masukan mengenai pentingnya kepuasan wisatawan, sehingga wisatawan berkeinginan untuk melakukan kunjungan ulang di masa yang akan datang.