**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Otonomi daerah memberikan kebebasan Pemerintah daerah untuk mengembangkan daerahnya sesuai potensi yang dimiliki. Potensi daerah perlu dikembangkan dan dilestarikan agar menjadi ciri khas yang dapat membedakan dengan potensi yang ada dari daerah lain, sehingga akan menarik wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata kedaerah tersebut. Potensi wisata daerah mampu menumbuhkan perekonomian masyarakat sekitar,menciptakan lapangan pekerjaan, menumbuhkan kerajinan ekonomi kreatif,mendorong pelestarian lingkungan hidup serta meningkatkan pendapatan daerah. Wisata daerah juga memberikan kontribusi penerimaan devisa Negara dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (WISMAN),sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisata serta menciptakan loyalitas pengunjung.

Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian berulang pada barang atau jasa (Hidayatullah Syarif *et al.,* 2020). Untuk membentuk loyalitas dapat dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan. Kesediaan untuk menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, dalam pariwisata berkaitan dengan kesediaan wisatawan untuk berkunjung kembali ke suatu destinasi di masa yang akan datang (Bustan & Rahmadi Aldo, 2021). Loyalitas pengunjung mepengaruhi keputusan untuk kunjuangan ulang kesuatu tempat wisata yang berbuhungan erat dengan terciptanya kepuasan pengunjung.

Citra bisa dikatakan sebuah pemahaman kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu yang nyata (Bustan & Rahmadi Aldo, 2021). Citra Destinasi dapat juga diartikan keyakinan atau pengetahuan mengenai suatu destinasi dan apa yang dirasakan oleh wisatawan selama melakukan kunjungan wisata. Citra sebuah destinasi merupakan persepsi yang terbentuk dari berbagai informasi yang diterima oleh wisatawan, setiap destinasi pariwisata mempunyai citra tertentu yang mengandung keyakinan, kesan dan persepsi tentang sebuah destinasi (Listyawati Hastuti Indri, 2019). Citra destinasi yang baik akan mempengaruhi berkembanganya tempat wisata, citra destinasi menjadi salah satu dasar seseorang untuk melakukan kunjungan wisata.

Pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Pelayanan merupakan setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Pradipta Hima Galang, 2021). Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang diinginkan dan persepsi atas pelayanan yang diperoleh (Dewi Novita Anggi & Abidin Zainal, 2021). Bentuk pelayanan berupa sikap ramah kepada pengunjung,sikap cepat tanggap serta menyediakan segala keperluan pengunjung. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan memahami persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan menciptakan kepuasan dan semakin banyak juga pengunjung yang akan berkunjung.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal (Listyawati Hastuti Indri, 2019). Kelengkapan fasilitas mendukung pengunjung merasa nyaman, aman dan tertarik untuk datang kembali. Fasilita berupa alat, benda, perlengkapan, uang, dan tempat kerja dengan beberapa wahana yang ditawarkan maka akan menimbulkan rasa loyalitas dan rasa keinginan untuk kembali berkunjung sehingga pengunjung mempunyai cerita (Pranata Sandi *et al*, 2021). Kelengkapan fasilitas diantaranya mushola, pendopo, MCK (Mandi, Cuci, Kakus), parkir, gazebo, tempat informasi, *flying fox*, *cafe*, aula berkapasitas 200 orang, *outbound*, listrik, dan sinyal telekomunikasi.

Surakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki kekayaan baik dari segi keindahan tata kota maupun potensi destinasi wisata yang banyak serta keramahan penduduk setempat menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung. Tempat pariwisata di Surakarta dikembangkan untuk mendorong kegiatan ekonomi dan pendapatan daerah,sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu destinasi wisata yang terkenal dikota Surakarta adalah Taman Wisata Kebun Binatang Jurug. Kebun binatang Jurug atau juga disebut Taman Satwa Taru Jurug Salah satu kebun binatang yang terkenal dikota Surakarta. Taman Satwa Taru Jurug terletak di Jl. Ir.Sutarmi No 40 Kentingan Jebres Surakarta. Taman Satwa Taru Jurug dikelola oleh Pemkot Solo yang dibangun sejak tahun 1976. Obyek wisata ini berdampingan dengan sungai Bengawan Solo. Kendala yang dialami oleh Taman Satwa Taru Jurug Surakarta adalah kurangnya pengelolaan, pelayanan dan berbaikan fasilitas objek wisata sehingga kehilangan pamor dan semakin berkurangnya jumlah pengunjung.

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas menjadi pertimbangan peneliti untuk membahas lebih lanjut dan tertarik melakukan penelitian mengenai “Loyalitas pengunjung ditinjau dari Citra destinasi, Pelayanan, dan Fasilitas wisata studi Taman Satwa Taru Jurug Surakarta**”.**

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta?
3. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta?
4. **Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya,agar penelitian ini lebih terarah dalam pembahasan,maka perlu adanya batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini ditujukan untuk pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
3. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
3. Mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
4. **Manfaat Penelitian**
5. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang studi Usaha Perjalanan Wisata, khususnya dalan citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata untuk meningkatkan jumlah wisatawan dan untuk referensi perpustakaan.

1. Manfaat Praktis:
2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada penelitian yang akan datang apabila akan mengadakan penelitian serupa maupun yang akan melanjutkan penelitian ini.

1. Bagi tempat wisata

Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki tempat wisata.