

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki sektor industri pariwisata yang berkembang pesat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan pariwisata Indonesia dari tahun 2015 hingga 2018 mencapai 25,68%. Pada tahun 2017 devisa sektor pariwisata meningkat sebesar 22% dan menempati peringkat pertama di kawasan Asia Tenggara. Sementara itu, kunjungan wisatawan juga meningkat dari tahun 2015 hingga 2018 dari US\$ 12,2 miliar hingga US\$ 15 miliar. (<https://industri.kontan.co.id/>, diunduh pada 24 Januari 2019)

Salah satu kota yang menyumbang angka pertumbuhan dari sektor industri pariwisata adalah Surabaya. Di tahun 2017 kunjungan wisatawan ke Surabaya mencapai 24 juta meningkat sebesar 5 juta dari tahun sebelumnya. Dari 24 juta wisatawan 9,6 juta merupakan wisatawan mancanegara, angka ini juga meningkat dibanding tahun 2016 yang hanya sekitar 7,6 juta. Hal ini menjadikan Surabaya sebagai kota yang berkembang dengan pariwisatanya. (<http://surabaya.tribunnews.com/>, diunduh pada 24 Januari 2019)

Kota yang berkembang dalam hal pariwisata sangat menguntungkan bagi pemasukan pemerintah. Surabaya menjadi salah satu kota yang padat akan penduduk. Dispendukcapil mencatat Surabaya sebagai jumlah penduduk terpadat ke-2 setelah kota Jakarta. Hingga akhir 2017 penduduk kota Surabaya menyentuh angka 3 juta yang terdiri dari 1,5 juta laki – laki dan 1,5 juta perempuan. Angka sebanyak ini memberikan pengaruh terhadap tingkat stress di Surabaya, hal ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk baru setiap tahun hingga Surabaya terasa padat. (<https://news.detik.com/>, diunduh pada 25 Januari 2019)

Angka kepadatan sebesar 3 juta menjadikan Surabaya sebagai kota yang memiliki tingkat stress relatif tinggi. Hasil survei menunjukkan 68% penduduk di Surabaya mengalami depresi akibat stress, dikarenakan kebanyakan orang jaman sekarang tidak mampu mengikuti perkembangan

jaman pada lingkungan sosialnya. Hal ini bukanlah sesuatu yang harus ditakutkan, namun demikian cara menanganinya harus diperhatikan. Stress dapat dikurangi dengan cara melakukan kegiatan *refreshing* seperti mengunjungi tempat – tempat wisata dikarenakan tempat wisata dapat mengalihkan pikiran dan perasaan sehingga tidak memikirkan masalah – masalah. (<http://www.netralnews.com/>, diunduh pada 25 Januari 2019)

Surabaya memiliki berbagai objek wisata yang dapat menghilangkan stress seperti Ciputra Waterpark, Kenjeran Park, Suroboyo Night Carnival, Atlantis, Alun – Alun kota Surabaya, House of Sampoerna, Makam Pahlawan, Tugu Pahlawan, Makam Sunan Ampel, Mangrove, Grand City, Galaxy Mall, Tunjungan Plaza, Pakuwon Trade Centre, East Coast Centre, Royal Plaza, City of Tomorrow, Surabaya Town Square, Pasar Atom, ITC, Ciputra World, Food Festival, Food Junction, Loop, G-Walk, dan cafe. (<https://tempatwisataseru.com/>, diunduh pada 7 Februari 2019)

Seiring berjalannya waktu kota Surabaya semakin berkembang dalam sektor pariwisata. Salah satu objek wisata pertama di Kota Surabaya yang mengusung konsep taman hiburan modern di malam hari adalah Suroboyo Night Carnival. Taman hiburan ini menyajikan nuansa pasar malam yang dilengkapi berbagai lampu dan wahana yang beragam. Hal ini bertujuan untuk menjadikan Surabaya sebagai kota tujuan wisata dari berbagai daerah yang unik dan berkonsep. Suroboyo Night Carnival ingin meraup pasar hingga seluruh Jawa Timur pada umumnya. Konsep dari Suroboyo Night Carnival sendiri adalah wisata malam hari, diatur agar suasana hiburan terasa aman serta nyaman dan menyenangkan walaupun dipadukan dengan konsep outdoor market. (<https://travel.kompas.com/>, diunduh pada 26 Januari 2019).

Suroboyo Night Carnival merupakan taman hiburan yang di bangun dan dikelola oleh PT Sinar Mutiara Sinergi. Taman hiburan yang sudah dikelola sebelumnya juga banyak seperti Jatim Park 1, Batu Secret Zoo, dan Batu Night Spectacular di Kota Batu, serta Wisata Bahari Lamongan yang terletak di pesisir laut utara wilayah Kabupaten Lamongan. Sehingga hal ini tentunya cukup meyakinkan pengunjung bahwa Suroboyo Night Carnival tidak digarap sembarangan, PT Sinar Mutiara Sinergi memiliki banyak

pengalaman di sektor industri taman hiburan Indonesia. Di samping menyajikan nuansa pasar malam Suroboyo Night Carnival juga menyajikan 53 macam wahana lain seperti roller coaster, kapal, 4D cinema, museum patung lilin dan masih banyak lagi. (<http://www.tribunnews.com/>, diunduh pada 10 February 2019) Berikut ini merupakan sekilas foto wahana permainan dari Suroboyo Night Carnival.



Gambar 1.1 Wahana Roller Coaster Suroboyo Night Carnival

Sumber: <https://www.instagram.com>, diunduh pada 10 Februari 2019

Objek wisata Suroboyo Night Carnival menarik untuk diteliti karena merupakan objek wisata pertama di kota Surabaya yang berdiri pada tahun 2014 dengan konsep unik dan memiliki daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Dengan menyediakan 50 wahana lebih kepada pengunjung Surabaya Night Carnival tetap memikirkan harga yang dapat dijangkau oleh kebanyakan masyarakat Surabaya, karena taman hiburan dimata kebanyakan masyarakat adalah tempat yang mahal. Tiket masuk ke Suroboyo Night Carnival hanya Rp60.000 untuk *weekdays* dan Rp80.000 untuk *weekend*.

(<https://www.suroboyocarnivalpark.com/>, diunduh pada 10 Februari 2019)

Customer Loyalty adalah niat dari seseorang untuk menggunakan berulang kali produk, layanan, atau teknologi informasi tertentu (Teng & Chen, 2014). Tetapi untuk Suroboyo Night Carnival sendiri tidak diketemukan adanya bukti bahwa customer dari Suroboyo Night Carnival akan datang berulang ke Suroboyo Night Carnival. Oleh sebab itu ini menjadi masalah yang akan diteliti dalam skripsi ini guna mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi *Customer Loyalty* terhadap Suroboyo Night Carnival.

Suroboyo Night Carnival selalu memberi kesenangan bagi pengunjungnya. Torres dan Kline (2013) telah menyatakan bahwa *Customer Delight* adalah kegembiraan tingkat tertinggi yang dialami oleh pengunjung. Kegembiraan ini sendiri disebabkan oleh pemuasan kebutuhan tingkat tinggi. Berikut foto – foto pada gambar 1.2 saat bermain *Blue Shake* dan *Aero Test*. (<https://www.instagram.com> , diunduh pada 6 Februari 2019)



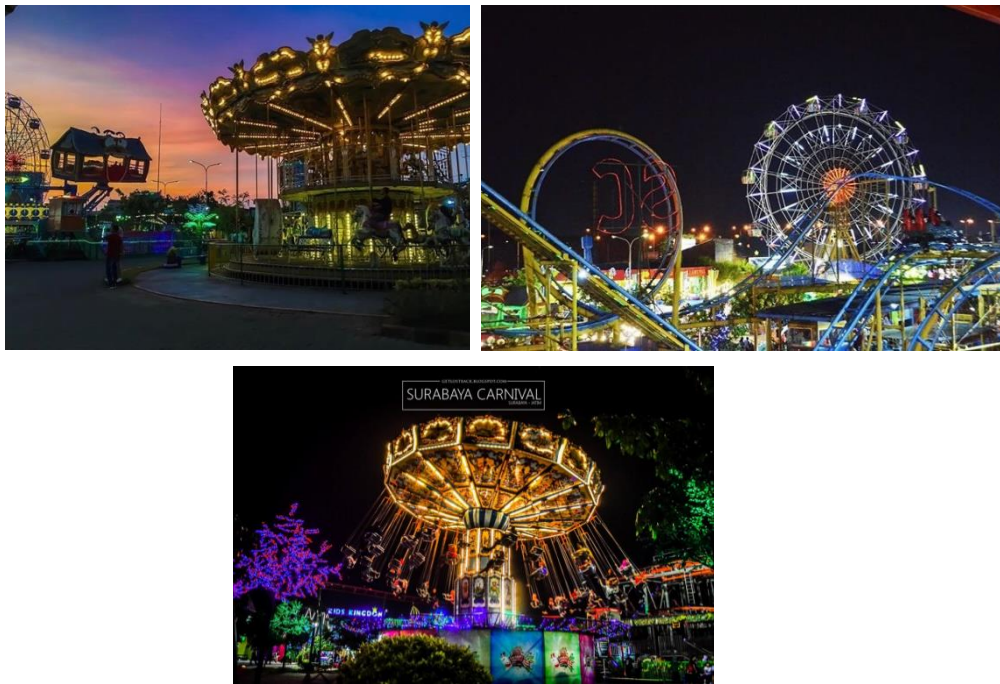
Gambar 1.2 Wahana Blue Shake dan Aero Test Suroboyo Night Carnival

Sumber: <https://www.instagram.com> , diunduh pada 10 Februari 2019

Industri hiburan merupakan tempat yang memiliki tujuan agar pengunjung merasa puas. Menurut Lu dan Stepchenkova (2012) *Customer Satisfaction* adalah konsep psikologis yang melibatkan perasaan kesejahteraan dan kesenangan yang dihasilkan dari mendapatkan apa yang diharapkan dan diekspektasikan dari produk dan / atau layanan yang menarik. Suroboyo Night Carnival yang merupakan 1 dari 96 wisata di Surabaya berada di peringkat ke 11 atas hasil ulasan dari pengunjung lewat situs online terkenal yaitu TripAdvisor. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa Suroboyo Night Carnival memiliki tingkat kepuasan dari konsumen yang cukup tinggi. (<https://www.tripadvisor.co.id/>, diunduh pada 6 Februari 2019)

Dapat dikatakan bahwa salah satu aspek penting dalam membangun sebuah taman hiburan adalah kondisi fisik dari tempat itu sendiri. Suroboyo Night Carnival memiliki fasilitas yang menunjang agar pengunjung dapat merasa nyaman saat bermain. Menurut Canny (2014) *Physical Environment* berupa ruangan (interior desain, pemilihan warna pencahayaan, musik) yang merupakan faktor dalam memberikan kesan pada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kondisi fisik yang diberikan oleh Suroboyo Night Carnival

sangatlah nyaman dan bagus. Berikut foto – foto pada gambar 1.3 menunjukkan kondisi fisik Suroboyo Night Carnival.



Gambar 1.3 Kondisi Fisik Suroboyo Night Carnival Terbaru

Sumber: <https://www.instagram.com> , diunduh pada 10 Februari 2019

Salah satu faktor yang membuat industri hiburan dikenal banyak orang adalah komunikasi dari mulut ke mulut pengunjung. Brady dan Cronin (2001) mengemukakan bahwa *Interaction with other Customers* merupakan interaksi pribadi yang melibatkan persepsi antar pengunjung tentang kesan selama proses permainan termasuk sikap dan perilaku. Suroboyo Night Carnival memiliki *Interaction with other Customers* yang baik, hal ini dibuktikan dengan terjalannya interaksi antara para customer. Dapat dilihat pada gambar 1.4 menunjukkan personal interaction pengunjung Suroboyo Night Carnival.

Industri taman hiburan juga perlu yang namanya pelayanan baik. Karena dengan pelayanan yang baik Suroboyo Night Carnival bisa mendapatkan *feedback* yang baik pula. Menurut Ganguli dan Roy (2013) *Interaction with Staff* merupakan penilaian keseluruhan konsumen atau kesan dari layanan yang disediakan berdasarkan sikap dan penilaian secara global.



Gambar 1.4 Interaksi antar pengunjung Suroboyo Night Carnival

Sumber: <https://www.instagram.com> , diunduh pada 12 Februari 2019

Berikut foto – foto pada gambar 1.5 yang menunjukkan adanya interaksi yang baik antara pelayan dengan pengunjung Suroboyo Night Carnival.



Gambar 1.5 Interaksi Karyawan dengan pengunjung Suroboyo Night Carnival

Sumber: <https://www.instagram.com> , diunduh pada 12 Februari 2019

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel – variabel yang mempengaruhi *Customer Loyalty* dari pengunjung Suroboyo Night Carnival yang masih tetap berkunjung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya suatu kemenarikan terhadap objek wisata ini untuk diteliti.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan fakta – fakta yang telah dikemukakan di atas dan menunjukkan suatu fenomena bahwa terdapat kecenderungan hubungan antara *Physical Environment*, *Interaction with other Customers*, dan *Interaction with Staff* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Delight* dan *Customer Satisfaction* pada pelanggan Suroboyo Night Carnival di Surabaya.

Penelitian ini meneliti faktor – faktor yang memiliki pengaruh langsung terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dan *Customer Delight* yaitu *Physical Environment*, *Interaction with other Customers*, dan *Interaction with Staff*. Objek penelitian ini adalah pelanggan Suroboyo Night Carnival di Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan pokok dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah *Physical Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Delight* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
2. Apakah *Physical Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
3. Apakah *Interaction with other Customers* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Delight* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
4. Apakah *Interaction with other Customers* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
5. Apakah *Interaction with Staff* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Delight* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?

6. Apakah *Interaction with Staff* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
7. Apakah *Customer Delight* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
8. Apakah *Customer Delight* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?
9. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh *Physical Environment* terhadap *Customer Delight* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh *Physical Environment* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh *Interaction with other Customers* terhadap *Customer Delight* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
4. Mengetahui pengaruh *Interaction with other Customers* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
5. Mengetahui pengaruh *Interaction with Staff* terhadap *Customer Delight* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
6. Mengetahui pengaruh *Interaction with Staff* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
7. Mengetahui pengaruh *Customer Delight* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
8. Mengetahui pengaruh *Customer Delight* terhadap *Customer Loyalty* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.
9. Mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada pengunjung Suroboyo Night Carnival di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan bisa memiliki dua aspek manfaat, yakni :

1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau acuan mengenai pengaruh *Physical Environment*, *Interaction with other Customers*, dan *Interaction with Staff* terhadap *Customer Loyalty* yang diperoleh melalui *Customer Delight* dan *Customer Satisfaction* pada usaha Suroboyo Night Carnival. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh *Physical Environment*, *Interaction with other Customers*, dan *Interaction with Staff* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Delight* dan *Customer Satisfaction* pada usaha Suroboyo Night Carnival.

1.5.2 Manfaat praktis

Untuk menerapkan teori – teori yang telah dipelajari dan diperoleh selama di Perguruan Tinggi dan dibandingkan dengan apa yang dijumpai dalam mengadakan pengamatan langsung di perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang telaah pustakan dan hipotesis yang menjadi dasar dalam penyusunan proposal.

Telaah pustaka dan hipotesis akan dipergunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis dan sebagai dasar pembahasan untuk memberikan konklusi, implikasi dan rekomendasi.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode dan jenis penelitian definisi operasional, jenis dan sumber data, target dan karakteristik populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel prosedur pengumpulan data dan skala, serta pengolahan data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi gambaran umum tentang objek penelitian, yaitu Suroboyo Night Carnival, analisis data, yang meliputi hasil statistik deskriptif, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

BAB V : KESIMPULAN

Berisi simpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini.