

**PENGARUH *EXPERIENTIAL QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI DAYA TARIK WISATA GOA BATU KAPAL
KABUPATEN SOLOK SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah
Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



OLEH

ARIF SYAFRI WELDY

NIM. 2020 / 20135007

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

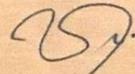
PENGARUH *EXPERIENTIAL QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI DAYA TARIK WISATA GOA BATU KAPAL
KABUPATEN SOLOK SELATAN

Nama : Arif Syafri Weldy
NIM/BP : 20135007/2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* di Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan
Nama : Arif Syafrî Weldy
NIM/BP : 20135007/2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

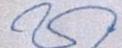
Padang, Mei 2024

Nama

Tanda Tangan

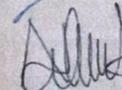
1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

1.



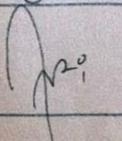
2. Anggota : Nidia Wulansari, SE., M.M

2.



3. Anggota : Hendri Azwar, S.ST., M.Par

3.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171

Telp. (0751)7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arif Syafri Weldy
NIM/TM : 20135007/2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul,

“Pengaruh *Experiential quality* Terhadap *Revisit Intention* di Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti bahwa saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



Arif Syafri Weldy
NIM. 20135007

ABSTRAK

Arif Syafri Weldy, 2024. Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* di Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan.

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* di daya tarik wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan, dimana dilatar belakangi oleh jumlah kunjungan yang mengalami ketidakstabilan dan penurunan pada 6 bulan terakhir, pra penelitian yang menyatakan bahwa sebanyak 70% pengunjung tidak berminat berkunjung kembali dan masih terdapatnya komentar negatif pada *google review* tentang daya tarik wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan.

Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 199 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket yang disusun dengan skala *likert* yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software PLS-SEM.

Hasil R square memperlihatkan *experiential quality* berpengaruh besar terhadap *revisit intention* dengan nilai persentase 69,3% sedangkan persentase sisanya 30,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil pengujian hipotesis diperoleh t-statistic 16,6 >1,96 dan p value 0.00 < 0.05, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *experiential quality* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak.

Kata Kunci: *Experiential Quality, Revisit Intention*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya, karena atas izin dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul : “**Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* Di Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan**”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Selanjutnya, shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Selama proses penyusunan skripsi, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata, Dosen Pembimbing Akademik dan pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Nidia Wulansari, SE.,M.M selaku dosen penguji 1 dan Bapak Hendri Azwar, S.ST.,M.Par selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terkhusus kedua Orang Tua dan Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ke tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Seluruh perangkat kelompok sadar wisata (POKDARWIS) Goa Batu Kapal yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua nama yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu atas semua dukungan, doa, dan yang telah banyak membantu penulis dalam menulis skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti dengan senang hati membuka diri dalam setiap bentuk saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Maka dalam segala keterbatasan selalu tersimpan harapan. Sebelum dan sesudahnya peneliti ucapkan terimakasih.

Padang, Mei 2024

Arif Syafri Weldy

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teoritis	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
3.4 Populasi dan Sample	26

3.5	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6	Instrumen Penelitian.....	29
3.7	Hasil Uji Coba Instrumen	31
3.8	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1	Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.1.2	Deskripsi Data Variabel.....	45
4.1.3	Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS SEM).....	53
4.2	Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP.....		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal	2
Gambar 1. 2 Bagan pra penelitian pada pengunjung Goa Batu Kapal.....	4
Gambar 1. 3 Bagan ulasan negatif <i>google review</i> di Goa Batu Kapal	7
Gambar 1. 4 Jalan Menuju Kawasan Goa Batu Kapal.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Structural Model.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 tingkat kunjungan ke Goa Batu Kapal Agustus 2023-Januari 2024	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 tingkat kunjungan ke Goa Batu Kapal Agustus 2023-Januari 2024	26
Tabel 3. 2 Skala Likert	29
Tabel 3. 3 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X	32
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	32
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 3. 7 Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	34
Tabel 3. 8 Batas Interval dan Kategori Pilihan	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	44
Tabel 4. 7 Deskripsi Data Variabel <i>experiential quality</i> (X)	46
Tabel 4. 8 Tingkat Pencapaian Responden variabel <i>Experiential Quality</i>	47
Tabel 4. 9 Deskripsi Data Variabel <i>Revisit Intention</i> (Y)	49
Tabel 4. 10 Tingkat Pencapaian Responden variabel <i>Revisit Intention</i>	50
Tabel 4. 11 Hasil Outer Loading.....	54
Tabel 4. 12 <i>Cronbach's Alpha</i>	55
Tabel 4. 13 Nilai Discriminant Validity (Fornel-Larcker).....	56
Tabel 4. 14 <i>Discriminant Validity (HTMT)</i>	57
Tabel 4. 15 Nilai R-Square.....	59
Tabel 4. 16 <i>Path Coefficient</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Penelitian.....	79
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden	91
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian	101
Lampiran 8. Dokumentasi Pribadi	102

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

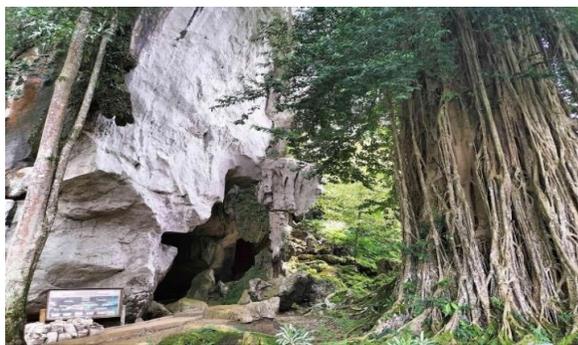
Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai potensi wisata yang beragam sehingga dapat menciptakan dan mengembangkan industri pariwisata di berbagai daerah di Indonesia. Menurut Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 tahun 2009, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Salah satu Provinsi yang memiliki kekayaan alam dan juga sudah sangat berkembang di bidang industri pariwisata adalah Provinsi Sumatera Barat.

Wilayah Sumatera Barat sangat kaya akan potensi wisata berupa keindahan alam dan budaya. Masyarakat Sumatera Barat juga terkenal dengan keramahan dan budaya ketimuran yang melekat dan dapat menjadi andalan dalam mendukung sektor pariwisata. Sumatera Barat memiliki kekayaan daya tarik wisata yang beragam mulai dari wisata pantai, pegunungan, air terjun, danau, sungai, ngarai dan berbagai daya tarik wisata lainnya. Keanekaragaman tersebut menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu daerah yang diminati wisatawan dalam dan luar negeri. Keanekaragaman daya tarik wisata tersebut tersebar diberbagai daerah di Sumatera Barat. Salah satu daerah dengan berbagai wisata menarik yang dapat dikunjungi adalah Kabupaten Solok Selatan.

Kabupaten Solok Selatan merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki potensi wisata yang banyak, baik wisata alam,

budaya, maupun wisata buatan. Potensi-potensi tersebut tersebar di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Solok Selatan, salah satunya Kecamatan Sangir Balai Janggo. Kecamatan Sangir Balai Janggo adalah salah satu kecamatan di Solok Selatan yang memiliki beberapa potensi wisata alam yang menarik. Daya tarik wisata tersebut antara lain Air Terjun Talang Sipintiu, Air Terjun Batang Daun, Wisata Agro Kebun Sawit dan Karet TKA (Tidar Kerinci Agung), dan Goa Batu Kapal.

Goa Batu Kapal merupakan salah satu daya tarik wisata yang berkolasi di Jorong Ngalau Indah Tahap I, Nagari Sungai Kunyit Barat. Penamaan Goa Batu Kapal karena bentuknya yang menyerupai kapal. Goa Batu Kapal memiliki empat lorong batu kapur yang digambarkan seperti empat ruang kabin pada kapal. Berdasarkan informasi pada web Kabupaten Solok Selatan dijelaskan bahwa, goa ini terbentuk akibat pelarutan batu gamping pada kawasan ini. Pada awalnya, batu gamping tersebut mengalami pelarutan membentuk lubang- lubang (cavities). Lubang tersebut kemudian semakin membesar, sehingga terbentuklah goa. Kemudian di dalam goa tersebut juga terjadi pengendapan membentuk stalaktit dan stalagmite. Berikut adalah gambar keindahan Goa Batu Kapal



*Gambar 1. 1 Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2024*

Saat berada di dalam Goa Batu Kapal udara terasa sejuk, karena ada sungai kecil yang mengalir dan diiringi dengan gemericik suara air tersebut. Daya Tarik Goa Batu Kapal memiliki pesona tersendiri pada sore hari, karena cahaya matahari menembus ke dalam goa melalui lubang-lubang yang ada lalu memantul sehingga menciptakan warna-warna cahaya yang indah. Daya Tarik Wisata Alam Goa Batu Kapal diresmikan pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 dilakukan pengembangan fasilitas pada Goa Batu Kapal, upaya pengembangan tersebut dilakukan oleh pemerintah nagari, masyarakat yang terhimpun dalam kelompok sadar wisata (pokdarwis) dan juga pihak terkait lainnya (stakeholders). Dengan adanya pengembangan tersebut Goa Batu Kapal sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti, toilet umum, mushola, gazebo, lapangan parkir, kios pedagang, jalan setapak didalam goa, loket retribusi dan fasilitas pelayanan lainnya.

Tujuan pengembangan fasilitas tersebut dilakukan untuk membuat wisatawan nyaman berkunjung ke Goa Batu Kapal. Berikut ini adalah data tingkat kunjungan wisata ke Goa Batu Kapal :

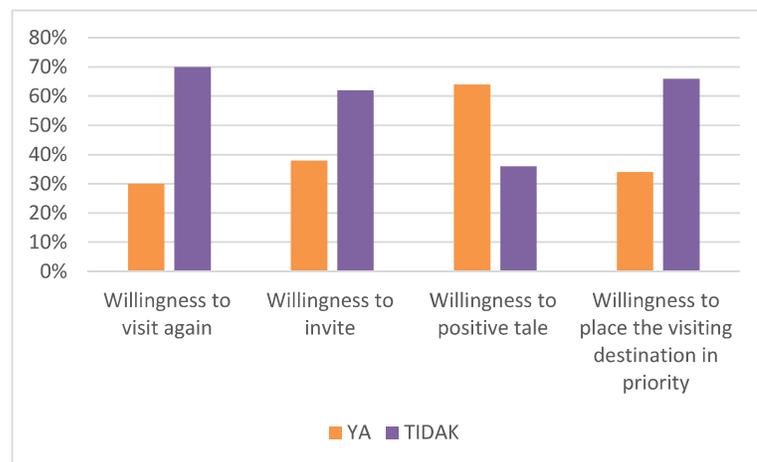
Tabel 1. 1 Tingkat kunjungan ke Goa Batu Kapal Agustus 2023-Januari 2024

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Agustus 2023	277
2	September 2023	389
3	Oktober 2023	265
4	November 2023	453
5	Desember 2023	678
6	Januari 2024	312
	Total	2.374

Sumber: Pokdarwis Goa Batu Kapal (2024)

Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa kunjungan ke Goa Batu Kapal mengalami ketidakstabilan dan penurunan yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2023. Menurunnya tingkat jumlah kunjungan salah satu faktornya di sebabkan oleh rendahnya minat wisatawan untuk berkunjung kembali (Quintal dkk., 2010).

Peneliti melakukan pra penelitian pada bulan Januari 2024 melalui observasi dan wawancara pada 20 orang yang pernah berkunjung ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal. Berikut bagan hasil pra penelitian pada pengunjung daya tarik wisata Goa Batu Kapal.



Gambar 1. 2 Bagan pra penelitian pada pengunjung Goa Batu Kapal

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa sebanyak 70% pengunjung yang telah berkunjung ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal menyatakan tidak berminat berkunjung kembali, 62% pengunjung tidak bersedia untuk mengajak atau mengundang orang lain untuk berkunjung, 36% pengunjung tidak bersedia menceritakan ke orang lain tentang daya tarik wisata Goa Batu Kapal, dan 66%

pengunjung tidak memilih destinasi daya tarik wisata Goa Batu Kapal sebagai prioritas.

Beberapa pengunjung yang menyatakan tidak berminat berkunjung kembali karena pengalaman yang kurang memuaskan yang terjadi karena beberapa hal seperti akses jalan ke lokasi daya tarik wisata yang kurang bagus, sehingga pada musim hujan jalannya susah untuk dilalui karena penuh dengan lumpur, adanya pengunjung yang susah menemukan lokasi Goa Batu Kapal karena kurangnya petunjuk arah menuju lokasi daya tarik wisata dan tempatnya yang kurang bersih. Terdapat juga beberapa pengunjung yang tujuannya hanya sebatas penasaran dan ajang untuk berfoto sehingga tidak berminat berkunjung kembali ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal.

Peneliti melakukan observasi pada bulan Januari 2024 ke daya tarik wisata Goa Batu kapal dan menemukan permasalahan yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali (*Revisit Intention*). Menurut Nuraeni (2014) mendefinisikan bahwa *Revisit Intention* adalah dorongan seseorang untuk melakukan kunjungan ulang ketempat yang sebelumnya pernah di datangi serta keinginan untuk melakukan kunjungan dimasa depan dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap kunjungan masa lampau.

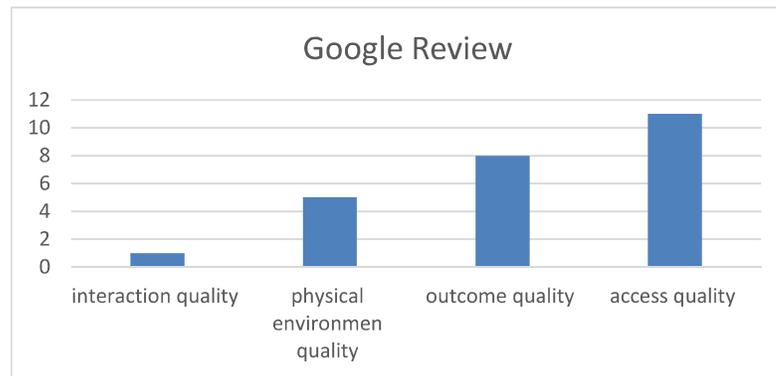
Revisit intention merupakan bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan *word of mouth* yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan, berbelanja lebih banyak dari perkiraan Zeithaml dkk, (2018), terdapat 4 indikator dari *revisit intention* menurut Zeithaml dkk, (2018) melalui indikator yaitu, *willingness to visit again* (kesediaan untuk

berkunjung Kembali), *Willingness to invite* (kesediaan untuk mengundang), *Willingness to positive tale* (kesediaan untuk menceritakan hal positif), *Willingness to place the visiting destination in priority* (kesediaan untuk menempatkan tujuan kunjungan sebagai prioritas).

Dari hasil wawancara dengan beberapa pengunjung, bukan hanya kurang berminat untuk berkunjung kembali ke daya tarik wisata goa batu kapal, tetapi juga tidak merekomendasikan untuk dikunjungi. Mereka menyebutkan : “*Dengan pengalaman yang kami dapat ketika berkunjung ke Goa Batu Kapal ini, kami kurang puas dengan akses lokasi, fasilitas yang disediakan, karena seperti sudah kurang terawat, tidak sama dengan foto – foto yang kami liat di internet, cukuplah sekali kesini dan tidak direkomendasikan untuk didatangi lagi*”.

Permasalahan yang peneliti temukan juga terletak pada indikator variabel *experiential quality* Kemudian Wu, Li dan Li (2014) juga menjelaskan bahwa “konsep *experiential quality* mengacu pada hasil psikologis dari keterlibatan wisatawan dalam aktivitas wisata dan dapat dinilai dari empat indikator di dalamnya, yaitu melihat pada *interaction quality* (kualitas interaksi), *physical environmen quality* (kualitas lingkungan fisik), *outcome quality* (kualitas hasil) dan *access quality* (kualitas akses) yang diberikan kepada wisatawan”.

Permasalahan pertama berdasarkan pada pengamatan peneliti dan penelusuran *google review* pengunjung di daya tarik wisata Goa Batu Kapal yaitu masih ditemukan komentar negatif yang diberikan kepada daya tarik wisata Goa Batu Kapal yang dapat dilihat dari bagan berikut.



Gambar 1. 3 Bagan ulasan negatif *google review* di Goa Batu Kapal

Berdasarkan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah komentar pengunjung mengenai *access quality* pada daya tarik wisata goa batu kapal yaitu sebanyak 11 ulasan. Ulasan *access quality* ini berupa jalan menuju lokasi daya tarik wisata yang masih belum diaspal (masih jalan tanah) sehingga sangat licin untuk dilalui ketika dalam kondisi basah. Selain dari ulasan pengunjung, terdapat juga dokumentasi langsung dari peneliti yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 4 Jalan Menuju Kawasan Goa Batu Kapal
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa akses jalan menuju ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal yang masih tanah dengan perkebunan sawit disisi kiri dan kanannya sehingga pada saat hujan tanahnya menjadi licin dan sudah untuk dilalui

oleh kendaraan roda dua maupun roda empat, hal ini membuat pengunjung kesulitan dan merasa tidak puas ketika berkunjung ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal. Pengunjung yang datang dan mendapat pengalaman yang kurang baik saat berkunjung akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain. Menceritakan ke orang lain tentang daya tarik wisata juga termasuk indikator dari *revisit intention* sehingga jika pengunjung menceritakan lebih ke sisi negatif maka minat berkunjung kembali pengunjung akan hilang.

Permasalahan lainnya juga dapat dilihat pada bagan diatas yaitu terdapat 8 komentar negatif tentang *outcome quality* dan 5 komentar negatif tentang *physical environment quality*, jika dilihat dari komentar tentang *outcome quality*, pengunjung menulis ulasan tentang ketidakpuasan saat berkunjung ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal yang di sebabkan oleh beberapa hal seperti tempatnya yang kurang bersih, kurangnya perawatan terhadap fasilitas yang ada, dan akses menuju lokasi yang kurang memadai. Sedangkan untuk komentar negatif tentang *physical environment quality* mengacu pada perasan kurang nyaman yang dirasakan oleh pengunjung karena kualitas lingkungan yang kurang bersih dan kurangnya penyediaan tempat sampah. Sebaiknya pihak pengelola dan pemerintah setempat lebih cermat dalam mengelolah daya tarik wisata Goa Batu Kapal sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengunjung sehingga dapat meningkatkan pariwisata di kabupaten Solok Selatan.

Terkait dengan meningkatkan pengalaman pengunjung yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kunjungan ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Wu, Li dan Li (2014:2) dimana kualitas

pengalaman (*experiential quality*) dan kepuasan pengalaman (*satisfaction quality*) mempengaruhi minat kunjungan kembali (*revisit intention*) wisatawan.

Berdasarkan temuan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “**Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* di Daya Tarik Wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti melakukan identifikasi terhadap masalah tersebut yang akan di kaji pada penelitian ini. Identifikasi masalah ini disusun untuk menjadi acuan kerja dalam penelitian. Adapun identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil pra penelitian ditemukan sebanyak 70 % pengunjung yang telah berkunjung mendapatkan pengalaman yang buruk sehingga pengunjung tidak lagi berkunjung kembali ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal.
2. Adanya keluhan pengunjung yang tidak merekomendasikan daya tarik wisata Goa Batu Kapal.
3. Adanya ulasan pengunjung yang tidak puas ketika berkunjung ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal
4. Akses jalan yang kurang memadai menuju ke daya tarik wisata Goa Batu Kapal.
5. Kurangnya minat pengunjung untuk datang Kembali berkunjung ke Goa Batu Kapal

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan diatas, seperti :

1. *Experiential quality*
2. *Revisit intention*
3. *Pengaruh experiential quality terhadap revisit intention di daya Tarik wisata Goa Batu Kapal Kabupaten Solok Selatan*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana *experiential quality* di daya tarik Wisata Goa Batu Kapal kabupaten Solok Selatan?
2. Bagaimana *revisit intention* di daya tarik Wisata Goa Batu Kapal kabupaten Solok Selatan?
3. Bagaimana pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* di daya tarik wisata Goa Batu Kapal kabupaten Solok Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* pengunjung di daya tarik wisata Goa Batu Kapal di Kabupaten Solok Selatan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan *revisit intention* di daya tarik wisata Goa Batu Kapal
- b. Mendeskripsikan *Experiential quality* di daya tarik Wisata Goa Batu Kapal
- c. Menganalisis Pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit Intention* di daya tarik wisata Goa Batu Kapal

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi kelompok sadar wisata Goa Batu Kapal sebagai Pengelola :
Sebagai bahan evaluasi terhadap *experiential quality* dan *revisit intention* wisatawan yang berkunjung ke Goa Batu Kapal.
2. Bagi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Penelitian diharapkan dapat menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada departemen Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan mengenai *experiential quality* dan *revisit intention* pengunjung.
3. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* di daya tarik wisata Goa Batu Kapal

- b. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, pengetahuan serta pengalaman didalam melaksanakan penelitian.