

**PENGARUH *EXPERENTIAL QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI DAYA TARIK WISATA NGALAU INDAH
PANGIAN KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

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



**OLEH
RIZKI MAIPUTRA
NIM/BP : 18135198/2018**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH *EXPERIENTIAL QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION*
DI DAYA TARIK WISATA NGALAU INDAH PANGIAN KABUPATEN
TANAH DATAR**

Rizki Maiputra

Artikel ini disusun berdasarkan hasil skripsi Rizki Maiputra untuk persyaratan
mendapatkan ijazah dan telah diperiksa & disetujui oleh
Dosen pembimbing

Padang, 16 Februari 2023

Pembimbing



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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

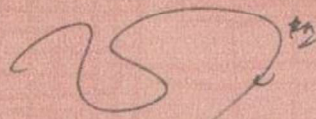
PENGARUH *EXPERIENTIAL QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI *DAYA TARIK WISATA NGALAU INDAH PANGIAN* KABUPATEN TANAH DATAR

Nama : Rizki Maiputra
NIM/BP : 18135198/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

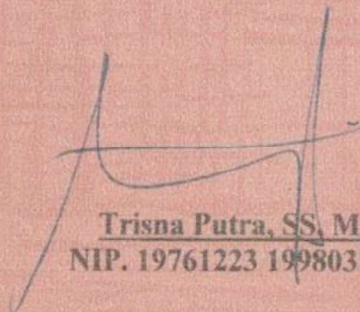
Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

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 *Ngalau Indah Pangian* Kabupaten Tanah Datar
Nama : Rizki Maiputra
NIM/BP : 18135198/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Feri Ferdian, S.S.T., M.M., Ph.D

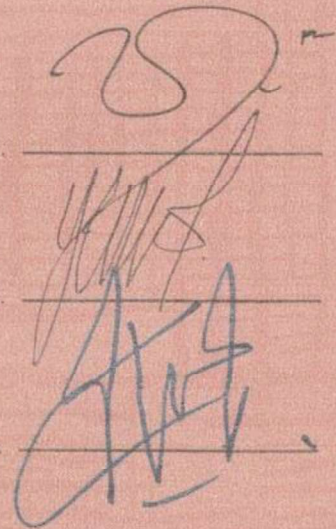
1.

2. Anggota : Youmil Abrian, SE. M.M

2.

3. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

3.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rizki Maiputra
NIM/TM : 18135298/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* di Daya Tarik Wisata Ngalau Indah Pangian Kabupaten Tanah Datar” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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


Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,




Rizki Maiputra
NIM. 18135198

ABSTRAK

Rizki Maiputra, 2022. Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* Di Daya Tarik Wisata Ngalau Indah Pangian Kabupaten Tanah Datar. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari adanya permasalahan *Experiential Quality* terhadap pengunjung dapat mempengaruhi *Revisit Intention*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh experiential quality terhadap revisit intention pengunjung di daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian di Kabupaten Tanah Datar. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Variabel penelitian yaitu variabel bebas (*Experiential Quality*) dan variabel terikat (*Revisit Intention*). Populasinya yaitu pengunjung wisata Ngalau Indah Pangian di Kabupaten Tanah Datar. Responden penelitian berjumlah 95 orang di peroleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumennya yaitu kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Data dianalisis dengan statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Hasilnya adalah *Experiential Quality* kategori cukup baik dengan persentase 65,26%, *Revisit Intention* dalam kategori cukup baik dengan persentase 58,95% nilai R Square sebesar 0,067, dengan $\text{sig.} 0,011 < 0,05$ artinya pengaruh *Experiential Quality* terhadap *Revisit Intention* sebesar 6,7% sedangkan 93,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Experiential Quality*, *Revisit Intention*, daya tarik

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Revisit Intention* Di Daya Tarik Ngalau Indah Pangian Kabupaten Tanah Datar**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si Par,CHE Selaku Penasehat Akademik (PA) Serta Selaku Pembimbing proposal yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Seluruh perangkat kelompok sadar wisata (POKDARWIS) Ngalau Indah Pangian yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Orang tua tercinta beserta keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan material serta doa selama ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi serta semangatnya.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah bapak/ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas perhatian yang telah diberikan.

Padang, Januari 2023
Penulis

Rizki Maiputra
Nim. 18135198

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Konseptual	19
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
C. Variabel Penelitian	20
D. Defenisi Operasional Variabel	21
E. Populasi sampel.....	22
F. Jenis Data Dan Teknik Pengambilan Data	24
G. Intrumen Peneltian	25
H. Uji Coba Instrumen	27
I. Teknik Analisis Data.....	31
J. Uji Persyaratan Analisis	33
K. Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV. Hasil Penelitian	40
Deskripsi Data.....	41
1. Deskripsi data variabel Experiental Quality.....	43
2. Deskripsi data variabel Revisit Intention	61

3. Uji Persyaratan Analisis	72
BAB V . PENUTUP	81
1. Kesimpulan	81
2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Daya Tarik Wisata Ngalau Indah Pangian	2
Gambar 2 Ulasan Tentang Pengunjung complain.....	5
Gambar 3 Jalan menuju Kawasan Ngalau Indah Pangian	6
Gambar 4 Kerangka Konseptual	20
Gambar 5. Diagram responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
Gambar 6. Diagram responden berdasarkan umur	38
Gambar 7. Diagram responden berdasarkan pekerjaan	39
Gambar 8. Diagram berdasarkan Pendidikan terakhir	40
Gambar 9. Diagram berdasarkan kunjungan	41
Gambar 10. Histogram jawaban responden experiental quality	43
Gambar 11. Histogram jawaban responden interaction quality	48
Gambar 12. Histogram jawaban tentang physical environtment quality	51
Gambar 13. Histogram jawaban tentang outcome quality	55
Gambar 14. Histogram jawaban responden tentang acces quality.....	59
Gambar 15. Histogram jawaban responden tentang revisit intention	62
Gambar 16. Histogram jawaban responden tentang intention to revisit	66
Gambar 17. Histogram jawaban responden tentang intention to recommend	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat kunjungan	43
Tabel 2. penelitian terdahulu	16
Tabel 3. data tingkat kunjungan.....	24
Tabel 4. Pilihan jawaban skala likert	27
Tabel 5. Kisi-kisi instrument penelitian	28
Tabel 6. Hasil uji validitas revisit intention	30
Tabel 7. Hasil uji validitas experiential quality	30
Table 8. interpretasi nilai.....	31
Table 9. hasil uji reliabilitas X	32
Table 10. hasil uji reliabilitas Y	32
Tabel 11. Data hasil perhitungan statistic <i>Experiential Quality</i>	42
Tabel 12. Deskripsi penilaian <i>Experiential Quality</i>	43
Tabel 13. Rekapitulasi tanggapan <i>Experiential Quality</i>	44
Tabel 14. Data hasil perhitungan statistic <i>interaction quality</i>	46
Tabel 15. Deskripsi penilaian <i>interaction quality</i>	47
Tabel 16. Rekapitulasi tanggapan <i>interaction quality</i>	48
Tabel 17. Data hasil perhitungan statistic <i>environment quality</i>	50
Tabel 18. Deskripsi penilaian <i>environment quality</i>	51
Tabel 19. Rekapitulasi tanggapan <i>environment quality</i>	52
Tabel 20. Data hasil perhitungan statistic <i>outcome quality</i>	54
Tabel 21. Deskripsi penilaian <i>outcome quality</i>	55
Tabel 22. Rekapitulasi tanggapan <i>outcome quality</i>	56
Tabel 23. Data hasil perhitungan statistic <i>aces quality</i>	58

Tabel 24. Deskripsi penilaian <i>acces quality</i>	58
Tabel 25. Rekapitulasi tanggapan <i>acces quality</i>	59
Tabel 26. Data hasil perhitungan statistic <i>Revisit Intention</i>	61
Tabel 27. Deskripsi penilaian <i>Revisit Intention</i>	62
Tabel 28. Rekapitulasi tanggapan <i>Revisit Intention</i>	63
Tabel 29. Data hasil perhitungan statistic <i>intention to revisit</i>	65
Tabel 30. Deskripsi penilaian <i>intention to revisit</i>	66
Tabel 31. Rekapitulasi tanggapan <i>intention to revisit</i>	67
Tabel 32. Data hasil perhitungan statistic <i>intention to recommend</i>	69
Tabel 33. Deskripsi penilaian <i>intention to recommend</i>	70
Tabel 34. Rekapitulasi tanggapan <i>intention to recommend</i>	71
Tabel 35. Uji Normalitas.....	73
Tabel 36. Uji Homogenitas	73
Tabel 37. Uji Linearitas.....	74
Tabel 38. Nilai Signifikan.....	75
Tabel 39. Koefisien Regresi Variabel X dan Y	75
Tabel 40. Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat balasan uji coba penelitian	87
Lampiran 2. Hasil uji validitas dan reliabilitas	88
Lampiran 3. Tabulasi Penelitian	92
Lampiran 4. Analisis deskriptif variabel X dan Y	98
Lampiran 5. Hasil pengolahan data TCR.....	104
Lampiran 6. Klasifikasi skor X dan Y	112
Lampiran 7. Kuesioner.....	115
Lampiran 8. Dokumentasi	120

BAB I PENDAHULUAN

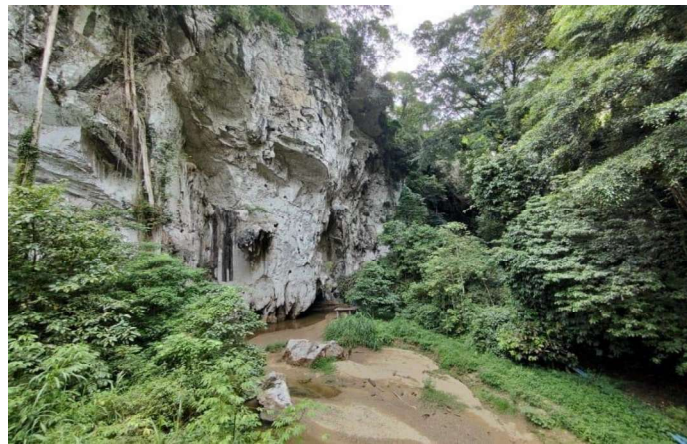
A. Latar Belakang

Pariwisata Indonesia dari tahun ke tahun mengalami banyak perubahan, terutama setelah terjadinya wabah pandemi Covid-19, seiring dengan adanya perbaikan kondisi Pariwisata dengan turunnya jumlah kasus Covid-19 di Indonesia. Pemerintah Indonesia berupaya sedemikian rupa untuk melakukan perubahan menjadi lebih baik. Saat ini Indonesia dan negara-negara di dunia lainnya memasuki masa yang dikenal dengan istilah *next normal*. Masa *next normal* sangat berpengaruh pada dunia pariwisata dan ekonomi kreatif, masa *next normal* ditandai dengan kembalinya sistem dan aktivitas yang berjalan seperti biasanya, termasuk dalam industri pariwisata di Indonesia.

Salah satu daerah di Sumatra Barat, yang ikut serta dalam mendukung kegiatan pemerintah dalam upaya mengembalikan kejayaan pariwisata Indonesia adalah kabupaten Tanah Datar. Saat ini Kabupaten Tanah datar fokus dan serius dalam mengembangkan konsep *geopark*, hal ini disebabkan oleh banyaknya potensi wisata yang dimiliki oleh Kabupaten Tanah Datar. Salah satunya tentang pengembangan konsep kawasan *geopark* di Ngalau Indah Pangian yang merupakan kawasan yang memiliki unsur geologi terkemuka, di mana masyarakat setempat juga berperan serta melindungi warisan alam tersebut (Humas Pemkab Tanah Datar, 2021)

Ngalau Indah Pangian merupakan daya tarik wisata yang terletak di Nagari Pangian, Kecamatan Lintau Buo, Kabupaten Tanah Datar, Ngalau

Indah Pangian merupakan salah satu destinasi wisata yang mendapat perhatian khusus oleh pemerintah setempat. Hal ini disebabkan oleh karena Ngalau Indah Pangian memiliki potensi alam yang dapat dijadikan sebagai kawasan *geopark*, diantaranya keindahan goa yang memiliki batuan *stalagmit* dan *stalaktit* yang masih alami. Kemudian masih alaminya aliran sungai, serta kondisi tebing yang menarik di Kawasan wisata Ngalau Indah Pangian memiliki goa terindah. Menurut L. Deharveng A Bedos, seorang penelusur gua asal Perancis menyatakan bahwa goa yang terdapat di Ngalau Indah Pangian dinyatakan sebagai goa terindah di Asia Tenggara, beliau menelusuri goa ini pada tahun 1995. Berikut adalah gambar keindahan goa Ngalau Indah Pangian



Gambar 1 Daya Tarik Wisata Ngalau Indah Pangian
Sumber : Dokumentasi Pribadi ,2022

Ngalau Indah Pangian terletak di Nagari Pangian, Kecamatan Lintau Buo, Kabupaten Tanah Datar. Ngalau Indah Pangian merupakan Kawasan wisata yang membentang di Bukit Barisan lebih kurang satu kilometer.

Ngalau Indah Pangian terdapat lorong-lorong goa yang terbentuk dari

perubahan suhu yang cukup lama pada permukaan batu yang berhawa lembab, sehingga mulut goa muncul bertali-tali bebatuan *stalagmit* dan *stalaktit*. Dari mulut goa mengalir suatu anak sungai dengan air yang bersih dan alami

Melihat dengan adanya potensi yang dimiliki oleh Ngalau Indah Pangian serta seiring dengan wacana pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam upaya mempersiapkan Ngalau Indah Pangian menjadi kawasan *geopark*. Keragaman dari ketersediaan *Geopark* dapat menjadi daya tarik pengunjung yang akan berkunjung, sehingga pengunjung dapat melakukan keputusan berkunjung ke *Geopark* mana yang mereka inginkan. Beragamnya pilihan daya tarik wisata ini dapat menjadi salah satu penyebab rendahnya minat kunjungan kembali (*revisit intention*) ke suatu daya tarik wisata (Santoso, 2015:1) termasuk kunjungan ke Ngalau Indah Pangian, yang dalam persiapan menjadi kawasan *geopark* nasional. Berikut ini merupakan data tingkat kunjungan ke Ngalau Indah Pangian :

Tabel 1 Tingkat kunjungan ke Ngalau Indah Pangian November 2021-Maret2022

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	November 2021	1241
2	Oktober 2021	954
3	Desember 2021	1137
4	Januari 2022	690
5	Februari 2022	580
6	Maret 2022	433
	Total	5.035

Sumber : POKDARWIS Ngalau Indah Pangian, 2022

Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa kunjungan ke Ngalau

Indah Pangian mengalami ketidakstabilan dan penurunan yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2022. Menurunnya tingkat jumlah kunjungan salah satu faktornya di sebabkan oleh rendahnya minat wisatawan untuk berkunjung kembali (Quintal dkk., 2010).

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 dimensi dari *revisit intention* menurut Zeithaml dkk, (2018) melalui indikator yaitu, *willingness to visit again*, *Willingness to invite*, *Willingness to positive tale*, *Willingness to place the visiting destination in priority*.

Dari pengamatan langsung dari ulasan pengunjung dari *google review* terdapat beberapa permasalahan tentang variabel *revisit intention* mengenai indikator *Willingness to visit again*, yaitu buruknya pengalaman pertama pengunjung ke Ngalau Indah Pangian sehingga pengunjung tidak lagi menjadikan opsi untuk berwisata ke Ngalau Indah Pangian. Hal ini dapat diamati pada salah satu ulasan pengunjung di *Google Review* sebagai berikut ini :



Puji Basuki

Local Guide · 425 ulasan · 449 foto

★★★★☆ · 5 bulan lalu

Ini pengalaman buruk berwisata bagi saya kengalau karena tidak ada nya pemandu untuk menceritakan sejarah ngalau dan penunjuk arah nya tidak ada. Mungkin tidak akan terulang kembali bagi saya untuk kembali lagi ke ngalau indah pangian



Gambar 2 Ulasan Tentang Pengunjung *complain*

Sumber: *Google Review, Diakses pada 27 juni 2022*

Selanjutnya penulis mengamati ulasan pengunjung yang berdasarkan pada indikator, *Willingnes to place the visiting destination in priority*, yaitu kesedian konsumen untuk menempatkan tujuan kunjungan dalam prioritas, Permasalahan ini di buktikan dari hasil prapenelitian yang di lakukan pada bulan Juni 2022, dimana penulis melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan tentang kesedian konsumen untuk menempatkan Ngalau Indah Pangian sebagai prioritas tujuan kunjungan berwisata

“Kami kesini sebenarnya ingin ke Puncak Pato, tapi karena ada yang merekomendasikan untuk melihat Goa Ngalau Indah Pangian, sehingga kami penasaran untuk melihatnya”

Permasalahan berikutnya mengenai indikator variabel *experiential quality* Kemudian Wu, Li dan Li (2014:6) juga menjelaskan bahwa konsep *experiential quality* mengacu pada hasil psikologis dari keterlibatan wisatawan dalam aktivitas wisata dan dapat dinilai dari empat dimensi di dalamnya, yaitu melihat pada *interaction quality*, *physical environmen quality*, *outcome quality* dan *access quality* yang diberikan kepada wisatawan.

Permasalahan lainnya yang ditemukan peneliti dari hasil pengamatan adalah masih belum tersedianya pemandu wisata, padahal menurut masyarakat setempat banyak cerita atau sejarah yang bisa di ceritakan kepada pengunjung, begitu juga rute menuju *spot* atau lokasi cukup rumit

dan butuh panduan masyarakat setempat untuk dapat memandu pengunjung lokal maupun asing untuk dapat menikmati atau memiliki pengalaman terkait dengan daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian

Masalah selanjutnya adalah masih buruknya jalan menuju daya Tarik wisata Ngalau Indah Pangian sehingga wisatawan mendapat pengalaman buruk ketika baru memasuki Kawasan ngalau indah pangian. Sebaiknya pemerintah memperbaiki akses jalan ke Kawasan Ngalau Indah Pangian untuk meningkatkan pariwisata di kabupaten Tanah Datar. Berikut gambar jalan ke Kawasan Ngalau indah Pangian:



Gambar 3 Jalan menuju Kawasan Ngalau Indah Pangian

Sumber :Dokumentasi Pribadi 16 Juli 2022

Terkait dengan meningkatkan pengalaman pengunjung yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kunjungan ke daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian. 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 Ngalau Indah Pangian Di Kabupaten Tanah Datar**”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Pengunjung mendapatkan pengalaman yang buruk sehingga pengunjung tidak lagi berkunjung Kembali ke Ngalau Indah Pangian
2. Adanya ulasan pengunjung yang tidak merekomendasikan daya tarik wisata Ngalau indah Pangian
3. Belum tersedianya pemandu wisata di daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian sehingga minimnya informasi yang didapatkan pengunjung tentang Ngalau Indah Pangian
4. Masih buruknya jalan menuju ke daya Tarik wisata Ngalau indah Pangian
5. Kurangnya minat pengunjung untuk datang kembali berkunjung di Ngalau indah Pangian

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi mengenai pengaruh *experiential quality*

terhadap *revisit intention* pengunjung di daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian di Kabupaten Tanah Datar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* pengunjung di daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian di Kabupaten Tanah Datar.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* pengunjung di daya tarik wisata Ngalau Indah Pangian di Kabupaten Tanah Datar.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan *revisit intention* di daya Tarik wisata Ngalau Indah Pangian
- b. Mendeskripsikan *Experiential quality* di daya Tarik Wisata Ngalau Indah Pangian
- c. Mendeskripsikan pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intntion* di daya Tarik Ngalau Indah Pangian

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini adalah

sebagai berikut:

1. Bagi kelompok sadar wisata Ngalau Indah Pangian sebagai pengelola:

Sebagai bahan evaluasi terhadap *experiential quality* dan *revisit Intention* wisatawan yang berkunjung ke Ngalau Indah Pangian.

2. Bagi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Pelitiaan didaharapkan 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 Ngalau Indah Pangian
- b. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, pengetahuan serta pengalaman didalam melaksanakan penelitian.