

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan sementara dari satu tempat ke tempat lain, secara individu atau berkelompok dengan tujuan untuk menemukan keseimbangan atau harmoni dan kebahagiaan dengan lingkungan sosial, budaya, alam, dan ilmiah (Husna & Zengga, 2023). Menurut Dewi (2024) perjalanan wisata dari satu tempat ke tempat lain mendorong seseorang melakukan perpindahan dari kota asal menuju suatu kota destinasi pariwisata. Salah satu kota besar yang terkenal sebagai destinasi pariwisata yaitu Kota Surabaya.

Destinasi pariwisata Kota Surabaya memiliki keunikan dan potensi yang didukung oleh kombinasi warisan budaya, inovasi atraksi wisata dan pengembangan ekowisata (Nurany *et al.*, 2025). Menurut data statistik pemerintah Kota Surabaya secara kumulatif kunjungan wisatawan Kota Surabaya selama tahun 2025 tercatat mencapai 25.487.271 wisatawan (Satudata, 2026). Keberhasilan Kota Surabaya dalam mengembangkan sektor pariwisata merupakan hasil kombinasi revitalisasi kawasan heritage dan inovasi atraksi serta keterlibatan masyarakat luas. Hal ini menunjukkan besar Kota Surabaya sebagai destinasi wisata yang terus berkembang baik (Nurany *et al.*, 2025).

Kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat merupakan

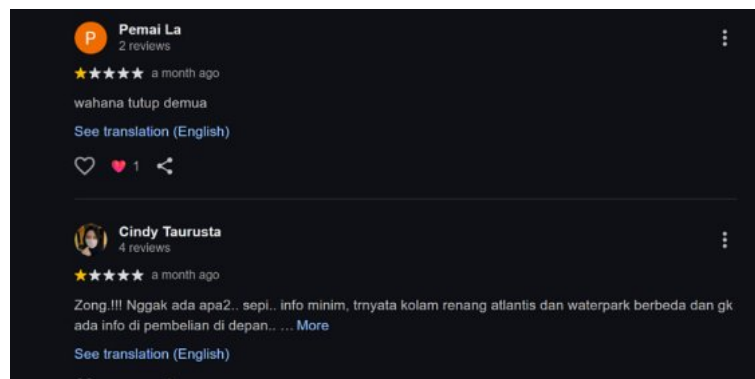
faktor pendukung dalam meningkatkan minat kunjungan dan terdapat satu faktor penting yang memengaruhi pilihan wisatawan dan persepsi wisatawan terhadap suatu daya tarik wisata yaitu pengalaman berwisata (Abrian *et al.*, 2023). Pengalaman berwisata menurut Abrian (2023) mencakup keseluruhan interaksi wisatawan dengan berbagai elemen di sebuah daya tarik wisata mencakupi akomodasi, makanan, atraksi, kegiatan dan interaksi dengan penduduk lokal yang menghasilkan pengalaman tidak terlupakan serta memengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan. Pengalaman wisata yang berkesan seringkali tersimpan dalam memori jangka panjang sebagai kenangan autobiografi yang dapat membangkitkan minat wisatawan untuk mengulang pengalaman serupa di masa depan (Kim *et al.*, 2012, dalam Abrian *et al.*, 2023).

Pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang menjadi mediator penting dalam mendorong minat kunjungan ulang ke suatu destinasi pariwisata (Irsyadi & Andriani, 2024). Menurut Kim *et al.* (2012), pengelolaan pengalaman wisata yang baik adalah kunci dalam pengembangan destinasi pariwisata yang berkelanjutan dan kompetitif. Pengalaman wisatawan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan, preferensi, dan loyalitas wisatawan (Ramadhani *et al.*, 2021).

Pengalaman wisata yang berkualitas dapat meningkatkan daya tarik destinasi, memperkuat keunggulan kompetitif serta mendorong keberlanjutan pariwisata dengan menarik kunjungan ulang dan rekomendasi positif dari wisatawan (Yosua & Kusumawidjaya, 2024). Pengalaman

berwisata yang berkualitas terdiri atas beberapa dimensi yaitu berupa *hedonism, novelty, local culture, refreshment, meaningfulness, involment, knowledge* (Kim *et al.*, 2012). Dimensi pengalaman berwisata tersebut berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan dan pembentukan kenangan positif sehingga diperlukan pengelolaan pengalaman wisata yang baik untuk mempertahankan eksistensi destinasi wisata di tengah persaingan global (Larsen., 2007; Ramadhani *et al.*, 2021).

Salah satu daya tarik wisata Kota Surabaya yaitu Atlantis Land Surabaya banyak memperoleh penilaian negatif yang dibuktikan dengan data dari *google review* sepanjang tahun 2025. Terdapat 20% rating rendah rentang nilai 1 hingga 3 dari 2.300 penilaian. Penilaian tersebut disertai komentar wisatawan yang menyatakan pengalaman buruk saat berwisata di Atlantis Land Surabaya.



Gambar 1. 1 Ulasan Atlantis Land Surabaya melalui Google Review
Sumber: Google review, 2025

Berdasarkan fenomena sosial yang terjadi, diperlukan analisis terkait pengalaman berwisata di Atlantis Land Surabaya. Oleh karena itu, disusun penelitian dengan judul “Pengaruh Pengalaman Berwisata terhadap

Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Atlantis Land Surabaya”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengalaman wisatawan selama berwisata di Atlantis Land Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Hedonism* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?
2. Apakah *Novelty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?
3. Apakah *Local culture* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?
4. Apakah *Refreshment* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?
5. Apakah *Meaningfulness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?
6. Apakah *Involment* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?
7. Apakah *Knowladge* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan daya tarik wisata di Atlantis Land Surabaya?
8. Apakah pengalaman berwisata (*Hedonism, Novelty, Local culture, Refreshment, Meaningfulness, Involment, dan Knowladge*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk mengetahui *Hedonism* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya
2. Untuk mengetahui *Novelty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya.
3. Untuk mengetahui *Local culture* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya.
4. Untuk mengetahui *Refreshment* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya.
5. Untuk mengetahui *Meaningfulness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya.
6. Untuk mengetahui *Involment* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya.
7. Untuk mengetahui *Knowledge* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan daya tarik wisata di Atlantis Land Surabaya.
8. Untuk mengetahui pengalaman berwisata (*Hedonism, Novelty, Local culture, Refreshment, Meaningfulness, Involment, Knowledge*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Atlantis Land Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mengkaji bahwa diperlukannya peningkatan pengelolaan daya tarik

wisata Atlantis Land Surabaya guna meningkatkan citra dan meningkatkan daya saing pariwisata Kota Surabaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan sebagai landasan teori dalam pengembangan dan peningkatan kualitas setiap daya tarik wisata di Kota Surabaya terutama Atlantis Land Surabaya. Dengan adanya dasar teori yang komprehensif ini, diharapkan pengelolaan mampu meningkatkan pengalaman berwisata pengunjung dan mendukung pertumbuhan sektor pariwisata di wilayah tersebut secara optimal. Penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan bagi para pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi pengelolaan yang berbasis bukti dan praktik terbaik dalam industri pariwisata Kota Surabaya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Besar harapan bahwa penelitian ini dapat tersaji suatu acuan yang komprehensif dan sistematis untuk meningkatkan kualitas setiap daya tarik wisata di Kota Surabaya. Acuan ini diharapkan mampu mendorong terciptanya pengelolaan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi sehingga potensi peningkatan pengalaman wisatawan dapat dioptimalkan secara maksimal. Dengan ini, penelitian ini membuka peluang strategis bagi pengembangan daya tarik wisata yang berkelanjutan dan mampu memenuhi kebutuhan para pengunjung

secara lebih signifikan, tidak hanya fokus berkontribusi pada peningkatan mutu.