

TESIS

**INTEGRASI CITRA PARIWISATA
BERKELANJUTAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS
MANDALIKA DENGAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS WISATAWAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

YUSRIN HAFIZAN

**POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TESIS

**INTEGRASI CITRA PARIWISATA
BERKELANJUTAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS
MANDALIKA DENGAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS WISATAWAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

YUSRIN HAFIZAN

NIM. 2215885027

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusrin Hafizan

NIM : 2215885027

Program Studi : Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa thesis berjudul:” **INTEGRASI CITRA
PARIWISATA BERKELANJUTAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS
MANDALIKA DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN**“
benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia
menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Badung, 15 Juli 2024



Yusrin Hafizan
NIM: 2215885027

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**INTEGRASI CITRA PARIWISATA BERKELANJUTAN KAWASAN
EKONOMI KHUSUS MANDALIKA DENGAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS WISATAWAN**

Diusulkan oleh:
Yusrin Hafizan
2215885027

Pembimbing I,



Dr. I Gede Mudana, M.Si.
NIP. 196412021990111001

Pembimbing II,



Dr. I Ketut Budarma., M.Par., MMTHRL
NIP.19621231990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par
NIP. 198409082008122004

Koordinator Program Studi
Perencanaan Pariwisata Program
Magister Terapan,




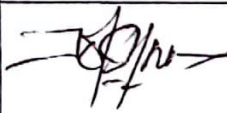
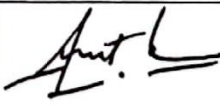


Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci
Murni, M.Par.
NIP. 198409082008122004

PENELITIAN TESIS

INTEGRASI CITRA PARIWISATA BERKELANJUTAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS MANDALIKA DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN

Telah diuji berdasarkan **SK Direktur Politeknik Negeri Bali No: 04791/PL8/TU.01.04 tanggal 21 Juni 2024** dan dinyatakan Lulus Ujian Pada:
Hari Jumat, Tanggal 12, Bulan Juli, 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Gede Mudana, M.Si. NIP. 196412021990111001	
Anggota	Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL NIP. 19621231990032001	
Anggota	Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par. NIP. 196510202000031001	
Anggota	Dr. Gede Ginaya, M.Si. NIP. 196609191993031002	
Anggota	Sang Putu Eka Pertama, SE., Ak., CA., M.Tr.Par. Practitioner/Industry	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“INTEGRASI CITRA PARIWISATA BERKELANJUTAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS MANDALIKA DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN”**.

Tujuan penelitian tesis ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S2 Magister Terapan Pariwisata (M.Tr. Par.) pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan di Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyusun Penelitian ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya dana, pengetahuan ataupun sumber-sumber yang menunjang yang penulis miliki, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Rasa terima kasih tersebut disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
3. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par., selaku Koordinator Program Studi Magister Terapan Perencanaan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini
4. Dr. I Gede Mudana, M. Si selaku pembimbing I thesis, yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL. selaku Pembimbing II thesis, yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan ridho secara emosional, waktu, dan materi. Sehingga penulis dapat berkesempatan menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
7. Segenap dosen pengampu mata kuliah yang telah berjasa dalam membagikan ilmu pengetahuan serta memberikan bantuan yang sangat berharga selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak pemangku kepentingan dan seluruh manajemen yang telah bersedia memberikan izin, menjadi responden dan informan, serta meluangkan waktu sehubungan dengan proses pengumpulan data penelitian.

Penulis menyadari penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, 15 Juli 2024



Yusrin Hafizan

DAFTAR ISI

TESIS	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENELITIAN TESIS	v
PRAKATA	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Umum	10
1.3.2 Tujuan Khusus	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoretis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.2 Konsep	14
2.2.1 Kawasan Ekonomi Khusus	14
2.2.2 Destinasi	16
2.2.3 Wisatawan	17
2.2.4 Integrasi Pariwisata Berkelanjutan dan Citra Destinasi	18
2.3 Landasan Teori	20
2.3.1 Teori Triple Botom Line (Elkington)	20
2.3.2 Teori Citra Destinasi	22
2.3.3 Teori Kepuasan Pelanggan	23
2.3.4 Teori Loyalitas Pelanggan	24
2.3.5 Teori Persepsi	26
2.4 Penelitian Sebelumnya	27
2.5 Kerangka Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian	40
3.3 Definisi Operasional Variabel	42
3.4 Jenis Dan Sumber Data	44

3.4.1 Jenis Data.....	44
3.4.2 Sumber Data	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Kuesioner	46
3.5.2 Interview	47
3.5.3 Observasi.....	48
3.5.4 Studi Dokumen	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.6.2 Analisis Struktur Persamaan SEM (Structural Equation Modeling)	51
BAB IV. GAMBARAN UMUM KEK MANDALIKA	62
4.1 Lokasi.....	62
4.2 Produk dan Fasilitas.....	69
4.3 Struktur Organisasi.....	75
BAB V HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI.....	77
5.1 Hasil Penelitian	77
5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner (Pretest).....	77
5.1.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	84
5.1.4 Hasil Wawancara.....	107
5.2 Output Penelitian Terapan: Integrasi Citra Pariwisata Berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan	110
5.2.1 Pengaruh Citra Lingkungan (Planet) terhadap Kepuasan Wisatawan.....	114
5.2.2 Pengaruh Citra Ekonomi (Profit) terhadap Kepuasan Wisatawan	116
5.2.3 Pengaruh Citra Sosial (People) terhadap Kepuasan Wisatawan....	118
5.2.4 Kepuasan Wisatawan Memediasi Citra Pariwisata Berkelanjutan Terhadap Loyalitas Wisatawan.....	120
BAB 6 PENUTUP	125
6.1 Kesimpulan	125
6.2 Rekomendasi.....	127
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan.....	32
Tabel 5.1 Uji Validitas Citra Lingkungan (Planet).....	78
Tabel 5.2 Uji Validitas Citra Ekonomi (Profit)	80
Tabel 5.3 Citra Sosial (People).....	81
Tabel 5.4 Validitas Kepuasan Wisatawan.....	82
Tabel 5.5 Loyalitas Wisatawan	82
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel.....	83
Tabel 5.7 Daerah Asal.....	85
Tabel 5.8 Jenis Kelamin Wisatawan.....	87
Tabel 5.9 Usia.....	88
Tabel 5.10 Tingkat Pendidikan.....	89
Tabel 5.11 Pekerjaan.....	90
Tabel 5.12 Frekuensi Berkunjung.....	91
Tabel 5.13 Pendapatan	92
Tabel 5.14 Pengeluaran Wisatawan.....	93
Tabel 5.15 Nilai Loading Faktor Output AMOS.....	97
Tabel 5.16 Loading Faktor Uji Valid AMOS.....	99
Tabel 5.17 Uji Valid AVE dan Uji Reliabel Indikator AMOS	100
Tabel 5.18 Goodness of Fit	102
Tabel 5.19 Goodness of Fit	103
Tabel 5.20 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	104
Tabel 5.21 P Value.....	105
Tabel 5.22 Sobel Test	106
Tabel 5. 23 Daftar Informan Wawancara.....	107
Tabel 5.24 Panelis FGD Jumat, 05 Juli 2024	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kawasan Ekonomi Khusus Indonesia	15
Gambar 2.2 Triple Bottom Line (Elkington, 1997)	21
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	37
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	40
Gambar 4.1 Peta Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika	62
Gambar 4.2 Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika	62
Gambar 4.3 Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika	63
Gambar 4.4 Manfaat Investasi di KEK Mandalika Ilustrasi Perencanaan KEK Mandalika	63
Gambar 4.5 Milstone historis KEK Mandalika	66
Gambar 4.6 Multiplier Effect Penyelenggaraan Event di KEK Mandalika	68
Gambar 4.7 Masjid Nurul Bilad	70
Gambar 4. 8 Kuta Beach Park	71
Gambar 4.9 Bazaar Mandalika	72
Gambar 4.10 Sentra Parkir Mandalika.....	72
Gambar 4.11 Balawisata	73
Gambar 4.12 Taman Bermain Anak	74
Gambar 4.13 Struktur Organisasi ITDC Mandalika	75
Gambar 5.1 Struktur Awal SEM	96
Gambar 5.2 Struktur Uji Validitas dan Construct Reliability	98
Gambar 5.3 Model CFA.....	101
Gambar 5.4 Modifikasi Akhir	103
Gambar 5.5 Model Integrasi Citra Pariwisata Berkelanjutan dengan Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan.....	114
Gambar 5.6 FGD	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rencana Pernyataan Kuesioner	139
Lampiran 2. Kuesioner.....	142
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	147
Lampiran 4 Output Spss.....	152
Lampiran 5 Gambar, Output Amos, Analisis Data.....	159
Lampiran 6 Jawaban Responden	168
Lampiran 7 Dokumentasi	181

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika tentang citra destinasi tersebut dengan harapan untuk menghasilkan rekomendasi kepada pengambil keputusan dan mengevaluasi efektivitas sebuah program. Mengintegrasikan citra pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan serta Membuat model integrasi citra pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan Penelitian ini merupakan jenis penelitian terapan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan Model Persamaan Struktural atau biasa dikatakan (*SEM*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner, Interview, Studi Dokumen dan FGD. Kuesioner tersebar sebanyak 210 responden. Representatif wisatawan kebanyakan berasal dari Lombok. Temuan penelitian bahwa citra lingkungan (Planet) menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan sedangkan citra ekonomi (profit), dan citra sosial (people) KEK Mandalika tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Serta Kepuasan wisatawan tidak memediasi secara signifikan antara Citra Pariwisata Berkelanjutan terhadap Loyalitas Wisatawan. Implikasi penelitian terapan ini memberikan Model Integrasi Citra Pariwisata Berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan

Kata kunci: Integrasi Citra Pariwisata Berkelanjutan, KEK Mandalika, Triple Bottom Line, Kepuasan Wisatawan, Loyalitas Wisatawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Lombok di Nusa Tenggara Barat mempunyai salah satu kawasan pariwisata DSP (*Destinasi Super Prioritas*) yaitu Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika di Kuta, kecamatan Pujut yang menyediakan pemandangan pantai alami dan indah. Dimulai dari Pantai Gerupuk, Pantai Kuta Mandalika, Pantai Aan, Pantai Seger yang menghadap Samudra Hindia. Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika menawarkan wisata bahari dengan pesona pantai dan bawah laut yang memukau. Mandalika berasal dari nama seorang tokoh legenda, *Putri Mandalika* dikenal dengan paras yang cantik. Setiap tahunnya, masyarakat Lombok Tengah merayakan upacara *Bau Nyale*, yaitu ritual mencari cacing laut yang dipercaya sebagai jelmaan dari Putri Mandalika. Perayaan ini merupakan atraksi budaya yang unik dan menarik wisatawan baik lokal maupun internasional.

Hadirnya ITDC (*Indonesia Tourism Development Corporation*) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang terspesialisasi dalam pengembangan dan pengelolaan kompleks terintegrasi di daerah kawasan Mandalika dan didukung melalui Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2014 untuk menjadi Kawasan Ekonomi Khusus yang diharapkan dapat mengakselerasi sektor Pariwisata Provinsi NTB. Adanya berbagai macam atraksi yang ditawarkan di kawasan tersebut dalam menunjang Kepariwisata dan destinasi The Mandalika yang mengandalkan Event bertaraf Internasional dan dengan adanya sirkuit International yang dinamai *Pertamina Mandalika International Street Circuit* (PMISC) dan didukung oleh

sarana dan prasarana yang memadai dalam penyelenggaraan event-event international.

Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika (KEK Mandalika) seluas area 1.035,67 Ha diharapkan dapat mengakselerasi sektor pariwisata Provinsi Nusa Tenggara Barat yang sangat potensial. KEK Mandalika memiliki konsep pengembangan pariwisata berwawasan lingkungan dengan pembangunan objek-objek wisata dan daya tarik wisata yang selalu berorientasi kepada kelestarian nilai dan kualitas lingkungan hidup yang ada di masyarakat. KEK Mandalika adalah KEK yang paling menarik bagi para investor saat ini dan diharapkan menjadi destinasi wisata kelas dunia. KEK Mandalika diproyeksikan menarik investasi sebesar Rp.40T dan diharapkan dapat menyerap tenaga kerja sebanyak 587.000 tenaga kerja hingga tahun 2025 (DPTMPTSP, 2020).

Pada penyelenggaraan musim 2022, jumlah penonton yang menyaksikan langsung di Sirkuit Mandalika berhasil menembus rekor tertinggi dalam sejarah penyelenggaraan World Superbike di berbagai negara. Yakni mencapai 51.629 penonton sehingga memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Nusa Tenggara Barat (Menpan, 2023). Dan pendapatan yang di dapatkan daerah kabupaten Lombok Tengah dari perhelatan Moto GP saja sebesar Rp 12,422 Milyar (Bappenda Loteng, 2022).

Meskipun Kuta Lombok potensial untuk dikembangkan, hingga saat ini kepariwisataan di Kuta Lombok masih dalam tahap pembangunan optimal. Berbeda halnya dengan kawasan wisata Nusa Dua Bali yang lahir oleh BTDC (Bali Tourism Development Corporation) sejak 1972 dan dimulainya pengembangan sejak tahun

1974 lalu. Kawasan pariwisata tersebut lebih dulu berkembang daripada Kuta Lombok sehingga citra destinasi disana lebih populer. Sedang berkembangnya kepariwisataan di Kuta Lombok yang dikembangkan oleh ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation) tentu memerlukan upaya yang serius terutama dari pemerintah maupun pihak terkait lainnya untuk mendorong pengembangan industri pelayanan. Sebab, maju atau tidaknya kepariwisataan di Kuta Lombok akan mempengaruhi perkembangan kepariwisataan di Pulau Lombok khususnya dan Provinsi Nusa Tenggara Barat pada umumnya. Oleh sebab itu, perlu adanya langkah-langkah evaluasi untuk menjaga pada konsep pengembangan The Mandalika sebagai destinasi pariwisata berkelanjutan.

Sebagai destinasi wisata yang sedang berkembang sejak penetapan The Mandalika tahun 2014 telah menarik jumlah kunjungan wisatawan ke NTB baik lokal maupun asing jika dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi NTB menurut NTB Satu Data (2022). Penulis menginterpretasi data tersebut di tahun 2014 jumlah kunjungan wisatawan ke Nusa Tenggara Barat tembus angka 1.629.122, tahun 2015 meningkat sebesar 2.210.527, tahun 2016 meningkat sebesar 3.094.437, tahun 2017 meningkat juga sebesar 3.508.903 dalam rentang waktu 2014 – 2017, telah terjadi pertumbuhan yang mencolok dalam kunjungan wisatawan ke NTB menandai bahwa daya tarik yang semakin besar dari tujuan wisata tersebut, dengan pertumbuhan kunjungan yang berkesinambungan selama periode tersebut. Tren ini mencerminkan daya tarik destinasi NTB semakin populer di mata pelancong. Tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 2.812.379 dikarenakan Lombok terguncang bencana gempa pada waktu tersebut, dan tahun

2019 meningkat lagi sebesar 3.706.352, dan tahun 2022 terjadi penetrasi kunjungan wisatawan setelah covid-19 sebesar 1.376.293

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui website <https://ihram.republika.co.id/> Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat Optimis menargetkan dua juta kunjungan wisatawan pada tahun 2023 dengan upaya-upaya mempromosikan pariwisata NTB seperti mendorong maskapai membuka rute penerbangan langsung, mengikuti agenda ASEAN Tourism Forum (ATF) beserta sejumlah agenda-agenda pariwisata NTB yang masuk dalam kalender pariwisata nasional seperti Festival Pesona Bau Nyale, Senggigi Sunset Jazz Gili Festival, Festival Perang Topat. Adapun Festival Internasional yang dilaksanakan di NTB, seperti WSBK, MXGP, MotoGP (Nursalikhah, 2023)

Destinasi wisata di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika telah terpengaruh oleh berkembangnya mass tourism. Industri pariwisata mulai dituntut untuk turut memperhatikan dampak lingkungan dari pengembangan destinasi tersebut (Estriani, 2019). Destinasi tersebut juga telah terpengaruh oleh peningkatan penggunaan sumber daya pariwisata menyusul pertumbuhan industri yang pesat sejak ditetapkan KEK Mandalika pada tahun 2014 oleh Peraturan Pemerintah nomor 52 untuk menjadi KEK Pariwisata. Konsep keberlanjutan yang diusung tidak akan berjalan dengan maksimal jika nantinya ini akan memperburuk citra destinasi bila tidak ada evaluasi dan langkah yang konkrit dari para pemangku kepentingan dalam implementasinya.

Pemerintah PUPR memilih lima yang menjadi KSPN Super Prioritas yakni Danau Toba, Borobudur, Manado-Likupang-Bitung, Mandalika, dan Labuan Bajo.

Sehubungan dengan hal itu, Kepala BPIW Hadi Sucahyono menyatakan Kementerian PUPR menugaskan BPIW untuk membuat perencanaan secara terpadu melalui Rencana Induk Pariwisata Terpadu (RIPT) atau *Integrated Tourism Master Plan* (BPIW, 2020). Dan kawasan Mandalika salah satu dari KSPN Super Prioritas. Terdapat pedoman dalam hal keberlanjutan seperti Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2021

Adanya berbagai macam dampak negatif pertumbuhan pariwisata jika tidak dikelola dengan baik maka akan memperburuk citra dan kesetiaan destinasi pariwisata. Beberapa permasalahan yang muncul dari beberapa media yang dipercaya dalam mengintegrasikan sustainable tourism dan citra destinasi kepada calon wisatawan seperti persoalan parkir liar dengan tarif mahal kembali terjadi di KEK Mandalika (Radar Lombok, 2023), menurut Kepala Ombudsman NTB, Dwi Sudarsono (2023), penarikan/pemungutan parkir yang dilakukan oleh Pokdarwis Pesona Mandalika Kuta di tepi jalan umum depan Sirkuit Mandalika, dan penarikan/pungutan parkir di Pantai Kuta dilakukan tanpa dasar kewenangan alias pungli (Fahri, 2023). Dan beberapa media mainstream menggambarkan secara negatif kepada citra Mandalika dalam aspek pengelolaannya, masih terbatasnya sumber daya pengelola destinasi wisata di The Mandalika dalam mengembangkan program-program sustainable tourism dalam memperkuat citra The Mandalika sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Kurang optimalnya pengawasan dan kontrol yang ketat dalam pengelolaan destinasi wisata KEK Mandalika, sehingga menjadi tantangan bersama dalam implementasi konsep sustainable tourism secara konsisten dan berkesinambungan sehingga kurang

maksimal evaluasi dan monitoring yang sistematis terhadap pengaruh integrasi pariwisata berkelanjutan dan citra destinasi menuju loyalitas kepada pengunjung, sehingga sulit untuk mengetahui apakah upaya tersebut berhasil meningkatkan jumlah kunjungan dan loyalitas pengunjung.

Terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa penulis yang berkaitan dengan thesis ini seperti yang ditunjang oleh ungkapan Hall (2011) terjadinya perkembangan dalam penelitian tentang pariwisata berkelanjutan. Hal ini membuat penulis mengkaji aspek berkelanjutan di Lokus Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika. Adapun jurnal yang diperoleh berkaitan dengan teori Citra Destinasi dalam pengembangan suatu Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika seperti yang dibuat oleh Pahrudin et al, (2023) yang berjudul “A Large-Sport Event and its Influence on Tourism Destination Image in Indonesia” , dan penelitian yang dibuat Hizmi et al (2023), “Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dalam Mendukung *Event* Moto-GP” dari penelitian tersebut tentunya dukungan terhadap pengembangan pariwisata dan pencitraan destinasi dalam rangka perhelatan MotoGP di Indonesia masih belum ada dan persepsi masyarakat lokal dalam aspek lingkungan tidak signifikan pengaruhnya dalam mendukung pengembangan pariwisata terhadap pemerintah penyelenggara event. Pengetahuan wisatawan terkait pengembangan akan Kawasan Kuta Mandalika masih kurang (Tantra, 2022) serta isu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi kendala dalam mendukung DSP Mandalika yang tentu mempengaruhi citra destinasi itu sendiri.

Permasalahan-permasalahan tersebut perlu diatasi dengan melakukan tindakan yang tepat dan efektif dalam mengintegrasikan citra pariwisata berkelanjutan dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Perlu adanya kerja sama antara pihak-pihak terkait, termasuk pengelola destinasi wisata baik itu ITDC, pemerintah, masyarakat setempat dan pengunjung untuk mencapai tujuan yang diharapkan

Keberlanjutan berupaya mengintegrasikan berbagai kepentingan yang berbeda mengenai lingkungan hidup serta pembangunan sosial dan ekonomi, dalam upaya meningkatkan daya saing industri pariwisata dalam jangka panjang. Pembangunan berkelanjutan mengandung arti sudah tercapainya keadilan sosial dari generasi ke generasi (Supriatna, 2021). Karakter cross-sectional dari pembangunan pariwisata berkelanjutan menyajikan di mana banyak pemangku kepentingan terlibat, tetapi perlunya memaksimalkan aktor individu yang memiliki pengetahuan, kekuatan atau legitimasi untuk melembagakan sistem solusi komprehensif yang dibutuhkan. Mengembangkan kerangka perencanaan pariwisata yang dapat menangani domain masalah yang kompleks diperlukan untuk membuat pariwisata berkelanjutan.

Destination image, fasilitas wisata, dan experiential marketing merupakan faktor yang penting untuk menunjang kepuasan wisatawan dalam melakukan kunjungan wisatanya ke suatu tempat wisata yang bisa menyebabkan loyalitas pengunjung, karena kepuasan merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk loyalitas konsumen (Setyawibowo, 2019)

Untuk dapat menarik wisatawan berkunjung ke sebuah kawasan wisata, sangat tergantung pada perilaku wisatawan itu sendiri. (Isa & Ramli, 2014). Salah satu faktor penting yang memengaruhi pemilihan destinasi wisata adalah niat berkunjung wisatawan *tourist intention* (Mohaidin, et al., 2017). Ketika niat perilaku wisatawan positif, maka loyalitas wisatawan akan terbentuk positif. Banyak studi yang membuktikan bahwa niat berkunjung wisatawan sangat dipengaruhi oleh citra destinasi (Isa & Ramli, 2014).

.Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji model integrasi pariwisata berkelanjutan yang mengadopsi konsep Triple Bottom Line ke dalam citra destinasi Mandalika yang dapat dipertahankan menuju loyalitas dan untuk mengetahui profil, citra destinasi (planet,profit,people), kepuasan, dan niat loyalitas wisatawan destinasi wisata Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika.

Penelitian ini berfokus pada teori perilaku konsumen yang menganalisis perilaku individu, kelompok, dan organisasi untuk memilih, membeli, menggunakan barang, jasa, ide, atau pengalaman demi memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Kotler & Keller, 2008). Faktor yang mempengaruhi perilaku loyalitas konsumen dua diantaranya adalah kepuasan wisatawan dan citra (Vanessa, 2008). Pemerintah setempat harus mengembangkan citra dari Kawasan Kuta Mandalika Lombok sebagai kawasan wisata prioritas kelas dunia agar menarik wisatawan untuk berkunjung (Tantra, 2022)

Tidak bisa dipungkiri, pariwisata merupakan salah satu kunci pendongkrak perekonomian masyarakat karena kegiatan ini berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat daerah wisata. Jika pariwisata berkembang dengan baik

maka ekonomi masyarakat juga membaik. Sebaliknya jika pariwisata memburuk maka perekonomian masyarakat juga akan memburuk. Terkait dengan latar belakang diatas maka penting bagi penulis untuk observasi, menggambarkan, menjelaskan perkembangan Destinasi Pariwisata Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika terkait dengan wisatawan dikarenakan menurut Dwiputra (2013) wisatawan menjadi salah satu aspek penting yang perlu menjadi pertimbangan dalam pengembangan pariwisata.

Peningkatan loyalitas wisatawan sangat dibutuhkan dalam perkembangan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan mengintegrasikan pariwisata berkelanjutan dan citra destinasi untuk mendukung peningkatan ekonomi Indonesia dan daerah. Namun potensi besar Kawasan Ekonomi Khusus apabila tidak bisa menjaga Citra Destinasi Mandalika maka penurunan kepuasan wisatawan mempengaruhi loyalitas wisatawan. Otomatis integrasi pariwisata berkelanjutan dan citra destinasi Kawasan Ekonomi Khusus adalah pilihan yang tepat untuk menuju loyalitas wisatawan.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan masalah (research problem) sebagai berikut:

- a. Bagaimana integrasi citra pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan?
- b. Bagaimana model integrasi citra pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Pada kasus ini tujuan umum bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika tentang citra destinasi tersebut dengan harapan untuk menghasilkan rekomendasi kepada pengambil keputusan dan mengevaluasi efektivitas sebuah program.

Penelitian ini dilakukan secara umum lebih kepada mengevaluasi efektivitas sebuah program di Kawasan Ekonomi Khusus terkait perspektif wisatawan dan melatih penulis agar mampu menyusun tulisan ilmiah bersifat terapan dengan benar, memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang pariwisata bagi penulis dan pembacanya, memberi sumbangan pemikiran, atau mendukung perkembangan konsep keilmuan maupun memberi solusi yang kreatif.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun yang menjadi tujuan khusus dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui, memperoleh data dan informasi mengenai:

- a. Mengintegrasikan citra pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan
- b. Membuat model integrasi citra pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan, pengembangan teori, dan relevansi praktis dalam bidang manajemen destinasi, industri perhotelan serta memberikan dampak positif terhadap pemangku kepentingan dalam pengimplementasi pariwisata berkelanjutan (Sustainable Tourism).

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis bersifat aplikatif dilakukan untuk memberikan kecukupan dan mampu untuk mengetahui bagaimana fenomena yang terjadi secara nyata. Bagian terbaik dari penerapan yang telah terjadi dan memberikan rekomendasi ilmu pengetahuan terapan di bidang Pariwisata. Terdapat 4 target dari manfaat penelitian ini dilakukan antara lain:

a. Untuk Mahasiswa

Dapat mengembangkan kreatifitas dan ide yang dimiliki mahasiswa. Hasil kajian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah dan memperluas wawasan bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi.

b. Untuk Politeknik Negeri Bali

Dapat menambah informasi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa dengan tujuan memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

c. Untuk Pemangku Kepentingan

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk manajemen destinasi dalam mengimplementasikan pariwisata berkelanjutan dengan mengetahui loyalitas wisatawan di KEK Mandalika

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai aktivitas pengembangan destinasi pariwisata untuk mendukung pariwisata berkelanjutan.

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Destinasi Pariwisata di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika telah terpengaruh oleh perkembangan mass tourism. Industri pariwisata mulai dituntut untuk turut memperhatikan dampak lingkungan dari pengembangan destinasi pariwisata tersebut. Destinasi tersebut juga telah terpengaruh oleh peningkatan penggunaan sumber daya pariwisata menyusul pertumbuhan industri yang pesat sejak ditetapkan KEK Mandalika pada tahun 2014 oleh Peraturan Pemerintah nomor 52 untuk menjadi KEK Pariwisata. Konsep keberlanjutan yang diusung tidak akan berjalan dengan maksimal jika nantinya ini akan memperburuk citra destinasi bila tidak ada evaluasi secara optimal dalam pengelolaan dan promosinya, penelitian ini menyimpulkan Integrasi Citra Pariwisata Berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan sebagai berikut.

Citra destinasi yang paling memuaskan wisatawan disini adalah citra lingkungan, bahwasannya gambaran citra lingkungan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika memuaskan wisatawan secara signifikan. ITDC, Pemerintah daerah dan stakeholder lainnya telah mengantisipasi terkait pengelolaan lingkungan untuk saat ini memuaskan wisatawan dalam menjaga citra destinasi.

Dalam penerapannya Pemerintah Daerah dan ITDC sudah menerapkan aspek-aspek berkelanjutan dari segi Lingkungan, Sosial, dalam peningkatan Ekonomi. Namun yang harus diperhatikan kepada seluruh pemangku kepentingan

baik pengelola dan lebih-lebih masyarakat sekitar. Untuk sama-sama menjaga kondusifitas Citra Destinasi Mandalika dari sudut pandang wisatawan, dilihat dari H4 ditolak bahwa kepuasan wisatawan belum signifikan pengaruhnya dalam memediasi Citra Pariwisata Berkelanjutan (planet,profit,people) terhadap Loyalitas Wisatawan.

Dalam model Integrasi Citra Pariwisata Berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dengan Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan menjelaskan bahwa Pengolahan sampah dalam implementasi waste management harus di evaluasi dan dioptimalisasi lagi oleh pengelola KEK Mandalika di seluruh kawasan. Hal ini yang memang menjadi indikasi ketidakpuasan dalam berpergian dan menikmati Kawasan. Suasana tenang dan santai menjadi penilaian yang kuat pada indikator citra lingkungan/planet. Hal ini mampu memberikan kepuasan kepada wisatawan sesuai dengan data empiris yang didapatkan di lapangan. Suasana yang tenang dan santai menjadi faktor mengapa wisatawan puas dalam mengunjungi Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika mengingat potensi alam yang ada sangatlah indah.

Citra ekonomi (profit) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Mandalika, sehingga analisis model penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan citra ekonomi profit harus ada upaya peningkatan dan evaluasi Otoritas KEK dalam hal ini Mandalika ITDC, Pemda Daerah, Masyarakat, harus menjaga citra ekonomi profit sehingga peningkatan kepuasan wisatawan bertambah secara signifikan kepada wisatawan.

Hal ini dibuktikan dari temuan adanya indikasi sistem transportasi umum yang kurang baik, fasilitas perbelanjaan yang kurang maksimal dalam pengelolaannya, harga barang dan jasa yang kurang masuk akal, serta kurangnya atraksi dan aktivitas wisatawan dalam memuaskan harapannya.

Analisis model penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan pengaruh citra sosial (people) yang positif namun kurang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Upaya Otoritas KEK dalam hal ini ITDC setempat harus mengoptimalkan citra sosial people untuk peningkatan kepuasan wisatawan. Hal ini harus diperbaiki dengan upaya bersama tidak hanya ITDC selaku pengembangan kawasan melainkan tugas bersama lebih-lebih Pemda Daerah, Akademisi, dan Masyarakat. Otoritas KEK Mandalika dan pemangku kepentingan berkewajiban memberikan peningkatan Citra Sosial (People) sehingga memuaskan wisatawan secara signifikan. Penilaian wisatawan terhadap melimpahnya peluang pembelajaran budaya pada indikator citra sosial (people) dalam memberikan pengaruh yang tinggi kepada kepuasan wisatawan

6.2 Rekomendasi

ITDC sebagai image pengelola Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika berkolaborasi dengan Pemda Daerah, berkewajiban terhadap upaya memberikan Citra Destinasi Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika secara Berkelanjutan dalam hal ini diwakilkan oleh Citra Lingkungan (Planet), Citra Ekonomi (Profit), Citra Sosial (People), dari temuan pembahasan Analisis Kuantitatif. yang mewakili wisatawan adalah wisatawan Lokal ataupun persepsi wisatawan Lombok. Untuk meningkatkan penilaian kepuasan wisatawan dari Citra Lingkungan (Planet)

penulis memberikan saran evaluasi “Pengolahan sampah dalam implementasi waste management harus ditingkatkan lagi oleh pengelola KEK Mandalika di seluruh kawasan”. Meningkatkan kepuasan wisatawan dari Citra Ekonomi (Profit) memberikan saran evaluasi “memaksimalkan sistem transportasi yang mencakup jalan raya, kendaraan dan fasilitas transportasi Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika yang kurang memuaskan wisatawan” “pemanfaatan optimal fasilitas Bazaar Mandalika”, “sosialisasi kepada masyarakat setempat terkait pedagang kaki lima dan penjualan gelang yang ditawarkan oleh masyarakat ke wisatawan harus diberikan sosialisasi lagi”, serta “penambahan atraksi dan aktivitas wisata dalam penawaran Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dalam bentuk Festival Budaya”. Untuk meningkatkan kepiasan wisatawan dalam Citra Sosial (People) memberikan saran evaluasi “membuat program atraksi budaya yang menarik”, “membuat objek wisata sejarah yang menarik”, “membuat festival budaya/acara budaya yang menarik”, “membuat program kesenian dan kerajinan lokal yang menarik”, “membuat identitas dan tradisi budaya yang unik”, “mensosialisasikan program untuk membuat keramahan dan sikap menolong warga setempat”

Pengetahuan wisatawan akan bernilai kecil apabila tidak disertai dengan tanggung jawab pihak yang berwenang. Peran kepuasan setiap individu dalam mempengaruhi loyalitas menjadi salah satu faktor penting yang harus dimiliki. Kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika diharapkan dapat membantu mengarahkan pelanggan untuk menjadi loyal, hal ini juga selaras dengan pendapat Sekda Lombok Tengah dan Kabid Pengembangan Destinasi DISPAR NTB dalam acara FGD tanggal 05 Juli 2024.

Wisatawan akan mampu membentuk perilaku loyal yang lebih baik jika pengetahuan terhadap citra lingkungan (people), citra ekonomi (profit), citra sosial (people) telah baik didampingi tingkat kepuasan wisatawan yang menikmati kawasan. Berdasarkan analisis saran yang teridentifikasi, adapun rekomendasi program dalam meningkatkan citra destinasi pariwisata berkelanjutan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dalam hal kepuasan dan loyalitas wisatawan yakni, mengkaji ulang pengelolaan sampah terpadu di kawasan tersebut, mengembangkan sistem transportasi yang terintegrasi dan efektif, optimalisasi fasilitas Bazaar Mandalika, program edukasi dan sosialisasi untuk pedagang lokal, peningkatan atraksi budaya, pengembangan objek wisata sejarah dan budaya guna menambahkan dimensi ke dalam pengalaman wisata di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika

Rekomendasi program tersebut diharapkan dapat mendukung ITDC dan Pemda dalam meningkatkan citra KEK Mandalika sebagai destinasi pariwisata berkelanjutan. Media juga harus bisa memberikan informasi yang tepat dan akurat untuk menjaga Citra Mandalika mengingat peran media massa sangatlah mempengaruhi persepsi calon wisatawan itu sendiri. Tujuan utama dalam upaya mempromosikan suatu destinasi adalah merencanakan citra destinasi tersebut kepada para wisatawan potensial sehingga menjadi sesuatu hal yang diharapkan para wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aczel, W. (2018). *What is the Triple Bottom Line and Why is it Crucial for Business Success?*. <https://leadersinenergy.org/what-is-the-triple-bottom-line-and-why-is-it-crucial-for-business-success/>
- Ahmad, A. B. (2018). Citra Destinasi Dan Pengaruhnya Terhadap Intensi Untuk Berkunjung Kembali Di Sulawesi Selatan Sebagai Destinasi Pariwisata. *Sosiohumaniora*, 20(3), 207-214.
- Alvi, M. (2016). A manual for selecting sampling techniques in research. In Munich Personal RePEc Archive. https://mpra.ub.unimuenchen.de/70218/1/MPRA_paper_70218.pdf
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Artuğer, S., Çetinsöz, B. C., & Kılıç, I. (2013). The effect of destination image on destination loyalty: An application in Alanya. *European Journal of Business and Management*, 5(13), 124-136.
- Bapenda Loteng, (2022) *Moto GP Sumbang Pajak Rp 12,422 Miliar untuk Loteng, Ini Rincian Sumbernya*. https://ntb.bpk.go.id/wp-content/uploads/2022/07/LRN_-04_06-Moto-GP-Sumbang-Pajak-Rp-12422-Miliar_Rev-Ksb.pdf.
- Bazazo, I., Elyas, T., Awawdeh, L., & Faroun, M. (2017). The impact of Islamic attributes of destination on destination loyalty via the mediating effect of tourist satisfaction. *International Journal of Business Administration*, 8(4), 65-78.
- Berezina, K., Cobanoglu, C., Miller, B. L., & Kwansa, F. A. (2012). The impact of information security breach on hotel guest perception of service quality, satisfaction, revisit intentions and word-of-mouth. *International journal of contemporary hospitality management*, 24(7), 991-1010.
- Bollen, K. A., & Hoyle, R. H. (2012). Latent variables in structural equation modeling. *Handbook of structural equation modeling*, 56-67.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27. doi:10.1177/002224379303000102
- BPIW (2020). *Lima KSPN Super Prioritas Dikembangkan Melalui Perencanaan Secara Terpadu*. <https://bpiw.pu.go.id/article/detail/lima-kspn-super-prioritas-dikembangkan-melalui-perencanaan-secara-terpadu>

- Buhalis, D., & Costa, C. (Eds.). (2006). *Tourism management dynamics: trends, management and tools*. Routledge.
- Choi, H. C., & Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism management*, 27(6), 1274-1289.
- Coban, S. (2012). The Effects of the Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty : The Case of Cappadocia.
- Cooper, D.R. and Schindler, P.S. 2006. *Business Research Method*, 10th ed. NY; The McGraw-Hill Companies.Inc
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Third Edition). SAGE Publications
- Crompton, J. L. (1979). An assessment of the image of Mexico as a vacation destination and the influence of geographical location upon that image. *Journal of travel research*, 17(4), 18-23.
- Dwiputra, R. (2013). Preferensi wisatawan terhadap sarana wisata di kawasan wisata alam erupsi Merapi. *Jurnal perencanaan wilayah dan kota*, 24(1), 35-48.
- Elkington, J. (1997). The triple bottom line. *Environmental management: Readings and cases*, 2, 49-66.
- Estriani, H. N. (2019). Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Mandalika Dalam Implementasi Konsep Pariwisata Berbasis Ecotourism: Peluang Dan Tantangan. *Jurnal Hubungan Internasional*, 2(1).
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 00149.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Fahri, H. (2023). Investigasi Ombudsman Temukan Praktik Pungli Jejal Pengelolaan Parkir KEK Mandalika, ITDC dan Pemda akan Dipanggil. <https://insidelombok.id/berita-utama/investigasi-ombudsman-temukan-praktik-pungli-jejal-pengelolaan-parkir-kek-mandalika-itdc-dan-pemda-akan-dipanggil/>
- Fakeye, P. C., & Crompton, J. L. (1991). Image differences between prospective, first-time, and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of travel research*, 30(2), 10-16.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 328–388.

- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 edisi 9 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Given, L.M. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. California: Sage
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006), *Multivariate Data Analysis*, 6* Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Hair, J. F., Gabriel, M., & Patel, V. (2014). AMOS covariance-based structural equation modeling (CB-SEM): Guidelines on its application as a marketing research tool. *Brazilian Journal of Marketing*, 13(2).
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hall, C. (2011). *Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: From first- and second-order to thirdorder change?*. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 649- 671. doi:10.1080/09669582.2011.555555.
- Hart, S. L., & Milstein, M. B. (2003). Creating sustainable value. *Academy of Management Perspectives*, 17(2), 56-67.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Hizmi, S., Rizkiyah, P., Royanow, A. F., Aswad, M., & Nawawi, N. (2023). Peningkatan kapasitas sdm di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika dalam mendukung event MOTOGP. *MITRA: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 7(1), 62-73.

- Homburg, C., Wieseke, J., & Hoyer, W. D. (2009). Social identity and the service-profit chain. *Journal of Marketing*, 73(2), 38-54.
- Ihsan, M., Rosyid, G. Y., & PERDANA, A. (2019). Strategi Positioning dan Citra Destinasi Objek Wisata Air Danau Sipin Jambi. *Jurnal Manajemen dan Sains (JMAS)*, 4(2), 205-210.
- Indira, D., Ismanto, S. U., & Santoso, M. B. (2013). Pencitraan Bandung Sebagai Daerah Tujuan Wisata: Model Menemukanali Ikon Bandung Masa Kini. *Sosiohumaniora*, 15(1), 45-54.
- Isa, S. M., & Ramli, L. (2014). Factors influencing tourist visitation in marine tourism: lessons learned from FRI Aquarium Penang, Malaysia. *International journal of culture, tourism and hospitality research*, 8(1), 103-117.
- ITDC. <https://www.itdc.co.id/portofolio/the-mandalika>
- ITDC. (2023). *Surat Keputusan Direksi Nomor 038.1/SK/ITDC.01/VII/2023 Tentang Struktur Organisasi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia*. Direktur Utama PT Pengembangan Pariwisata Indonesia. Jakarta
- Jazuli, A. (2015). Dinamika hukum lingkungan hidup dan sumber daya alam dalam rangka pembangunan berkelanjutan. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 4(2), 181-197.
- KEK Mandalika. Mandalika. <https://kek.go.id/kawasan/KEK-Mandalika>
- Kemenparekraf. (2021). *Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Kepariwisataaan*. Kemenparekraf: Jakarta
- Kemenparekraf. (2023). *Siaran Pers: Menparekraf: MotoGP Mandalika 2023 Berjalan Sukses, Lampau Target Jumlah Penonton*. <https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-menparekraf-motogp-mandalika-2023-berjalan-sukses-lampau-target-jumlah-penonton>
- Keppres. (2022). *Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 10 Tahun 2022 tentang Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/215274/keppres-no-10-tahun-2022>
- Kotler, P. (1993). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: FE. Universitas Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing strategy*. In *London: London Business Forum*.

- Kotler, P., & Keller, K.L (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Education: Boston
- Kresno et al (1999). Aplikasi Penelitian Kualitatif dalam Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pemberantasan Penyakit Menular dan Penyehatan Lingkungan Pemukiman Depkes RI. Jakarta.
- Lee, S. W., & Xue, K. (2020). A model of destination loyalty: Integrating destination image and sustainable tourism. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(4), 393-408.
- Loehlin, J.C. (1998). *Latent Variable Models: An Introduction to Factor, Path, and Structural Analysis*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Lovelock, et al. (2010). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi Ketujuh. *Diterjemahkan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera*. Jakarta: Erlangga.
- Loviannauli, T. P., & Nugroho, S. (2021). Penelitian Komparatif Mengenai Pengelolaan Sampah di Daya Tarik Wisata Pantai Candikusuma Jembarana dan Pantai Kuta Badung.
- Mendes, J., Oom do Valle, P., Guerreiro, M. M., & Silva, J. A. (2010). The tourist experience: Exploring the relationship between tourist satisfaction and destination loyalty. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 58(2), 111-126.
- Menpan. (2023). *Manparekraf Ajak Wisatawan Nonton Dan Meriahkan Ajang WSBK 2023 Di Mandalika*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/menparekraf-ajak-wisatawan-nonton-dan-meriahkan-ajang-wsbk-2023-di-mandalika>.
- Miller, G. (2001). The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers. *Tourism management*, 22(4), 351-362.
- Mohaidin, Z., Wei, K. T., & Murshid, M. A. (2017). Factors influencing the tourists' intention to select sustainable tourism destination: a case study of Penang, Malaysia. *International Journal of Tourism Cities*, 3(4), 442-465.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2), 177-181.

- Ni'matuzahroh, S. P. M. S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi* (Vol. 1). UMMPress.
- Nursalikhah, A (2023). *NTB Optimis Target Kunjungan Dua Juta Wisatawan Tercapai Pada 2023*. <https://ihram.republika.co.id/berita/rptera366/ntb-optimistis-target-kunjungan-dua-juta-wisatawan-tercapai-pada-2023>
- Nusa Tenggara Barat. DPMPTSP. (2020). *KEK Mandalika*. <https://investasi.perizinan.ntbprov.go.id/2020/10/21/kek-mandalika/>
- Nusa Tenggara Barat. Satu Data. (2022). *Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB)*. <https://data.ntbprov.go.id/dataset/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-provinsi-nusa-tenggara-barat-ntb>
- Norman, W., & MacDonald, C. (2004). Getting to the bottom of “triple bottom line”. *Business ethics quarterly*, 14(2), 243-262.
- Oppermann, M. (2000). Tourism destination loyalty. *Journal of Travel Research*, 39, 78–84.
- Pahrudin, P., Liu, L. W., Royanow, A. F., & Kholid, I. (2023). A large-sport event and its influence on tourism destination image in Indonesia. *Tourism and hospitality management*, 29(3), 335-348.
- Palguna, I., Mudana, I. G., & Murni, N. G. N. S. (2022). Pengelolaan Sustainability Ekonomi pada Pariwisata Berkelanjutan Amarta Retreat & Recreation. *Repositori Politeknik Negeri Bali*.
- Permenpar. (2021). *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 3 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Kepariwisataaan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/169039/permenpar-no-3-tahun-2021>
- Permenpar. (2021). *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2021*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/203906/permenpar-no-9-tahun-2021>
- Peraturan Pemerintah Nomor 52. (2014). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 52 Tahun 2014 tentang Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5491/pp-no-52-tahun-2014>
- Peraturan Pemerintah Nomor 40. (2021). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Ekonomi Khusus*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161949/pp-no-40-tahun-2021>
- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2010). Calculation for the Sobel Test: An interactive calculation tool for mediation tests. Retrieved August 2008.

- Pugra, I. W., Oka, I. M. D., & Suparta, I. K. (2021). Kolaborasi Pentahelix Untuk Pengembangan Desa Timpag Menuju Desa Wisata Berbasis Green tourism. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 7(2), 111-120.
- Radar Lombok. (2023). *Bisa Merusak Citra Pariwisata, Pemkab Loteng Diminta Tegas Sikapi Parkir Liar di KEK Mandalika*. <https://radarlombok.co.id/bisa-merusak-citra-pariwisata-pemkab-loteng-diminta-tegas-sikapi-parkir-liar-di-kek-mandalika.html>.
- Rahmawati, N. W., & Haryono, N. A. (2020). Analisis faktor yang memengaruhi financial management behavior dengan mediasi locus of control. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 549-563.
- Rajesh, R. (2013). Impact of tourist perceptions, destination image and tourist satisfaction on destination loyalty: A conceptual model. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(3), 67-78.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-12). Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen public realtions & media komunikasi konsepsi dan aplikasi*.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2000). Should we delight the customer?. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 86-94.
- Sawitri, M. Y., Budarma, I. K., & Oka, I. M. D. (2022). Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Pariwisata Berkelanjutan di De Vins Sky Hotel Seminyak.
- Swan, John E. and I. Frederick Trawick. (1980). "Satisfaction Related to Predictive vs. Desired Expectations", In: *Refining Concepts and Measures of Consumer Satisfaction and Complaining Behaviour*", H. Keith Hunt and Ralph L. Day, editors. Bloomington, *Indiana University School of Business*, pp. 7-12.
- Sedgwick, P. (2013). Convenience sampling. *Bmj*, 347, f6304. <https://doi.org/10.1136/bmj.f6304>
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyawibowo, W. B. (2019). *Pengaruh Citra Destinasi Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengunjung Taman Pintar Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- Shantika, B., Ernawati, N. M., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2021). Balinese Women's Role and Gender Gap in the Sustainable Tourism Development. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 49-57.
- Sudiarta, M., & Nurjaya, I. W. (2017). Keunikan Desa Penglipuran Sebagai Pendorong Menjadi Desa Wisata Berbasis Kerakyatan. *Soshum: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(3), 183.
- Sugarda, Y. B. (2020). *Panduan praktis pelaksanaan focus group discussion sebagai metode riset kualitatif*. Gramedia Pustaka Utama.
- Supitchayangkool, S. (2012). The differences between satisfied/dissatisfied tourists towards service quality and revisiting Pattaya, Thailand. *International Journal of Business and Management*, 7(6), 30.
- Supriatna, J. (2021). *Pengelolaan lingkungan berkelanjutan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Suryani, W., Peranginangin, J., Margery, E., & Setiawan, A. I. (2020). Revisited Intention on Islamic Heritage Destination in Indonesia. *Calitatea*, 21(176), 98-101.
- Tantra, T. (2022). Analisis Niat Wisatawan untuk Berkunjung ke Kawasan Kuta Mandalika Lombok. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 474-479.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology: how to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 10.
- Undang-Undang Nomor 09. (1990). *Kepariwisataann* <https://bphn.go.id/data/documents/90uu009.pdf>
- Undang-Undang Nomor 10 . (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataann* <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>
- Vanessa, G. (2007). Customer Relationship Management and Marketing Public Relations. *Bandung: Alfabeta*.
- Wijanarko, B. (2023). *Implementasi Fasilitas Dan Kemudahan KEK Pada Motogp Mandalika 2023 Dorong Pertumbuhan Ekonomi Wilayah*. <https://kek.go.id/id/media/press/implementasi-fasilitas-dan-kemudahan-kek-pada-motogp-mandalika-2023-dorong-pertumbuhan-ekonomi-wilayah>
- Wijanto, S.H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Winia, I. N., Ginaya, G., Mudana, I. G., & Widana, I. P. K. A. (2019). Best practice of green rural tourism: lesson from Sangkan Gunung, Karangasem. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 1(1), 21-33.
- Yaumi, M. (2011). Integrasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran. *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 14(1), 88-102.
- Yoeti, Oka A. P. (1991). *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesionl*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism management*, 26(1), 45-56.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.