

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TELAGA
MENJER KABUPATEN WONOSOBO**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun oleh:

Nama : Adinda Ariska Pramesti
NIM : 216820
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : Strata Satu / S-1

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA
2025**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TELAGA MENJER KABUPATEN WONOSOBO

Adinda Ariska Pramesti

(216820)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan seseorang terhadap konsumen disebuah objek wisata dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi ekspektasi seorang pengunjung atau wisatawan. Terdapat pengalaman wisatawan yaitu kesan yang diperoleh seseorang setelah berkunjung ke objek wisata ataupun membeli sebuah jasa apakah sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan pada pengunjung dari wisata Telaga Menjer baik yang sedang berkunjung maupun yang sudah berkunjung. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda pada X_1 0,144 dan X_2 579, uji t dengan hasil X_1 $0,000 < 0,05$ dan t-hitung $13,976 > t\text{-tabel } 1,98472$ dan X_2 $0,000 < 0,05$ dan t-hitung $13,913 > t\text{-tabel } 1,98472$ sehingga masing-masing variabel X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y. Kemudian pada uji F didapatkan hasil $0,000 < 0,05$ dan F-hitung $138,742$ dan F-tabel $3,09$ maka X_1 dan X_2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Wisatawan, Kepuasan Wisatawan, Telaga Menjer Kabupaten Wonosobo

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EXPERIENCE
ON TOURIST SATISFACTION AT TELAGA MENJER,
WONOSOBO REGENCY***

Adinda Ariska Pramesti

(216820)

ABSTRACT

Service quality refers to the form of service provided by an individual to consumers at a tourist destination, , delivered as well as possible to meet the expectations of visitors or tourists. Tourist experience refers to the impression gained by someone gained by someone after visiting a tourist attraction or purchasing a service, whether it aligns with their expectations or not. Data were collected through questionnaires distributed to visitors of Telaga Menjer, both those currently visiting and those who have visited previously. The analysis used multiple linear regression, with variable X_1 showing a coefficient of 0.144 and X_2 at 0.579. The t-test results showed that X_1 , had a significance value of $0.000 < 0.05$ with a t-count of $13.976 > t$ -table of 1.98472, and X_2 also had a significance value of $0.000 < 0.05$ with a t-count of $13.913 > t$ -table 1.98472, indicating that both X_1 and X_2 significantly influence Y. Furthermore, the F-test yielded a significance value of $0.000 < 0.05$ with an F-count 138.742 $> F$ -table of 3.09, indicating that X_1 and X_2 simultaneously affect Y.

Keywords: Service Quality, Tourist Experience, Tourist Satisfaction, Telaga Menjer, Wonosobo Regency

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Indonesia memiliki sumber daya alam yang sangat melimpah dan terkenal luas dalam dunia pariwisatanya. Kekayaan ini memberikan dampak positif bagi semua sektor pariwisata. Baik sumber daya alam yang alami maupun yang buatan memberikan keuntungan signifikan bagi negara. Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata utama, dengan cuaca yang mendukung aktivitas wisata. Banyak wisatawan lokal maupun mancanegara, memilih Indonesia sebagai negara tujuan untuk berlibur. Sektor pariwisata berkontribusi besar terhadap pengembangan berbagai aspek lokasi wisata dan memiliki dampak positif terhadap perekonomian negara, termasuk peningkatan devisa. Perkembangan sektor pariwisata juga mencerminkan perubahan yang cepat, seperti peningkatan kualitas dan kemajuan destinasi wisata, serta upaya untuk menarik wisatawan agar kembali berkunjung.

Provinsi Jawa Tengah merupakan provinsi dengan kekayaan sumber daya alam yang cukup melimpah. Provinsi Jawa Tengah juga memiliki curah hujan yang tinggi. Selain itu, Provinsi Jawa Tengah terdiri dari pegunungan sehingga cocok digunakan sebagai lahan pertanian yang dapat meningkatkan sektor ekonomi (Susanti & Wicaksono, 2019). Dalam sektor ekonomi banyak faktor yang menjadi pendukung, dengan adanya sektor-

sektor lain yang dapat menghasilkan pendapatan yang terbilang dapat memajukan perekonomian di Provinsi Jawa Tengah. Seperti halnya pada sektor pariwisata yang melaju pesat sehingga mendapatkan penghasilan yang cukup besar seiring berkembangnya zaman sebelum terjadinya pandemi covid-19. Dengan adanya kemajuan dalam sektor pariwisata banyak lowongan pekerjaan bagi masyarakat setempat. Provinsi Jawa Tengah memiliki kabupaten yang terkenal akan wisatanya, kabupaten yang menjadi tujuan wisatawan berkunjung yaitu Wonosobo, Salatiga, Kebumen, Klaten, Pati dan masih banyak lagi.

Wonosobo merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Wonosobo sudah cukup terkenal dikalangan masyarakat. Wonosobo terkenal dengan pariwisata yang cukup maju khususnya pariwisata di Dieng. Pariwisata sendiri merupakan sebuah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang untuk sementara waktu, dari satu tempat ke tempat lain, dengan sebuah rencana dengan tujuan tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati rekreasi atau memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Sihite Richard, 2000) dalam (Supriyadi, 2020). Kegiatan pariwisata biasanya dilakukan paling lama sampai 2 minggu. Kebanyakan wisatawan pergi berlibur selain untuk menikmati waktu banyak juga yang ingin berlibur untuk melepaskan rasa stress dengan mencari suasana baru. Kabupaten Wonosobo sering kali setiap tahunnya terjadi meningkatnya kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara. Kebanyakan wisatawan akan explore baik wisata

alam maupun wisata kuliner di Wonosobo. Berikut terdapat data tingkat kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara selama 5 tahun terakhir di Kabupaten Wonosobo.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan di Telaga Menjer

Tahun	Jumlah Wisatawan Nusantara	Jumlah Wisatawan Mancanegara	Total Pengunjung	Keterangan
2020	-	-	-	-
2021	22.219	-	22.219	Pada tahun 2021 terjadi kenaikan wisatawan nusantara setelah terjadinya Covid-19 di tahun sebelumnya.
2022	40.838	-	40.838	Pada tahun 2022 terjadi kenaikan seiring berjalannya waktu dikarenakan pariwisata sudah mulai berjalan normal seperti sedia kala.
2023	130.642	-	130.642	Pada tahun 2023 terjadi kenaikan tingkat kunjungan wisatawan nusantara yang cukup pesat dari tahun sebelumnya.
2024	151.671	-	151.671	Pada tahun 2024 terjadi kenaikan kunjungan wisatawan yang meningkat cukup banyak dan menambah jumlah wisatawan nusantara.

Gambar 1.1 Data Kunjungan wisatawan Kabupaten Wonosobo
(Sumber : Diolah dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Wonosobo)

Setelah terjadinya covid-19 perubahan kunjungan wisatawan di Kabupaten Wonosobo dari tahun ke tahun mengalami perubahan yang pesat. Selama 5 tahun terakhir kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara di Kabupaten Wonosobo menjadi salah satu dampak perubahan perilaku wisatawan. Namun, pada tahun 2020, data kunjungan wisatawan tidak diperbarui karena masih berada dalam masa pandemi COVID-19. Tahun 2022 sudah mulai menjadi tahun yang kembali normal setelah covid-19 sehingga mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Kabupaten Wonosobo mengalami peningkatan dalam tingkat kunjungan wisatawan setiap bulannya. Perubahan perilaku wisatawan menjadi semakin banyak wisatawan memilih untuk mengunjungi wisata alam di Kabupaten Wonosobo. Telaga di Wonosobo menjadi tujuan utama wisatawan saat mengunjungi Kota Wonosobo, dikarenakan memiliki tempat yang cukup menarik di kelilingi dengan bukit-bukit yang tinggi.

Destinasi pariwisata merupakan wilayah administratif yang mencakup daya tarik dan fasilitas wisata yang saling mendukung dalam pengembangan (Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009) dalam (Wawat Suryati, 2022). Destinasi wisata yang terletak di Kabupaten Wonosobo salah satunya merupakan Telaga Menjer. Telaga Menjer terletak di Desa Maron, Garung, Wonosobo, Jawa Tengah. Telaga Menjer memiliki lokasi yang luas dimana di sekitar Telaga Menjer terdapat bukit-bukit yang

menjulang tinggi sehingga menambah daya tarik dari wisata Telaga Menjer ini.

Telaga Menjer banyak dikunjungi wisatawan karena memiliki keunikan sendiri dan Telaga Menjer memiliki akses yang cukup memadai. Hal tersebut akan memengaruhi terhadap kunjungan di Telaga Menjer. Selain itu, dari pihak pengelola akan memberikan pelayanan yang baik dari awal mula penjualan tiket hingga cara menanggapi keluhan dari wisatawan. Akan tetapi, Telaga Menjer memiliki dua pintu masuk, kedua pintu masuk dikelola oleh pihak yang berbeda, terdapat perbedaan dari pelayanan pada kedua pintu masuk Telaga Menjer. Pada penelitian ini penulis meneliti Telaga Menjer yang dikelola oleh Dinas Pariwisata, dimana sudah terdapat keluhan dari wisatawan yang mana terkait kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak pengelola tepatnya pada pelayanan *ticketing* yang cukup lama. Salah satu faktor kualitas pelayanan di Telaga Menjer akan memengaruhi kepuasan wisatawan saat berkunjung. Studi mengenai kepuasan wisatawan telah banyak dilakukan di berbagai destinasi wisata utama. Namun, penelitian yang secara spesifik membahas pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman wisata terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata alam yang tengah berkembang, seperti Telaga Menjer di Kabupaten Wonosobo, masih tergolong terbatas. Kondisi ini mencerminkan adanya celah penelitian yang perlu dijelajahi lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual terkait harapan wisatawan di lokasi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan secara optimal dari perusahaan terhadap pelanggan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi ekspektasi pelanggan (Kasinem, 2020). Kualitas pelayanan di sebuah perusahaan maupun di lokasi wisata sangat dibutuhkan untuk memuaskan baik konsumen maupun wisatawan yang berkunjung. Kualitas pelayanan menjadi standar yang cukup berpengaruh dikarenakan hal tersebut menjadi *first impression* seorang wisatawan saat mengunjungi destinasi wisata. Pelayanan yang baik akan membawa suasana yang cukup membahagiakan wisatawan.

Sementara itu, menurut Hermantoro (dalam Chandrawati et al., 2021) Pengalaman wisatawan merupakan persepsi atau kesan yang diperoleh wisatawan dari produk atau layanan yang mereka nikmati di suatu destinasi wisata, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Pengalaman wisatawan dalam mengunjungi sebuah objek wisata menjadi nilai penting, dengan begitu wisatawan merasa puas terhadap apa yang mereka kunjungi, sesuai dengan ekspektasi yang mereka harapkan maka akan memengaruhi wisatawan tersebut dapat berkunjung kembali. Seperti yang didefinisikan oleh Tung & Richie (dalam Chandrawati et al., 2021) bahwa pengalaman merupakan perilaku yang berkaitan dengan kegiatan wisata yang dimulai sebelum (yaitu rencana dan persiapan), selama (yaitu ditempat tujuan) dan setelah perjalanan. Dari definisi diatas pengalaman wisatawan akan dilihat dari apa yang mereka dapat pada saat di tempat yang menjadi tujuan wisatawan.

Secara garis besar dengan adanya kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan dapat memengaruhi adanya kepuasan wisatawan. Menurut Kotler & Keller (dalam Cahyaditya & Permadi, 2024). Kepuasan wisatawan adalah respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah individu membandingkan harapan terhadap kinerja suatu produk dengan hasil nyata yang diterima. Maka dari itu tingkat kepuasan wisatawan dinilai dari apa yang wisatawan ekspektasikan terhadap sebuah lokasi yang sudah menjadi tujuan atau rencana, yang mana di lokasi tersebut mendapat benefit yang sesuai dengan biaya yang sudah mereka keluarkan atau tidak, dengan begitu jika ekspektasi seorang wisatawan terpenuhi maka akan membuat wisatawan merasa puas. Dengan begitu dapat menjamin wisatawan akan datang kembali lokasi wisata tersebut.

Penelitian ini dilakukan karena Telaga Menjer memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Akan tetapi, terdapat beberapa kekurangan dalam segi pelayanan dikarenakan terdapat dua pintu masuk yang berbeda dengan begitu pelayanan yang dilakukan terdapat perbedaan. Dengan demikian, penulis memilih penelitian berjudul ini untuk melihat hasil antara variabel satu dan variabel dua apakah saling berkaitan dan memengaruhi terhadap kepuasan wisatawan atau tidak. Wisata Telaga Menjer yang memiliki kualitas pelayanan, fasilitas dan aksesibilitas cukup memadai sehingga dapat membawa rasa kepuasan tersendiri untuk wisatawan yang datang. Wisatawan akan merasa puas apabila ekspektasinya terpenuhi.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis menuliskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Menjer?
2. Adakah pengaruh pengalaman wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Menjer?
3. Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan dan pengalaman terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Menjer?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Menjer.
2. Untuk mengeksplorasi pengaruh pengalaman wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Menjer.
3. Untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Menjer.

1.4.Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat penelitian pada penelitian ini yang terbagi menjadi dua sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Dengan memperkuat teori untuk mengembangkan teori yang ada. Dengan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman maka akan mempengaruhi kepuasan wisatawan dengan begitu diperkuat dengan teori apakah hal tersebut berhubungan dengan kepuasan wisatawan. Dengan menggunakan penelitian kuantitatif dapat menimbulkan kebaharuan yang lebih signifikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi masyarakat apabila kualitas pelayanan menjadikan sebuah kepuasan wisatawan maka masyarakat dapat tetap mempertahankan kebijakan tersebut.

b. Bagi Wisatawan

Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi wisatawan yang akan berkunjung dapat melihat destinasi yang akan dikunjungi. Penelitian terkait kepuasan wisatawan dapat memberikan pelajaran bagi calon wisatawan terkait pengalaman, fasilitas yang didapat sehingga dapat menilai kualitas pelayanan dari objek wisata tersebut.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai kebijakan pemerintah untuk lebih mengembangkan objek wisata berdasarkan analisis kebutuhan wisatawan. Selain itu, penelitian ini dapat berguna untuk

membantu pemerintah dalam mengukur kontribusi sektor pariwisata terhadap pendapatan daerah.

d. Bagi Instansi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas pendidikan, dapat melakukan pengembangan ilmu pengetahuan sehingga akan bermanfaat dalam meningkatkan upaya pembelajaran terhadap mahasiswa.

1.5.Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bagian Utama Artikel Ilmiah

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama dari artikel ilmiah ini terdiri atas sub bab latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Pada bab kedua dari artikel ilmiah berisi sub bab kajian literatur, kajian teori, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga artikel ilmiah membahas sub bab jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat dari artikel ilmiah membahas tentang hasil dan pembahasan yang disajikan dengan menjelaskan gambaran umum dari objek yang diteliti atau mendeskripsikan profil lengkap lokasi penelitian secara detail.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir dari artikel ilmiah ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi, dan saran seputar artikel ilmiah yang dibuat oleh penulis secara terpisah.

BAB V

PENUTUP

1.1 Simpulan

Berdasarkan pada data penelitian yang sudah dikumpulkan dan dilakukannya pengujian, pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman terhadap kepuasan wisatawan terbukti berpengaruh positif dilihat dari hasil statistik analisis linear berganda, hasil uji hipotesis yaitu uji parsial (t) yang menguji secara individu masing-masing variabel X_1 , X_2 terhadap Y dan dari uji simultan (F) yang menguji variabel X_1 , X_2 berpengaruh terhadap Y secara bersama-sama. Sehingga pada penelitian ini dapat dinyatakan apabila hipotesis penelitian H_a diterima dengan pernyataan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan terhadap kepuasan wisatawan. Sehingga, menjadi salah satu hal penting bagi sebuah objek wisata dimana kualitas pelayanan akan meninggalkan kesan bagi wisatawan yang berkunjung.

1.2 Saran

Terdapat beberapa rujukan yaitu:

1. Bagi Pemerintah
 - a. Pemerintah Kabupaten Wonosobo lebih memperhatikan dan memberi dukungan terhadap pengembangan objek wisata Telaga Menjer.
 - b. Pemerintah perlu menjalin kerjasama dengan antar pemerintah, masyarakat, pelaku usaha sehingga dapat menjadikan objek wisata berkelanjutan dan berdaya saing.

2. Bagi Pengelola

- a. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung.
- b. Pengelola lebih memperhatikan kerapihan petugas seperti dari baju atau seragam yang sudah ditentukan.

3. Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti lain dapat menambahkan variabel lain seperti harga tiket atau citra destinasi yang dapat memengaruhi kepuasan wisatawan.
- b. Melakukan penelitian dengan waktu yang lebih lama agar peneliti dapat melihat perubahan dari waktu ke waktu dikarenakan pada penelitian ini untuk waktu penelitian cukup terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab. (2021). Sampling dalam Penelitian Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 4(1), 38–45. <https://doi.org/10.56467/jptk.v4i1.23>
- Asbar, R. F., & Witarsa, R. (2020). Kajian Literatur Tentang Penerapan Pembelajaran Terpadu Di Sekolah Dasar. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 225–236. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v3i2.1220>
- Cahyaditya, R., & Permadi, L. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Perilaku Pasca Berkunjung Ke Desa Wisata Kuta Kabupaten Lombok Tengah yang Dimediasi Budaya Lokal. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 10(1), 21–29. <https://doi.org/10.29303/jseh.v10i1.456>
- Cahyo, K. N., Martini, & Riana, E. (2019). Perancangan sistem informasi pengelolaan kuesioner pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(1), 45–53. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>
- Chandrawati, N. E., Nugroho, R. N. S., & Hermawan, H. (2021). Meningkatkan Kualitas Pengalaman Wisatawan Dengan Pelayanan Kepemanduan Dan Penerapan Protokol Kesehatan Di Desa Wisata Nglanggeran. *Uncle*, 1(1), 45–64. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle/article/view/4672/2415>
- Dubois, E.-A. (2021). 1937. *Revue Des Questions Scientifiques*, 192(1–2), 69–91. <https://doi.org/10.14428/qs.v192i1-2.70003>
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>
- Fadila, R., & Septiana, M. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Absensi Finger Print. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 53–63.
- Fitriana, R., & Sarmadi, K. A. (2019). Pengaruh Daya Tarik Taman Potret Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kraith-Humaniora*, 3(3), 155–162.
- Girsang, D., & Sipayung, N. L. (2021). Peran Instagram Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Objek Wisata Bukit Indah Simarjarunjung Kabupaten Simalungun (Pasca Pandemi Covid-19). *Jurnal Darma Agung*, 29(3), 416. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v29i3.1226>

- Handika, H., Murianto, M., & Masyhudi, L. (2023). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Tiu Saong Desa Seelos Kabupaten Lombok Utara. *Journal Of Responsible Tourism*, 3(2), 707–716. <https://doi.org/10.47492/jrt.v3i2.2850>
- Helianny, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia Dan Peran Revolusi Industri Dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital 5.0. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(1), 21–35. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i1.551>
- Huda, N., Simon, Z. Z., & Rini, N. (2022). Analisis Pengalaman Wisatawan Di Anyer Dan Carita Selama Pandemi Covid 19. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 6(4), 542–561. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2022.v6.i4.5429>
- Kapriani, K., Asmawiyah, A., Thaha, S., & Hariyanti, H. (2021). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim di Makassar. *Al-Buhuts*, 17(1), 142–161. <https://doi.org/10.30603/ab.v17i1.2251>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khamisah, N., Nani, D. A., & Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Non Performing Loan (NPL) , BOPO dan Ukuran Perusahaan Terhadap Return On Assets (ROA) Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *TECHNOBIZ : International Journal of Business*, 3(2), 18. <https://doi.org/10.33365/tb.v3i2.836>
- Kualitas, P., Dan, L., Terhadap, H., Pada, P., Studi, G., & Kecamatan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Listyawati, I. H., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(1), 37–43. <https://doi.org/10.54131/jbma.v9i1.136>

- Mandalia, S., Afrilian, P., & Yani, E. (2023). Pengaruh Penerapan Program Cleanliness, Health, Safety and Environment (Chse) Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Istano Basa Pagaruyuang. *Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, 3(1), 19–33. <https://doi.org/10.21274/ar-rehla.v3i1.6349>
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Martalia, D. (2022). Masa Pandemi Di Taman Nasional Baluran Pendahuluan. *Jumpa*, 9(2), 123–146.
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Nugraheni, I., & Aliyah, I. (2020). Strategi Pengembangan Pariwisata Berbasis Identifikasi Klaster Wisata Budaya Kota Surakarta. *Cakra Wisata*, 21(1), 34–42. <https://jurnal.uns.ac.id/cakra-wisata/article/view/41081>
- Panese, J. A. (2021). Pengaruh Profesionalisme Tenaga Pendidik Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Prajurit Pada Akademi Tni. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 95–104. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v16i2.104>
- Pratama, E. (2023). Analisis Korelasi Eta Dalam Menentukan Hubungan. *Mabha Jurnal*, 4(1), 52–56. <https://ejournal.mandalabhakti.ac.id/mabha/article/view/59>
- Putra, M. S. P., Yustiani, D., & Astawa, I. N. D. (2021). Wisatawan nusantara sebagai pengungkit ekonomi bali di era pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 12(1), 59–73. <https://doi.org/10.22334/jihm.v12i1.195>
- Rachman, D. D., & Basyirudin, A. (2020). Pengaruh Biaya Produksi Dan Volume Penjualan Terhadap Laba Pada Pt Adetex Periode Tahun 2011-2017. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 11(1), 65–78.
- Riani, N. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1–10.

- Septiawirawan, R., Arifin, M. Z., & Zulfani, D. (2020). Upaya Pengembangan Wisata Bahari di Pulau Maratua oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Berau. *EJournal Administrasi Publik*, 8(3), 9290–9302.
- Sinollah, & Masruro, 2019. (2019). Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiarto, A., Manalu, S. P. R., & Pakpahan, E. (2023). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Dan Pajak Restoran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Tapanuli Utara Dengan PAD Sebagai Variabel Intervening. *Jesya*, 6(1), 221–232. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.903>
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian*. 2(3), 211–213.
- Sukaesih, U. (2020). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Mengunjungi Destinasi Wisata Pulau Harapan Di Kepulauan Seribu Jakarta. *Jurnal Industri Pariwisata*, 3(1), 11–22. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v3i1.41>
- Supriyadi. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116.
- Susanti, D. D., & Wicaksono, A. M. (2019). Membangun Ekonomi Hijau Dengan Basis Pertanian Di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013 – 2018. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 17(2), 159–167. <https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v17i2.795>
- Triyanto, E., Sismoro, H., & Laksito, A. D. (2019). Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.36341/rabit.v4i2.666>
- Wawat Suryati, A. N. F. (2022). Pemanfaatan Museum Lampung Sebagai Sumber Belajar Dan Tempat Destinasi Wisata Di Lampung. *Istoria: Jurnal Ilmiah Pendidikan Sejarah Universitas Batanghari*, 5(2), 107. <https://doi.org/10.33087/istoria.v5i2.132>
- Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1), 79. <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.357>